

Ai sensi del documento "Norme di Gara", si precisa che nella presente offerta tecnica, la menzione di un marchio, di un brevetto o di un tipo, di un'origine o di una produzione specifica, è sottintesa come "o equivalente".

1 Piano gestionale del Servizio - MAX 20 punti

Il ns. approccio alla progettazione ed alla realizzazione del servizio rispetterà pienamente le disposizioni di Legge, in particolare il DM 24.5.2012 (di seguito anche DM), come "minimo inderogabile" per il presente appalto, considerando il Vs. importante ruolo istituzionale, formativo e di visibilità, anche nel rispetto e tutela ambientale. Segnaliamo che:

- ✓ la ns. impresa ha adeguato la propria organizzazione agli standard ambientali UNI EN ISO 14001:2004 ininterrottamente dal 5/2005, definendo altresì una Politica Ambientale che interessa trasversalmente tutta l'attività;
- ✓ all'avvio dell'appalto verrà effettuata una puntuale analisi ambientale iniziale, definito il relativo programma di miglioramento, le modalità di attuazione del sistema di gestione ambientale, comprensivo delle modalità per le misurazioni e le valutazioni oggettive, con responsabilità definite all'interno della ns. organizzazione e che determini un flusso informativo e documentale costantemente verificabile;
- ✓ nella ns. organizzazione è presente un Team Ambiente, cui verrà demandato il compito di verificare il pieno soddisfacimento delle normative vigenti, determinare la carbon footprint (*impronta di carbonio*)  nella gestione delle attività e promuovere miglioramenti nel risparmio di energia elettrica, acqua e gas.

a) sistemi di dosaggio e tecniche di pulizia adottate e procedure finalizzate al minor consumo di sostanze chimiche

Sistemi di dosaggio automatico dei prodotti per contenere i consumi ed escludere spandimenti ed errori, scelti fra le molteplici offerte di mercato e considerando le diverse tipologie d'area e superfici presenti, previa valutazione congiunta della soluzione più adatta alle singole aree e strutture oggetto del presente appalto:

Sistema pre-impregnato automatico, in quanto permette l'erogazione regolabile e controllata di soluzione detergente e la massima precisione nella diluizione e nell'impregnazione dei panni e dei mop. 

 Gynius GT5: distributore automatico - ogni operatore dispone di un badge, che attiva il sistema e registra i prelievi. Eroga il detergente pronto all'uso in forma controllata. Controlla i consumi. Semplifica il prelievo del prodotto. Semplifica le operazioni di carico e scarico dei prodotti. Semplifica la modalità di diluizione del prodotto. Riduce notevolmente l'impatto ambientale, erogando solo il necessario. Riduce il rischio chimico.

 Dosakem DST: è una centralina di dosaggio automatica che sfrutta il pratico - e ampiamente testato - sistema Venturi per erogare le soluzioni necessarie. Non necessita di energia per funzionare, è totalmente meccanico e automatico ed è di per se un sistema "ecologico". E' chiuso a chiave e gli operatori non possono accedere né modificare le concentrazioni di prodotto, abbattendo totalmente il rischio di errori. Questo sistema preleva direttamente il prodotto concentrato dalle taniche da 5 o da 10 kg (*quindi meno imballaggi rispetto ai singoli flaconi*) e riempie i vari contenitori che possono essere riutilizzati, oppure immette la soluzione direttamente nei serbatoi dei macchinari, come ad esempio le lavasciuga. 

Dosakem Box: sempre con sistema Venturi e i benefici ambientali del precedente modello, si caratterizza per le dimensioni contenute per essere adattabile ad ambienti meno spaziosi. 

 Mobidos: sistema di dosaggio portatile, che sfrutta il sistema Venturi, permette una corretta diluizione utilizzando qualsiasi allacciamento alla rete idrica ed evitando sprechi di prodotti. Dotato di sistema anti inquinamento della rete idrica integrato, per ovviare a eventuali immissioni nella rete fognaria di soluzione detergente.

Benefici: * *Riduzione imballaggi: c.ca 1/4 degli imballaggi;* * *Riduzione peso: fino a 4-6 volte in meno del peso e minori quantità di emissioni;* * *Corretta diluizione: i dosaggi sono predisposti dal ns. Resp. - nessuno spreco, zero prodotto perso e meno emissioni;* * *Minor impatto ecologico dei sistemi con 5 taniche di ricarica: 1000 kw/h di energia elettrica, 85.000 gr di riduzione di CO2, 150.000 lt di acqua, 8 kg di imballaggi, 40 kg di flaconi e taniche.*

La ns. impresa prevede l'impiego anche dei sistemi dosatori "tradizionali" (*ad es. bicchierini graduati, flaconi con dosatore automatico a pressione - immagine a lato*), al fine di garantire dosaggi corretti anche in caso di spazi limitati o senza allacciamento alla rete idrica, nonché in tutte le situazioni che non consentono l'impiego dei succitati dosatori automatici. 

Annualmente, come altresì previsto all'Art. 9 del Capitolato Tecnico ed all'Art. 5.5.5 del DM 24.5.12, verrà fornito al Direttore dell'Esecuzione del Contratto un rapporto dei consumi dei prodotti, con indicazione di marca, nome commerciale e consumi effettuati, accompagnato dalle rilevazioni effettuate grazie ai sistemi di dosaggio proposti, al ns. sistema di autocontrollo e qualsivoglia altra documentazione richiesta.

Tecniche di pulizia - i sistemi di pulizia scelti rispettano e migliorano il DM 24.05.2012, tra cui segnaliamo:

- ✓ Sistema pre-impregnato automatico Equodose - permette, in aggiunta alle caratteristiche descritte in precedenza: la riduzione di oltre il 50% di acqua e detergente rispetto al metodo tradizionale, l'assenza di spandimenti accidentali, la massima sicurezza d'igiene nell'evitare contaminazioni fra aree diverse (*ad es. fra servizi igienici e restanti aree*), l'applicazione del Codice Colore, l'efficacia reale dei principi attivi 



grazie a prodotti diluiti correttamente "di fresco", l'ergonomia d'uso, la facilità d'utilizzo e la minore fatica nella preparazione e nel trasporto dell'occorrente alle attività di pulizia.

- ✓ Carrello "Vega Top-Down" certificato "Plastica Seconda Vita" PSV da Mix Eco: contenuto in plastica riciclata oltre il 90%. Tutti i componenti ed il telaio sono in plastica PSV e in rislan totalmente riciclabile. Si sviluppa verso l'alto: ingombro ridotto. Il rischio di spandimenti accidentali è totalmente assente: i contenitori sono chiusi ermeticamente, antiurto e resistenti alle abrasioni. Il carrello è serigrafato sui lati con "attenzione pavimento bagnato": uno strumento attivo anche nelle informazioni di sicurezza. 
 - ✓ Impiego esclusivo di detersivi certificati con etichettatura ambientale di tipo I Ecolabel/Nordic Swan e di disinfettante PMC, tutti conformi ai CAM - DM 24.5.2012, come si evince dalle liste di prodotti allegate.
 - ✓ Impiego di panni e mop in microfibra, ricondizionabili ad alta temperatura e certificati Nordic Swan.
 - ✓ Se si rendessero necessari materiali monouso, saranno esclusivamente in carta riciclata Ecolabel.
- Sceita di strumenti ecologici e altre soluzioni finalizzate alla minimizzazione degli impatti ambientali nell'applicazione delle tecniche di pulizia - in sostituzione dei metodi tradizionali, previa Vs. autorizzazione.
- ✓ Spray Pro: consente di disporre all'istante di soluzione detergente, se necessario, ad esempio per macchie persistenti, risultando ottimale in situazioni di spazi ridotti. Impiega mop certificati Nordic Swan.
 - ✓ Sistema con acqua demineralizzata (e senza prodotti) per la pulizia delle superfici vetrate interne e per l'eliminazione di impronte e macchie. 
 - ✓ Out Compact Pro®: lavaggio superfici vetrate esterne con acqua osmotizzata. Nessun prodotto chimico. Massima sicurezza con operazioni da terra, grazie alle prolunghie in titanio e alluminio, leggere e solide.
 - ✓ Ecogum®: rimozione totale ed ecologica dei chewing gum, da qualsiasi superficie.
 - ✓ Impiego di aspirapolvere Classe A e dotati di filtro Hepa per trattenere PM10, per garantire una pulizia efficiente con consumi ridotti. 
 - ✓ Sistema Orbio per la ionizzazione dell'acqua di lavaggio: produce una soluzione detergente e sanificante che uccide il 99,9% dei batteri, senza alcun prodotto chimico, azzerando rifiuti e impatto ambientale.
 - ✓ Lavasciuga con Sistema Ecoflex: con un solo litro d'acqua e un minimo consumo di detergente, consente una pulizia efficace e rispettosa dell'ambiente.
 - ✓ Le lavatrici saranno dotate di modulo recupero acqua WRG: risparmio di oltre il 30% di acqua mediante recupero durante le varie fasi di lavaggio e risciacquo, resa disponibile per la fasi successive.
 - ✓ Batterie ecologiche EV Traction Dry Cell: realizzate con materiali riciclati e riciclabili.
 - ✓ Dischi SPP di 3M per la deceratura senza decerante, abbattendo l'impatto ambientale.
 - ✓ Qualora necessario, impiego di generatori a pile di combustibile a idrogeno: energia pulita e 0 emissioni nocive.
 - ✓ Gli strumenti elettrici saranno dotati di "contatori di consumo elettrico": per controllare l'energia assorbita in tempo reale, rendicontando Vi i consumi totali, a cura dei ns. Responsabili per l'appalto. 
 - ✓ Impiego di mezzi di trasporto a basso impatto ambientale (es. Euro 6, metano, gpl, ibridi, ecc.).
 - ✓ Le nostre divise da lavoro hanno la certificazione OEKO-TEX relativa all'assenza di sostanze nocive.

b) Utilizzo di apparecchiature e macchinari elettrici a basso impatto ambientale

Utilizzo di apparecchiature e macchinari elettrici ai sensi dell'Art. 5.4.1 del DM 24.5.12 - sono tutti conformi alle normative vigenti e dispongono di dichiarazione e marcatura CE. Sono in ns. possesso a vario titolo, come ad es. acquisto diretto, noleggio a breve e lungo termine, comodato d'uso, ecc. Per determinare, come previsto al succitato DM, il consumo energetico a mq, abbiamo scelto Fimap che, seguendo le bozze delle normative attualmente in fase di definizione, ha sviluppato una metodologia per determinare il consumo dei propri strumenti, avvalendosi dell'organismo indipendente TÜV (documenti a disposizione). Per gli strumenti di altra marca, per completare la gamma per l'appalto, applichiamo una formula analoga (potenza impegnata/resa oraria), per quanto possibile. Tutti i macchinari offerti, che lavorano in aspirazione, sono dotati di filtri Hepa a trattenuta totale (ivi comprese le PM10) che garantiscono l'abbattimento delle polveri. Gli stessi verranno sostituiti regolarmente, con frequenza almeno trimestrale. Indichiamo: tipologia, marca, modello, resa oraria teorica (mq/h e mc/h per gli strumenti aspiranti), potenza in kW, consumo energetico ed livello di emissione sonora, la classe di efficienza energetica (ove prevista) e caratteristiche ambientali di particolare rilievo dello strumento. Vengono fornite maggiori indicazioni nelle "Schede tecniche relative ad attrezzature e macchinari" di cui alla sezione 6 della presente offerta tecnica. Qualora i modelli di strumenti indicati non fossero disponibili, Vi saranno proposte alternative di pari o superiori caratteristiche.

Tipologia	Marca e modello	Resa	Potenza (kW)	Consumo	dB(A) (max)	Classe energetica / car. ambientali
Aspirapolvere e aspira liquidi	Fimap FV30 	mc/h 212	1,6	7,6 Wh/mq	69 dB(A)	Filtro Hepa. Trattiene PM10. Pulizia automatica filtro.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Tipologia	Marca e modello	Resa	Potenza (kW)	Consumo	dB(A) (max)	Classe energetica / car. ambientali
Aspirapolvere e aspira liquidi	Fimap FV60 	mc/h 389	1,6	7,6 Wh/mq	69 dB(A)	Filtro Hepa. Trattiene PM10. Sistema ciclone 
Aspirapolvere	Karcher T 12/1 eco 	mc/h 180	0,75	24,4 kwh/anno	71 dB(A)	Classe A. Filtro Hepa. Trattiene PM10. 
Battitappeto	Lindhaus - Healthcare Fimap FM 	-	0,7	25 kwh/anno	75,6 dB(A)	Classe A. Filtro Hepa. Trattiene PM10.
Monospazzola bassa velocità	Fimap FM 43 ORBITAL 	mq/h 20	1,1	2,3 Wh/mq	62 dB(A)	Nessun prodotto con i dischi 3M SPP per la deceratura.
Monospazzola alta velocità	Fimap FM 1500 V 	mq/h 30	1,1	1,2 Wh/mq	60 dB(A)	Silenziosa ed ergonomica, bassi consumi
Lavasciuga con uomo a terra	Fimap Genie 	mq/h 350	0,5	0,7095 Wh/mq	69 dB(A)	0.0368 litri di soluzione detergente per 1 mq
Lavasciuga con uomo a terra	Fimap SMx75 	mq/h 3.750	1,36	0,4583 Wh/mq	68 dB(A)	Consumi -40% di energia e acqua. Trattiene PM10.
Lavasciuga con uomo a terra	Fimap MY16 	mq/h 1.000	0,5	0,6105 Wh/mq	69 dB(A)	Consumi -40% di energia e acqua. Trattiene PM10.
Aspiragocce	Karcher WV2 Plus 	mq/h 160	0,88	-	50 db(A)	Esclude gocciolature ed il disperdersi delle soluzioni di lavaggio.
Pulizia vetri e sup. verticali	Taski Vertica 	mq/h 160	1,32	-	58 dB(A)	In un unico passaggio, lava e aspira
Pulizia ecologica vetri interni	Vermop TopLock 	mq/h 160	1,32	-	50 dB(A)	Vetri puliti con sola acqua (dem) e microfibra
Pulizia ecologica vetri esterni	Out Compact Pro 	mq/h 160	1,32	-	-	Vetri esterni puliti con sola acqua osmotizzata
Macchine per pulizia a vapore	Ariete Multi Vapori 	-	1,4	-	71 dB(A)	Non impiega detersivi, pulizia profonda
Macc. iniezione-estrazione	Fimap FE 10 H 	mq/h 80	1	11,7 Wh/mq	68 dB(A)	Rende i tessuti praticamente asciutti
Spazzatrice per esterni	Fimap FS50 B 	mq/h 600	0,6	0,64 Wh/mq	68 dB(A)	Bassi consumi. Riciclabile. Filtro Hepa. Trattiene PM10. 
Macchina lavaggio e aspirazione	Santoemma - Maxifoam 	-	1,2	-	<70 dB(A)	Lava, aspira e igienizza i servizi igienici in un'unica operazione
Sanificazioni con ozono	Clipper - Hygiene Air 	-	0,6	-	<70 dB(A)	Abbattimento dell'uso di prodotti chimici. Riciclabile
Lavatrice	Miele - Mopstar 60 	-	4,8	1.9 kW/h per lav.	71 dB(A)	Classe A+++ Modulo recupero WRG: risparmio di oltre il 30% di acqua

Ai sensi dell'Art. 5.4.1 del DM 24.5.12, segnaliamo che la ns. impresa impiega i seguenti strumenti che consentono di procrastinare diverse operazioni di pulizia: macchina lavaggio e aspirazione Santoemma Maxifoam per servizi igienici, macchina iniezione estrazione Fimap FE10H per il lavaggio e la sanificazione dei tessuti, macchina per lavaggio e aspirazione in un'unica operazione di vetri e superfici verticali Taski Vertica, aspirapolvere e aspiraliquidi combinati Fimap, macchina per pulizia e sanificazione a mezzo vapore Ariete.

c) soluzioni adottate per minimizzare i consumi energetici e di acqua

In aggiunta alle soluzioni presentate in precedenza, riportiamo di seguito le ulteriori soluzioni organizzative, le indicazioni all'uopo dettate per il personale e le scelte approntate dalla ns. impresa per minimizzare i consumi:

- ✓ Grazie ad una programmazione iniziale concordata, si definiranno orari e giornate di intervento delle pulizie, in particolare per le attività periodiche, che prevedono un maggiore utilizzo di macchinari elettrici.
- ✓ Gli addetti a fine turno, salvo Vs. diversa indicazione, provvederanno alla chiusura di tutte le finestre ed allo spegnimento di tutte le luci.
- ✓ Formazione mirata agli addetti in aggiunta a quella minima prevista all'Art. 8 del Capitolato ed all'Art. 5.3.3 del DM: contenimento produzione di rifiuti, risparmio risorse, riduzione del volume degli imballaggi e raccolta differenziata, attenzione alla chiusura di finestre, spegnimento luci ecc. Riguarda tutto il personale impiegato.
- ✓ Riutilizzo delle taniche dei prodotti impiegati, al fine di evitare nuovi rifiuti plastici. Azioni per il corretto riutilizzo - 1. Identificazione univoca del contenitore con tag NFC; 2. Tracciatura con modulistica elettronica e rendicontazione online; 3. Riutilizzo dei contenitori previa sanificazione; 4. Riciclo dei contenitori esausti nei circuiti differenziati. *L'acquisto di nuovi contenitori, rispetterà le medesime caratteristiche e privilegiando*



quelli prodotti in materiale riciclato, grazie ad opportuni accordi con i nostri fornitori.

- ✓ Introduzione di asciugamani ad aria ad alta efficienza in sostituzione delle salviette di carta nei bagni: con un solo asciugamani elettrico in 4 anni si risparmiano 6 alberi e si evitano circa 2 m³ di rifiuti, pari a oltre 300 kg.
- ✓ Ovviare alla contaminazione del suolo scegliendo prodotti a basso impatto ambientale e stoccandoli in ambienti poco umidi per un'ottimale conservazione.
- ✓ Utilizzo di attrezzature realizzate in materiali riciclati (PSV) e riciclabili, previo semplice disassemblamento;
- ✓ Totale assenza di PVC o altre plastiche contenenti altri tipi di materiali clorurati negli imballaggi, strumenti, ecc.
- ✓ Economia di utilizzo garantita da strumenti a basso assorbimento elettrico.
- ✓ Manutenzione mirata e programmata per garantire il basso consumo energetico degli strumenti.
- ✓ Le scatole di cartone dei materiali approvigionati sono in cartone riciclato e/o provenienti da foresta Certificata FSC.
- ✓ Scarico nei corpi idrici: rispetto dei valori limite stabiliti a livello di regolamento comunale per il rilascio di sostanze. Controllo periodico e analisi chimica delle acque di risulta.
- ✓ SOS CAM per la definizione della "Carbon Footprint" di prodotti e strumenti: un innovativo software online che, grazie ad un modello previsionale di calcolo delle emissioni in linea con le indicazioni del DM 24.05.2012, permette di determinare i reali consumi e l'impatto ambientale dei singoli strumenti impiegati e nel contempo di testare diverse soluzioni, metodi di pulizia e strumenti, per identificare quelli maggiormente performanti e promuovere un piano di miglioramento relativo all'impatto ambientale del servizio. La ns. impresa si rende inoltre disponibile ad identificare e proporre azioni volte alla compensazione dell'impronta di carbonio, come ad es. la riforestazione (carbon sink) da parte di associazioni no profit riconosciute, operanti sul territorio.
- ✓ Dotazione di lampadine Led a bassissimo consumo per i magazzini e depositi temporanei concessi in uso.
- ✓ Clausola sociale: Ai sensi dell'Art. 3 del DM 24.5.12 segnaliamo che Miorelli Service è in possesso della certificazione etica SA 8000 e prevede: la definizione di specifici piani di lavoro che concedano agli operatori un tempo adeguato per le attività assegnate, la definizione di un piano di degli addetti che permetta di rispettare le esigenze individuali, la previsione di premi di produttività da definire all'avvio dell'appalto per migliorare le condizioni di lavoro, motivare il personale ed incidere positivamente sulla qualità del servizio erogato.

[Handwritten signature]



d) eventuali ulteriori soluzioni, oltre a quelle previste come minimali nel capitolato, per la riduzione dei rifiuti e altre soluzioni finalizzate alla minimizzazione degli impatti ambientali del servizio

Contenitori per i rifiuti - La ns. offerta - migliorativa rispetto ai minimi previsti all'Art. 9 del Capitolato - prevede i seguenti contenitori, in materiale riciclato, e/o con certificato di ecocompatibilità (PSV, FSC, ecc.) e riciclabili.

Ecobox: Tecno - per le cartucce toner o ink-jet. Il contenitore è in plastica riciclata. Neon - Servizio di raccolta e smaltimento delle lampade al neon e lampade a basso consumo. Pile - Servizio di raccolta e smaltimento delle pile (stilo, torcia, bottone, etc. etc.). Lattine - servizio di raccolta e recupero/smaltimento di lattine in alluminio. Drink - servizio di raccolta e recupero/smaltimento di bottiglie e tappi di plastica. Privacy - servizio di raccolta e distruzione di archivi cartacei contenenti dati sensibili.



Composter per rifiuti organici: è la soluzione più naturale per smaltire i rifiuti organici del giardino (foglie, ecc.) e produrre allo stesso tempo dell'ottimo fertilizzante. Inoltre, si evitano antiestetici assemblamenti di foglie nel periodo invernale, nonché complessi e inquinanti trasporti con furgoni di sole foglie in sacchetti di plastica.

Carta, plastica, indifferenziata, soluzioni specifiche per raccolta bicchieri bevande - contenitori realizzati in polipropilene riciclato (certificato PSV - Plastica Seconda Vita), in cartone riciclato o in alluminio riciclabile. Permette all'utente una composizione personalizzata in funzione della quantità di rifiuto prodotto. La grafica impressa sui contenitori è totalmente personalizzabile, ad esempio, nelle immagini sopra riportate, è presente il ns. logo aziendale.



Raccolta legno - grazie ad opportuni contatti su tutto il territorio nazionale, siamo in grado di offrire uno smaltimento - volto al totale riciclo - del legno dismesso di pallet, casse, ecc.

Recupero ai fini sociali degli arredi e delle apparecchiature dismesse - qualora gradito, ci rendiamo disponibili ad organizzare e gestire le attività di contatto con associazioni sul territorio (*Croce Rossa Italiana e/o scelte nei luoghi ove sono dislocate le varie aree*) che si occupano di ritiro e recupero di arredi ed apparecchiature dismesse. In questo modo i beni dismessi saranno recuperati e destinati per fini istituzionali oppure per alleviare le necessità di popolazioni o individui indigenti, perseguendo pertanto un virtuoso "riciclo ai fini sociali", altresì suggerito dal DM 24.05.2012.

Disponibilità ad introdurre carta igienica e carta asciugaman riciclata EcoNatural (certificata Ecolabel), in alternativa ai materiali di consumo in carta sbiancata: l'innovativa linea in Fiberpack®, la materia prima ottenuta dal riciclo delle fibre di cellulosa dei cartoni per bevande.



Riduzione del consumo dei sacchetti fino al 35% svuotando i rifiuti nel carrello per la raccolta differenziata.

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

e) modalità di utilizzo dei prodotti di pulizia

Come si evince dagli elenchi allegati, abbiamo scelto esclusivamente prodotti conformi ai CAM del DM 24.5.2012: tutti i detergenti sono in possesso di certificazione ambientale di tipo I (Ecolabel / Nordic Swan), cere e deceranti compresi ed il prodotto disinfettante è conforme all'Allegato B al DM 24/05/2012 e un Presidio Medico Chirurgico. Le schede tecniche e di sicurezza saranno consegnate prima dell'avvio dell'appalto presso tutti i cantieri.

Produttore	Nome	Imm.	Descrizione	Modalità di impiego	CAM
	A. Mela Eco		Detergente multiuso profumato	Per la pulizia giornaliera di pavimenti e superfici lavabili. Adatto anche per condizionatori.	€
	Terso Eco		Detergente universale concentrato	Per la pulizia di tutte le superfici lavabili, anche incerate. Poco schiumoso.	€
	Forte Eco		Sgrassante concentrato a bassa schiuma	Adatto alla rimozione dello sporco grazie al suo alto potere distaccante.	€
	S.F. 120 Eco		Sgrassante super attivo	Ideale per la rimozione dello sporco organico, è inodore e di bassa viscosità.	€
	Plural Eco		Pulitore per vetri, specchi, cristalli	Per la pulizia di vetri, specchi, cristalli e arredi moderni. Ottimo per videotermini lavabili.	€
	Xtra Calc Eco		Detergente disincrostante acido	Per una efficace e rapida pulizia e disincrostazione di calcare, ruggine, ecc.	€
	Onda PMC 14576		Disinfettante, detergente, deodorante	Disinfettante detergente a doppia azione. Igienizzazione di tutte le superfici lavabili.	Conf. All. B
	Ondaklor PMC 19651		Disinfettante clorossidante	Disinfettante clorossidante ad azione detergente per tutte le superfici lavabili.	Conf. All. B
	Floor Polish		Cera ecologica	Forma una pellicola protettiva brillante e molto resistente allo sporco e al calpestio.	
	Stripper		Decerante ecologico	Elimina i vecchi strati di cera e le pellicole ormai rovinate. Adatto per tutte le pavimentazioni	
Tana - Werner & Mertz	Activ Liquid		Detersivo lavatrice ecologico	Rispetta l'equilibrio ambientale, la salute delle persone e della sicurezza degli operatori.	€
	Jontec 300		Detergente neutro per pavimenti	Il prodotto può essere utilizzato con tutti i metodi di pulizia e su tutte le tipologie di superfici.	€
	Pur-Eco		Detergente multiuso	Detergente multiuso a base per la pulizia quotidiana senza striature di tutte le superfici.	€
	Sprint 200		Detergente multiuso	Detergente spray pronto all'uso per la pulizia di vetri, specchi e altre superfici ad alta lucentezza.	€
	Pur-Eco Sani Calc		Disincrostante per il bagno	Disincrostante Energico per superfici dure e resistenti agli acidi. Dissolve i depositi di calcare.	€
	Pur-Eco Sani Cid		Detergente per il bagno	Detergente a base di acido per la pulizia quotidiana di tutte le superfici del bagno.	€
	Pur-Eco Sani Clonet		Disincrostante per WC e Orinatoio	Detergente pronto all'uso, per un'efficace rimozione dei depositi di calcare.	€
	Pur-Eco Toc Eco		Detergente neutro multiuso	Utilizzare manualmente con Mop, frangia in microfibra, panni monouso o con lavasciuga.	€
	Grit Eco		Detergente sgrassante multiuso	Pavimenti: manualmente con Mop, frangia in microfibra, panni monouso o con lavasciuga	€
	Dart Eco		Pulitore per vetri e finestre	Il prodotto elimina impronte, polvere e sporco da superfici in vetro e laminato	€
	Sandet Eco		Detergente disincrostante gel per bagni	Versare una piccola quantità di prodotto (5 - 10 g), strofinare con spazzolino e risciacquare.	€

Marca e nome

Descrizione / Specificità del singolo prodotto

Vileda - Panni

In microfibra rimuovono polvere, sporco unto, impronte abbattendo l'uso di prodotti.

Vileda - Mop spazzatura a umido

In microfibra per la pulizia ad umido o con sistema pre-impregnato di pavimenti, abbattendo l'uso di prodotti.

Vileda - Mop lavaggio

In microfibra per il lavaggio dei pavimenti, delle scale e di tutte le superfici a pavimento, abbattendo l'uso di prodotti.



forniti secondo
necessità



2 Sistema organizzativo per lo svolgimento del servizio - MAX 20 punti

Organigramma di commessa

La struttura organizzativa proposta, sintetizzata dall'organigramma seguente, evidenzia una forte integrazione delle diverse funzioni, in modo da garantire responsabilità precise su tre livelli, con l'obiettivo di garantire una maggiore rispondenza alle singole necessità operative e garantire interfacce chiare e ben definite:

1. **Struttura Direzionale:** assicura la corretta applicazione delle strategie individuate e la conformità della qualità del servizio alle specifiche contrattuali. Fa capo al Direttore di Produzione, coadiuvato dalle funzioni centralizzate messe a disposizione per garantire il corretto approvvigionamento di materiali, l'amministrazione, la gestione delle risorse umane e la piena rispondenza ai criteri qualitativi, ambientali e di sicurezza.

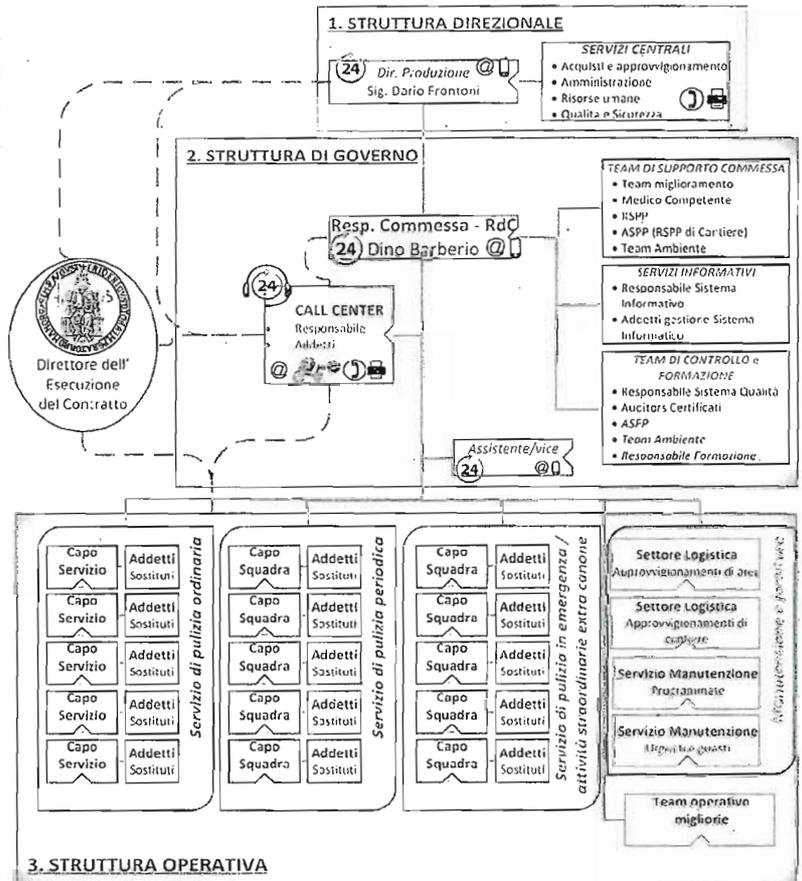
2. **Struttura di Governo:** assicura un efficace ed efficiente coordinamento e gestione delle risorse necessarie per l'erogazione dei servizi. Risponde al Responsabile di Commessa (di seguito anche RdC) e prevedendo un suo vice in caso di assenza o indisponibilità - reperibili h24 365 gg l'anno. Sarà la funzione di riferimento e la principale interfaccia nei confronti dell'Università per il presente appalto, quale riferimento naturale per qualsiasi comunicazione, a garanzia del raggiungimento dei risultati attesi. Ulteriori funzioni e strutture aziendali, garantiscono la necessaria specializzazione, formazione, risorse di supporto, la corretta implementazione e gestione degli strumenti informativi messi a disposizione per la presente Commessa, nonché coadiuvare il RdC nei controlli operativi, per le campagne di customer satisfaction e garantire la piena rispondenza del servizio alle normative in materia di sicurezza ed ambientali.

3. **Struttura Operativa:** identifica le tipologie di squadre e addetti che svolgeranno le attività e gli interventi previsti, sotto la supervisione del RdC. Le squadre saranno coordinate sul campo dai Capo Servizio / Capo Squadra, che saranno sempre presenti durante lo svolgimento delle attività per ricevere richieste e/o indicazioni da parte dell'Università e reperibili h24 365 gg l'anno. Sono previste squadre specializzate per le pulizie ordinarie, periodiche e squadre addette alle attività in emergenza con intervento immediato in caso di necessità, alle attività straordinarie programmate, addetti per i rifornimenti dell'appalto e per le manutenzioni agli strumenti previsti, nonché uno specifico team migliorie per non gravare sull'operatività delle risorse operative nell'applicazione delle migliorie offerte alla sezione 4 del presente progetto tecnico.

Tutti gli addetti impiegati saranno preventivamente formati secondo specifici piani di formazione, sensibilizzati ai temi della sicurezza sul luogo del lavoro e sul comportamento da tenere, improntato alla massima educazione, correttezza e diligenza professionale. La presenza di specifici addetti alle sostituzioni (individuati, formati e inseriti nell'appalto), assicurano la continuità dei servizi in caso di assenza degli operatori di ruolo.

Vantaggi della ns. proposta - la presente proposta progettuale nasce dai sopralluoghi effettuati, rilevando tutte le informazioni e le caratteristiche strutturali dei vari locali (superfici, ingombri, destinazioni d'uso, ecc.), nonché da un'attenta valutazione della documentazione di gara da parte dei ns. tecnici. Sulla base dei dati raccolti ed elaborati, abbiamo individuato soluzioni tecniche, metodologiche ed organizzative specifiche e dedicate esclusivamente all'Università degli Studi di Napoli Federico II, volte ad instaurare un rapporto che non sia solo cliente-fornitore, ma che porti a raggiungere un crescente ed elevato livello qualitativo del servizio prestato, mediante:

- **integrazione logistica e funzionale del ns. modello organizzativo:** siamo pienamente consapevoli delle peculiarità e delle caratteristiche dell'appalto grazie ad una pluriennale esperienza nella gestione di commesse analoghe, che ci ha permesso di maturare una particolareggiata conoscenza delle necessità in ambienti universitari;



Handwritten signature and date



- *capillare presenza della ns. impresa nell'area dell'appalto con circa 85 addetti nella Regione Campania con svariati cantieri, sedi operative e figure di coordinamento e controllo costantemente presenti e reperibili: ciò Vi garantirà la ns. puntuale capacità di far fronte, all'immediata sostituzione del personale assente, all'effettuazione di interventi in emergenza o straordinari con squadre dedicate e specializzate, al potenziamento dell'organico in situazioni particolari, alla tempestiva sostituzione di macchinari guasti, ecc.;*
- *struttura organizzativa dedicata alla Vs. commessa: sarà gestita, coordinata e supervisionata dal Responsabile di Commessa (Sig. Dino Barberio), in qualità di principale interfaccia i Vs. Responsabili e reperibile 24h su 24 365 gg l'anno con interventi immediati. La figura sarà presente sull'appalto per l'organizzazione ed il controllo del servizio. La struttura proposta prevede ruoli ben precisi, volti ad assicurare la specializzazione delle figure e la presenza di responsabili per l'esecuzione quotidiana dei servizi e rispondere ad eventuali situazioni di criticità;*
- *organizzazione, esecuzione e controllo delle attività secondo gli standard di qualità ISO 9001, ambientali ISO 14001, etici SA 8000 e di sicurezza OHSAS 1800. Abbiamo ottenuto il certificato di Asseverazione del Mod. di Organizzazione e Gestione della Sicurezza, da parte dell'Organismo Paritetico EBAFoS, (Art. 30 D. Lgs. 81/08 integrato D. Lgs. 106/09), nonché adottato il modello di organizzazione e gestione prevista dal D.Lgs. 231/01, che garantisce agli Enti appaltanti l'assenza di responsabilità per gli illeciti commessi da amministratori e dipendenti.*
- *individuazione di specifiche metodologie d'intervento per i Vs. locali, migliorative rispetto al Capitolato e volte ad ottenere risultati di pulizia ed igiene impeccabili e nel contempo garantire il pieno rispetto delle superfici presenti, impiegando i migliori prodotti e materiali presenti sul mercato (con etichettatura ambientale Ecolabel) ed attrezzature e strumenti altamente performanti, efficienti ed ergonomici;*
- *impiego di personale altamente professionale, preventivamente formato ed informato relativamente al servizio prestato ed alle peculiarità delle strutture e delle attività ivi svolte (sostituti compresi) e dotato di opportuni ed innovativi DPI e DPC per la propria e l'altrui incolumità.*

Addetti impiegati e relativo monte ore	N. add.	Liv. contrattuale	Ore contrattuali mensili	Ore lavorate mensili
- Riportiamo a lato il n. di addetti,	7	2°	618,30	468,17
suddiviso per Liv. CCNL ed il relativo	4	3°	453,60	343,46
m. ore contrattuale e lavorativo mensile.	3	4°	286,51	216,94
	2	4°	346,66	262,49
Totali	16		1.705,07	1.291,05

Struttura logistica ed organizzativa sul territorio

Il Call Center di Supporto e Coordinamento risponderà prontamente a qualsivoglia richiesta inerente il servizio, grazie alle informazioni organizzate mediante il ns. portale web, che consente di automatizzare tutti i processi caratteristici del Facility Management e attraverso cui è possibile effettuare tutte le operazioni necessarie per la programmazione, la gestione ed il controllo delle attività previste per il presente appalto. I Vs. Responsabili potranno contattare la sala operativa dalle 8.00 alle 18.00. **Al di fuori di tale orario la reperibilità sarà in ogni caso garantita h24 dal Responsabile di Commessa tramite dispositivi mobili di comunicazione e da un numero telefonico e fax.**

Fornitori: la ns. impresa ha provveduto a stipulare opportuni accordi con i migliori fornitori sul territorio, a garanzia di tempi di fornitura ridotti, consegna dei prodotti, delle parti di ricambio, materiali, mezzi e attrezzature direttamente in cantiere, con un elevato livello qualitativo delle forniture e disponibilità di spazi dedicati alla ns. impresa.

Logistica locale e magazzino di cantiere: ovvero l'organizzazione di supporto operativo "interna" alla struttura. Zone di ricovero del materiale necessario allo svolgimento del servizio. Spazi dotati di scaffalature per minuterie, prodotti e strumenti, lavaggio mop e panni, dosatori automatici prodotti, postazione PC con scrivania, ecc.

Presenza nell'area dell'appalto - Disponiamo di un organico di c.ca 85 addetti in Campania, con una considerevole presenza di mezzi e attrezzature, che potranno essere impiegati nel Vs. appalto per necessità contingenti.

Nella cartina a lato: segnaposto giallo per i cantieri sul territorio della ns. impresa, segnaposto di colore rosso per la struttura Universitaria. La capillare presenza di operatori garantirà la copertura degli eventuali posti vacanti per ferie, malattie, ecc. con personale già formato ed in caso di imprevisti e/o urgenze, sono garantiti interventi immediati con le nostre squadre di emergenza presenti sul territorio. Disponiamo di adeguati spazi per il supporto logistico dell'appalto presso il presidio operativo a Carinaro (CE), dotato di spazi per attività organizzative e magazzino per prodotti e materiali per l'appalto. I ns. clienti in Campania: Adisu Università Federico II, Adisu L'Orientale, Giunta Regionale Campania - Lotto 2, Stazione Zoologica Anton Dohrn, IACP Napoli, Comune di Nola.





Modalità di gestione delle emergenze - per una gestione più efficace della commessa, soprattutto in merito ad eventuali esigenze imprevedute o straordinarie, saranno messe a disposizione dell'Università Federico II fino a 10 squadre reperibili h24 365 gg l'anno, per esigenze di carattere insolito e/o non programmabile, con le seguenti tempistiche: 4 squadre, presenti nella città di Napoli: interventi in 5 min.; 6 squadre, presenti nella Regione Campania: interventi entro 15 min. Ogni squadra è composta da 1 Capo Squadra e 3 operai specificamente addestrati per il ruolo che ricoprono e perfettamente a conoscenza degli aspetti logistici e strutturali delle strutture oggetto del servizio, grazie ad una formazione mirata e completa. Sono in possesso di adeguati skills tecnici, dotati di prodotti, attrezzature e DPI, che consentono loro di far fronte a qualsiasi tipo di necessità operativa e reintegrare eventuali indisponibilità di strumenti ed attrezzature.

Gestione di eventuali Stock-Out di materiali e strumenti - qualora dovesse verificarsi l'indisponibilità di materiale, verrà attuata la procedura di gestione degli stock-out, che ha lo scopo di garantire un'immediata disponibilità dei materiali mancanti tramite una capillare rete di contatti, con ordini aperti, presso i principali fornitori, magazzini gestiti con meccanismi a livello minimo di ripristino e con adeguate scorte di sicurezza ed un servizio di corrieri nazionali a supporto della ns. struttura organizzativa sul territorio. Il portale web dell'appalto svolge un ruolo fondamentale: infatti, attraverso il suo utilizzo è possibile verificare contemporaneamente la disponibilità presso i vari magazzini e fornitori dei materiali, prodotti e strumenti necessari.

Flessibilità nell'orario di lavoro e dinamicità operativa disponiamo di procedure e flussi comunicativi che consentono interventi immediati h24, 365 gg l'anno, per qualsivoglia necessità inerente l'appalto, comprese eventuali indisponibilità materiali e strumentali. I nostri addetti interverranno prontamente anche al di fuori del proprio turno di lavoro, introducendo forme di incentivazione economica per promuoverne la flessibilità operativa, per fronteggiare eventuali indisponibilità di personale, strumenti e materiali nonché per attività urgenti. Opportuni contratti di manutenzione Full Service, stipulati per tutte le ns. macchine, prevedono l'intervento immediato di tecnici qualificati h 24 365 gg l'anno, per guasti improvvisi e con servizio di "macchina sostitutiva" in caso di guasto.

Infrastruttura informativa - fulcro dei flussi informativi fra tutti gli attori della commessa (RdC, addetti, Resp. Ente), sarà il portale web con accesso personale da qualsiasi browser e sistema (pc, tablet, smartphone, ecc.), modulare e tarato sulle esigenze dell'appalto. Il Sistema proposto è ARCHIBUS, soluzione software che permetterà la gestione mediante sofisticati strumenti di analisi ma di facile utilizzo.

Il personale che l'Università incaricherà per l'utilizzo del SI, verrà formato all'avvio.

Il SI permetterà in particolare di gestire in maniera informatizzata e automatizzata:

- ✓ Gestione e controllo delle presenze del personale dedicato alle attività previste, integrato con il sistema di rilevazione con applicazione dedicata.
- ✓ Documenti di riferimento dell'appalto, come la documentazione di gara e progettuale, i ticket richieste di fornitura, atti integrativi, informazioni di natura economica, ecc.
- ✓ Anagrafica di base degli immobili nei quali verranno attivati i servizi.
- ✓ Pianificazione del servizio (giorni e orari di presenza del personale, nominativi degli addetti e riferimenti telefonici, specifica dei servizi e delle attività richieste, attività straordinaria e servizi aggiuntivi).
- ✓ Richieste di eventuali servizi aggiuntivi, segnalazioni, solleciti, incluse richieste in emergenza.
- ✓ Verifiche di controllo pianificate/effettuate e relativi report con il dettaglio degli indici di prestazione risultanti.
- ✓ Report aggregati e dettagliati delle presenze degli addetti, eventuali ritardi / uscite anticipate, sostituzioni, ecc. che potranno essere prodotti in maniera automatica dal sistema o personalizzati dal singolo utente.
- ✓ Sarà uno degli strumenti principali per la rilevazione della Customer Satisfaction, grazie ai questionari online e come canale principale per la rendicontazione dei risultati ottenuti dall'analisi degli stessi.

Software per la gestione delle presenze del personale - come indicato nel successivo capitolo 5, la ns. impresa mette a disposizione un apposito software che consente al RdC di verificare in tempo reale la presenza del personale negli orari ed aree stabilite e dare corso ad eventuali sostituzioni senza ripercussioni sul servizio svolto.

The screenshot displays the ARCHIBUS software interface. At the top, there are navigation tabs for 'Home gestione portali', 'Applicazioni', and 'Localizzazioni'. Below these are three main sections: 'Portafoglio' (listing various management functions like supervision, portfolio management, and reporting), 'Finanziamento capitale' (listing financial management and project analysis), and 'Localizzazioni' (listing location management and reporting). On the right side, there are three callout boxes with handwritten notes: 'La home page mostra screenshot indicatori e avvisi personalizzati per i differenti ruoli', 'Tali indicatori misurano le performance raggiunte rispetto agli obiettivi prefissati', and 'I diversi colori facilitano la lettura dei KPI evidenziando le performance raggiunte'. At the bottom, there is a dashboard titled 'Indicatori portafoglio integrati' with a table of metrics and a 'AVVISI' section listing various alerts.

Metrica	CORPORATE	Modifica	Per anno	% target	Tendenza
Real Estate Cash - Budget Variance	€27K	€25K	-€16K	99%	
Real Estate Cash (excl. Lease Acct)	€0K	€0K	€0K	100%	
Real Estate Op Ex	€1.434M	€1.5M	€26M	100%	
Return on Assets (%)	37%	3%	2%	100%	
ICD (per Seat)	€4.66K	€31	€51	100%	
Leased to Owned (%)	499%	15%	111%	100%	



Criteria di avvicendamento del personale - La ns. impresa garantisce la presenza di un organico fisso per le sostituzioni di ferie, malattie, ecc. dedicato al presente appalto, che tenga conto della % di assenteismo applicata. Grazie all'impiego di rilevatori automatici della presenza del personale e di collaudate modalità di comunicazione delle assenze da parte dei ns. addetti, siamo in grado di garantire la copertura di qualsivoglia posto vacante entro massimo 15 minuti. Si prevede inoltre un potenziamento dell'organico di commessa nel periodo estivo per far fronte alla maggior concentrazione di ferie, nel periodo autunnale/invernale per la copertura di malattie stagionali e nei periodi in cui sono previste particolari lavorazioni periodiche di fondo (definite attraverso un calendario annuale). Per le assenze programmate (ferie) verrà redatto un calendario costantemente integrato e aggiornato, affinché il Responsabile di Commessa abbia sempre una visione completa ed intervenga per la copertura dei posti vacanti. Il personale addetto alle sostituzioni sarà preventivamente formato ed informato sul ruolo che andrà a svolgere e sulle caratteristiche dell'appalto, al fine di garantire all'Università il corretto proseguo del servizio. Le assenze non programmate previste dalla legge (malattia, maternità, infortunio) vengono considerate statisticamente sulla base di un attento studio dell'andamento storico di assenteismo nella zona di esecuzione del servizio. Abbiamo realizzato un sistema di raccolta dati che consente di monitorare il fenomeno e di adottare opportuni correttivi per minimizzarne gli effetti. Per le assenze non programmate dal C.C.N.L. (festività abolite, riduzione orario contrattuale, assemblee e permessi sindacali, diritto allo studio) si terrà conto dei vincoli legali e contrattuali. Le assenze, seppur improgrammabili, seguono richiesta con congruo anticipo (48 ore) e permettono quindi la corretta copertura del posto vacante. In caso di dimissioni del lavoratore, sarà nostra cura attivare procedure collaudate di recruitment che assicurino la tempestiva sostituzione del dipendente dimissionario. Sciopero: Sarà definito un programma di intervento, individuando quelle aree e prestazioni che necessitano di una più puntuale attenzione. Faremo intervenire le ns. squadre di emergenza operative in zona e sarà concordato il contingente minimo di personale, arrivando fino alla copertura del 95% delle pulizie quotidiane (oltre agli interventi previsti per Legge) con la messa a disposizione di addetti dedicati. Il servizio verrà potenziato nelle giornate successive allo sciopero, per ripristinare eventuali attività non effettuate, in particolare nelle aree non rientranti nel "servizio di emergenza", che sarà concordato con le OO.SS. come segue:

Pulizia servizi igienici e
reintegro materiali consumo

Svuotamento cestini e conferimen-
to rifiuti ai punti di raccolta

Pulizia ingressi, atri, pavimenti e
punti di contatto aree di passaggio

Riduzione turn over e fidelizzazione addetti - L'esperienza ci dimostra che la percentuale di turn over dei lavoratori è contenuta quando gli stessi percepiscono di prestare la propria attività in un clima aziendale collaborativo e costruttivo. In fase di selezione vengono valutate le preferenze espresse dai candidati riguardo mansioni, ambiente, monte ore e fasce orarie, nonché dei turni di lavoro lungo l'arco della settimana. Si provvederà a definire un opportuno piano di turnazione al fine di suddividere equamente i riposi durante l'arco della settimana ed evitare così che gli addetti lavorino sempre nelle stesse giornate e possano fruire tutti, di riposi in giornate diverse per le proprie necessità. Verranno introdotte le seguenti azioni volte alla riduzione del turn over del personale, al fine di garantirVi un organico fisso e costante e assicurare quindi la piena consapevolezza delle peculiarità e necessità dell'appalto, valorizzando nel contempo la professionalità degli operatori e contenendo il turn-over. Tutte le soluzioni si sostanziano mediante accordi integrativi aziendali di 2° livello che verranno concordati con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) nazionali, regionali e territoriali, al fine di coinvolgere tutte le parti e definire la migliore strategia volta alla piena soddisfazione. Tali accordi possono riguardare (esempi, da definire in caso di aggiudicazione, secondo necessità): Piani di riqualificazione del personale mediante formazione mirata. Incentivazione economica del personale al raggiungimento di obiettivi qualitativi e/o alla riduzione dell'assenteismo da parte del gruppo di lavoro. Buoni pasto cartacei. Premio legato all'anzianità di servizio maturata.

Sistema di raccolta differenziata - Miorelli Service è certificata UNI EN ISO 14001 e, grazie all'esecuzione di svariate centinaia di appalti in tutta Italia, sono state definite specifiche procedure per la gestione dei rifiuti, attraverso la collaborazione con le istituzioni e società di gestione sul territorio. Obiettivo della ns. proposta è contribuire ad una raccolta differenziata di qualità ed all'avvio alla valorizzazione (*effettivo riciclo*) dei materiali raccolti.

Contenitori per i rifiuti: indicati nel precedente cap. 1.d), in aggiunta a quelli previsti all'Art. 9 del Capitolato
Tracciabilità dei rifiuti e "certificazione della percentuale di rifiuto differenziato" raccolto - prevediamo di adottare un sistema di tracciabilità di rifiuti basato sull'impiego di tag UHF nei sacchetti impiegati. Grazie a lettori portatili saranno monitorati orari, frequenze e quantità conferite praticamente in tempo reale e consentendo ai ns. Responsabili di apportare gli opportuni correttivi in caso di necessità. Sarà utilizzato il Portale Web per la rendicontazione online dei risultati conseguiti a favore dei Vs. Responsabili per le opportune verifiche. Previa Vs. autorizzazione sarà introdotto un sistema di pesatura dei rifiuti raccolti, al fine di determinare e certificare la percentuale di rifiuti differenziati (RD) mediante la formula $\%RD = RD/RT \text{ (rifiuti totali)} \times 100$. Grazie a questa iniziativa sarà possibile, a seconda delle disposizioni vigenti (*verificate in sede operativa*), di accedere ad eventuali iniziative da parte

del soggetto responsabile della gestione dei rifiuti sul territorio, al fine di ridurre le spese e le tasse sostenute. La certificazione della % di rifiuto rappresenta inoltre un valido strumento di marketing ambientale e per definire obiettivi migliorativi e introdurre azioni mirate volte alla sensibilizzazione nella differenziazione dei rifiuti. Programmazione delle attività e fasi operative della raccolta differenziata. *Avvio servizio*

-3 gg	-2 gg	-1 g	+ 1 g
A. Definizione e predisposizione delle aree interne per il posizionamento dei contenitori.	B. Definizione e predisposizione delle aree di stoccaggio temporaneo esterno.	C. Definizione congiunta e posizionamento dei contenitori adatti alle aree.	D. Disponibilità alla progettazione, realizzazione e posizionamento della cartellonistica indicativa interna ed esterna

Sistema di autocontrollo - si garantisce il totale controllo sulla raccolta differenziata, oltre al sistema tag UHF proposto, mediante la compilazione di apposite schede di verifica. Analogamente, i Vs. Responsabili potranno richiedere visite di autocontrollo in contraddittorio in qualunque momento e presso qualunque area oggetto dell'appalto.

App per la raccolta differenziata e la rilevazione della soddisfazione - tutti gli attori, dalla produzione, alla raccolta, al conferimento dei rifiuti differenziati, possono utilizzare un'App (*previa verifica della disponibilità*), che consente:

- ✓ di visualizzare la calendarizzazione dei ritiri, sulla base delle disposizioni vigenti sul territorio e definire notifiche come "reminder" delle varie giornate di raccolta;
- ✓ di consultare il dettaglio dei materiali compresi nelle varie categorie;
- ✓ di raccogliere i risultati sul livello di soddisfazione dell'utenza, relativamente, come indicato nel successivo cap. 3.



Campagna formativa ed informativa nei confronti dei Vs. dipendenti, degli studenti e dell'utenza esterna - la ns. impresa propone, qualora gradito, di adottare misure formative, predisponendo anche specifici depliant illustrativi/formativi in carta riciclata, da distribuire in punti strategici. Mettiamo inoltre a disposizione *screen saver* per gli schermi, con il passaggio di grafiche e frasi atte a sensibilizzare il contenimento degli impatti ambientali.

3 Metodologie tecnico-operative per un sistema di customer satisfaction - MAX 8 punti

Miorelli Service si occuperà, durante tutta la durata dell'appalto, di monitorare, con frequenza trimestrale e continuativa, il livello di soddisfazione del personale e degli utenti delle strutture allo scopo di evidenziare eventuali miglioramenti nell'esecuzione del servizio e garantire elevati standard di prestazione. Per poter fare ciò verrà selezionato un campione di utenti tramite campionamento casuale semplice, composto da un lato da studenti e visitatori, dall'altro dal personale, applicando la seguente metodologia di calcolo degli indicatori per la soddisfazione.

Soddisfazione del personale	<i>Indicatore</i>	Qualità Percepita (QP)
	<i>Dimensioni di controllo:</i>	Rilevazione dei livelli igienici di locali e elementi in tutte le destinazioni d'uso
	<i>Unità di controllo</i>	Campione di locali e elementi oggetto del servizio di pulizia
	<i>Formula Matematica</i>	Rapporto tra la media della somma dei valori attribuiti alle singole domande del questionario dal personale (R_m), e il risultato massimo ottenibile (R_{max}).
Soddisfazione dell'utenza	<i>Indicatore</i>	Qualità Percepita (QP)
	<i>Dimensioni di controllo:</i>	Rilevazione dei livelli igienici di locali e elementi in tutte le destinazioni d'uso
	<i>Unità di controllo</i>	Campione di locali e elementi oggetto del servizio di pulizia
	<i>Formula Matematica</i>	L'indicatore è dato dal rapporto tra la media della somma dei valori attribuiti alle singole domande del questionario da studenti e visitatori (R_m) ed il risultato massimo ottenibile (R_{max}).
	<i>Metodologia di rilievo:</i>	On-line, Totem, Face to face, Rilevatore grafico per ambienti

Per la rilevazione della soddisfazione sarà usata la metodologia Servqual, che consiste nel misurare la soddisfazione dell'utente valutando il differenziale tra aspettative e percezione del servizio, elementi valutabili attraverso la somministrazione di questionari. La qualità del servizio erogata sarà quindi massima se la distanza tra percezioni e aspettative è nulla, cioè quando il servizio erogato viene percepito dall'utente esattamente come desiderato. In particolare, per ogni domanda (indicatore) del questionario gli utenti esprimono la propria soddisfazione o insoddisfazione: *Si oppure No* ed il livello di soddisfazione su una scala da 1 a 5 in cui: 1 rappresenta "giudizio scarso - molto insoddisfatto"; 2 rappresenta "giudizio mediocre - poco insoddisfatto"; 3 rappresenta "giudizio sufficiente - poco soddisfatto"; 4 rappresenta "giudizio buono - soddisfatto"; 5 rappresenta "giudizio ottimo - molto soddisfatto". Viene inoltre richiesto un giudizio di importanza sul tema oggetto della domanda attraverso una scala di quattro valori (*Irrilevante, Poco importante, Molto importante, Fondamentale*). Tale giudizio rappresenta il livello di qualità



atteso dall'utente sul tema oggetto della domanda. Il questionario che verrà proposto prevedrà determinati passaggi, dalla cui coerenza dipenderanno la qualità e la quantità delle informazioni raccolte e la loro interpretazione. Nello specifico, il questionario che sarà sottoposto agli utenti comprenderà una prima sezione dedicata alle caratteristiche anagrafiche generali in grado di definire i soggetti a cui è rivolto ed una seconda sezione che rappresenta il vero e proprio "corpus" del questionario poiché contiene le domande necessarie ad indagare il fenomeno oggetto della ricerca. Il contenuto del questionario sarà il più completo possibile, perché ogni informazione non raccolta sarà perduta. Al tempo stesso, sarà evitato un numero eccessivo di domande, che potrebbero generare effetti negativi in termini di inutili costi e di rischi che il soggetto interpellato possa abbandonare l'intervista prima della sua conclusione o rispondere in maniera disattenta alle ultime domande. Per ogni domanda del questionario è prevista una versione semplificata introdotta per facilitare le persone, per lo più stranieri, che potrebbero presentare difficoltà di comprensione. Agli utenti sarà inoltre richiesto di specificare le ragioni della eventuale non risposta alla domanda, proponendo tre o quattro opzioni, a seconda degli indicatori. In questo modo sarà possibile analizzare e quindi comprendere le ragioni delle non risposte. Di seguito si riporta un esempio delle domande del "corpus" che saranno poste agli utenti nell'ambito dei questionari. Tali domande verranno riviste e condivise con l'Ente in fase di start-up della commessa. offerto, in termini di monitoraggio e valutazione del gradimento dei servizi svolti.

1.1 Si ritiene soddisfatto della pulizia delle aree esterne di transito e di primo ingresso?	SI	NO
Esprima il livello di soddisfazione in una scala da 1 (<i>molto insoddisfatto</i>) a 5 (<i>molto soddisfatto</i>)	1	2 3 4 5
Come considera questo aspetto?	<i>Irrilevante</i>	<i>Poco Importante</i> <i>Molto Importante</i> <i>Fondamentale</i>
1.2 Si ritiene soddisfatto della pulizia dei servizi igienici?	SI	NO
Esprima il livello di soddisfazione in una scala da 1 (<i>molto insoddisfatto</i>) a 5 (<i>molto soddisfatto</i>)	1	2 3 4 5
Come considera questo aspetto?	<i>Irrilevante</i>	<i>Poco Importante</i> <i>Molto Importante</i> <i>Fondamentale</i>
1.3 Si ritiene soddisfatto della pulizia degli ascensori?	SI	NO
Esprima il livello di soddisfazione in una scala da 1 (<i>molto insoddisfatto</i>) a 5 (<i>molto soddisfatto</i>)	1	2 3 4 5
Come considera questo aspetto?	<i>Irrilevante</i>	<i>Poco Importante</i> <i>Molto Importante</i> <i>Fondamentale</i>
1.4 Si ritiene soddisfatto della pulizia di scale, pavimenti interni?	SI	NO
Esprima il livello di soddisfazione in una scala da 1 (<i>molto insoddisfatto</i>) a 5 (<i>molto soddisfatto</i>)	1	2 3 4 5
Come considera questo aspetto?	<i>Irrilevante</i>	<i>Poco Importante</i> <i>Molto Importante</i> <i>Fondamentale</i>
1.5 Si ritiene soddisfatto della pulizia delle pareti verticali?	SI	NO
Esprima il livello di soddisfazione in una scala da 1 (<i>molto insoddisfatto</i>) a 5 (<i>molto soddisfatto</i>)	1	2 3 4 5
Come considera questo aspetto?	<i>Irrilevante</i>	<i>Poco Importante</i> <i>Molto Importante</i> <i>Fondamentale</i>
1.6 Si ritiene soddisfatto della pulizia di porte e superfici vetrate?	SI	NO
Esprima il livello di soddisfazione in una scala da 1 (<i>molto insoddisfatto</i>) a 5 (<i>molto soddisfatto</i>)	1	2 3 4 5
Come considera questo aspetto?	<i>Irrilevante</i>	<i>Poco Importante</i> <i>Molto Importante</i> <i>Fondamentale</i>
1.7 Si ritiene soddisfatto della pulizia di apparecchi di illuminazione/plafoniere?	SI	NO
Esprima il livello di soddisfazione in una scala da 1 (<i>molto insoddisfatto</i>) a 5 (<i>molto soddisfatto</i>)	1	2 3 4 5
Come considera questo aspetto?	<i>Irrilevante</i>	<i>Poco Importante</i> <i>Molto Importante</i> <i>Fondamentale</i>
1.8 Si ritiene soddisfatto della pulizia dei contenitori dei rifiuti?	SI	NO
Esprima il livello di soddisfazione in una scala da 1 (<i>molto insoddisfatto</i>) a 5 (<i>molto soddisfatto</i>)	1	2 3 4 5
Come considera questo aspetto?	<i>Irrilevante</i>	<i>Poco Importante</i> <i>Molto Importante</i> <i>Fondamentale</i>

Il questionario predisposto da Miorelli Service verrà somministrato con le modalità di seguito elencate:

SISTEMA INFORMATIVO - Attraverso il Sistema Informativo ARCHIBUS previsto per la gestione del servizio. Miorelli Service prevede di predisporre, all'interno del Portale, una "sezione pubblica" per la rilevazione della customer satisfaction. Ogni utente avrà libero accesso a tale sezione e potrà compilare il form per esprimere il proprio livello di soddisfazione nei confronti del servizio erogato. **SITO ENTE E FACEBOOK** - Miorelli Service prevede inoltre di creare un link per la compilazione del questionario anche sul sito internet dell'Ente locale e di creare una pagina facebook tramite la quale si possa esprimere il proprio giudizio sui servizi ricevuti. **TOTEM e RILEVATORE GRAFICO** - Nelle aree di passaggio e in punti stabiliti (ad es. all'entrata dei servizi igienici) saranno previste colonne interattive tecnologiche tramite le quali gli utenti potranno compilare il questionario. I totem saranno integrati col Sistema Informativo così da avere i dati immediatamente disponibili. I totem saranno affiancati da personale che offrirà supporto e incentiverà la compilazione. **FACE TO FACE** - si prevede l'utilizzo di questa metodologia nei casi in cui, attraverso l'utilizzo dei metodi su esposti (compilazione on-line, totem, e-mail), non sia stata raggiunta la dimensione desiderata del campione esplicitata in precedenza.

EMAIL - Miorelli Service prevede di inviare i questionari anche tramite e-mail. Questa modalità di trasmissione del questionario è indirizzata in modo particolare al personale dell'Università degli Studi di Napoli Federico II.

INTERVISTE TELEFONICHE - nell'intento di raggiungere il più vasto numero di utenti, qualora sia necessario per



mancato raggiungimento della dimensione desiderata del campione da analizzare.

App per la rilevazione della soddisfazione sulla raccolta differenziata

Come indicato nel precedente capitolo 2, previa verifica di fattibilità e qualora autorizzati dall'Università Federico II, sarà messa a disposizione di tutte le persone interessate (dalla produzione, alla raccolta, al conferimento dei rifiuti differenziati), che consente di raccogliere i risultati sul livello di soddisfazione relativamente alle modalità di raccolta differenziata dei rifiuti ed aspetti annessi (da definire congiuntamente).

Rilevatori automatici per la misurazione del livello di sanificazione dei singoli locali (ad es. servizi igienici)



Tramite un semplice dispositivo alimentato a batteria di durata di oltre un anno, l'utenza potrà indicare continuamente il livello di soddisfazione riguardo all'igiene di specifici locali, ad esempio dei servizi igienici, particolarmente soggetti ad un alto afflusso di utenza. Il dispositivo consente la rilevazione della customer satisfaction, in tempo reale e continuo, attraverso l'utilizzo di emoticons.



L'informazione è utilizzabile per la valutazione della qualità percepita e del miglioramento nel tempo dei servizi erogati, per promuovere la partecipazione dell'utenza, nonché per azioni di informazione/comunicazione al pubblico.

Call Center e portale Web

Come anticipato, mettiamo a disposizione del presente appalto un Call Center con operatori professionali interni all'impresa ed un portale Web, al fine di garantire una raccolta h24 di segnalazioni, suggerimenti, lamentele, ecc.

Misurazione delle prestazioni del Call Center

Al fine di valutare le performance del servizio e la velocità di soddisfazione delle richieste, verrà effettuata la misurazione delle prestazioni del Call Center tramite un calcolo degli indicatori di prestazione. Gli indicatori valuteranno il tempo medio di attesa, la percentuale delle chiamate con risposta entro 20 minuti, la durata media della chiamata entrante, il tasso di funzionalità del servizio, la soddisfazione degli operatori.



4 Soluzioni fornite dal concorrente tese al miglioramento degli ambienti oggetto di appalto- MAX 4 p.ti

Tutte le proposte migliorative non comporteranno oneri economici aggiuntivi e saranno realizzate nel corso dell'Appalto.

Servizi aggiuntivi volti al decoro ed al miglioramento delle condizioni di pulizia degli ambienti

- ✓ Monte ore aggiuntivo per interventi straordinari: 1.000 ore nel periodo contrattuale.
 - ✓ Miglioramento di frequenza delle attività indicate nella Scheda Attività
- | freq. prevista | freq. migliorativa | freq. prevista | freq. migliorativa | freq. prevista | freq. migliorativa |
|----------------|--------------------|----------------|--------------------|----------------|--------------------|
| ogni 6 mesi | ogni 4 mesi | ogni 4 mesi | ogni 3 mesi | ogni 3 mesi | ogni 2 mesi |
| ogni 2 mesi | ogni 1 mese | ogni 1 mese | ogni 15 giorni | ogni 15 giorni | ogni 1 settimana |
| ogni 1 sett. | 2 volte settimana | 2 volte sett. | 3 volte settimana | 3 volte sett. | 1 volta al giorno |
- ✓ Ripasso giornaliero di ingressi, atri, pertinenze, in orario da concordare.
 - ✓ Terzo passaggio giornaliero dei servizi igienici, in orario da concordare, in aggiunta al ripasso previsto a Capitolato.
 - ✓ Secondo passaggio giornaliero di svuotatura cestini presso le aree break e i servizi igienici, in orario da concordare.
 - ✓ Pulizia di fondo di inizio e fine appalto: in tutte le aree comprese nel servizio a un mese dall'inizio e fine appalto.
 - ✓ Eliminazione semestrale di scritte e graffiti: sulle superfici perimetrali esterne ed interne di arredi, porte, finestre e superfici lavabili. Tinteggiatura pareti imbrattate qualora non pregiudichi l'estetica dei locali.
 - ✓ Rimozione annuale, totale ed ecologica dei chewing gum, da qualsiasi superficie con sistema Ecogum®.
 - ✓ Trattamento disabituante per cani e gatti: con frequenza mensile.
 - ✓ Rimozione guano e dissuasione dei piccioni da tutte le aree con frequenza trimestrale. Per la dissuasione saranno individuate le soluzioni migliori alle Vs. necessità (dissuasori meccanici, elettronici, chimici, ecc.)
 - ✓ Disinfestazione da zanzare e altri insetti. Derattizzazione. Deblatizzazione: secondo un calendario di 4 int. annui (migliorando i 2 int. previsti a Cap.). Saranno utilizzati prodotti registrati presso il Ministero della Sanità.
 - ✓ Disinfezione crociata mensile dei servizi igienici, attuata alternando il disinfettante impiegato ed evitando fenomeni assuefatti da parte dei microrganismi presenti in tali ambienti.
 - ✓ Lavaggio approfondito trimestrale dei servizi igienici con sistema Maxifoam: igiene profonda in un'unico passaggio.
 - ✓ Trattamento rinvigorente mensile delle superfici in acciaio e alluminio anodizzato (ascensori, corrimano, ecc).
 - ✓ Pulizia meccanizzata trimestrale delle aree pavimentate esterne e rimozione delle piante infestanti su tali superfici.
 - ✓ Sanificazione trimestrale con metodo APH delle apparecchiature elettroniche, informatiche, telefoniche: abbattimento totale della carica batterica dalle superfici di contatto persistente per svariate settimane.
 - ✓ Lavaggio trimestrale con sistema "a schiuma secca" di tappeti e pavimentazioni tessili e lavaggio trimestrale con sistema "iniezione estrazione" di sedie e poltroncine in tessuto. Lavaggio bandiere con frequenza annuale.
 - ✓ Cristallizzazione annuale dei pavimenti freddi: è antisdrucchiolo e quindi indicata con alto traffico e calpestio.

Micelli



- ✓ Trattamento rinvigorente protettivo per le superfici in legno con frequenza annuale.
- ✓ Spray cleaning mensile delle pavimentazioni cerate per rinnovare la lucentezza e ripristinare il film protettivo.
- ✓ Trattamento sanificante all'ozono, trimestrale a rotazione per eliminare odori, muffe, acari e batteri nei locali.
- ✓ Sanificazione profonda in un'unica operazione con sistema Maxifoam dei servizi igienici con freq. trimestrale.
- ✓ Anagrafica tecnica dei locali con digitalizzazione delle planimetrie e definizione delle destinazioni d'uso dei locali.
- ✓ Lavaggio meccanico trimestrale delle scale e degli angoli delle pavimentazioni, con mini monospazzola.
- ✓ Lavaggio vetrate con sistema ecologico: internamente con Vermop Toplock (*microfibra e acqua demineralizzata*) e esternamente con Out Compact Pro (*microfibra, acqua osmotizzata e prolunghe in titanio*).
- ✓ Lavaggio mensile a rotazione, interno ed esterno, delle auto dell'Università.

Forniture e servizi aggiuntivi volti al miglioramento dell'immagine (in aggiunta a quelli previsti all'Art. 9 Cap.)

- ✓ 10 Tappeti antisporcò per gli ingressi principali, con logo dell'Università, compreso ritiro e lavaggio periodico.
- ✓ 5 dispenser gel sanificante mani, a piantana o a muro, da posizionarsi in aree di passaggio concordate (atri, ingressi)
- ✓ 10 Porta ombrelli, 10 distributori di buste salvagoccia per ombrelli e rifornimento secondo necessità dei materiali.
- ✓ Strisce antiscivolo per le scale secondo necessità, qualora mancanti o danneggiate.
- ✓ Guida cavi per pc e stampanti, secondo necessità, qualora mancanti o danneggiate.
- ✓ Kit smacchiatura vestiti per piccole macchie, distribuiti secondo necessità presso le sale riunioni.
- ✓ Ecobox secondo necessità, per toner, cartucce, pile, neon, lampadine, ecc., da posizionarsi in aree concordate.
- ✓ Interventi di piccola manutenzione e riparazione secondo necessità (cambio lampadine, tinteggiature, ecc.).
- ✓ Cura delle piante interne (rimozione foglie secche, concimazioni periodiche e annaffiature su Vs. indicazione).
- ✓ Spray cleaning mensile dei pavimenti in pvc/linoleum mediante utilizzo di monospazzola ad alta velocità.
- ✓ 30 piante ornamentali in occasione di manifestazioni, riunioni, ecc.
- ✓ Accurata pulizia in occasione di feste di laurea, delle aree interne ed esterne impiegate.
- ✓ Accurata pulizia giornaliera delle aiuole esterne, con rimozione rifiuti anche di piccola pezzatura (ad. es. mozziconi)
- ✓ 500 posacenere portatili da distribuire all'utenza e campagna informativa contro l'abbandono dei mozziconi.
- ✓ Dotazione di armadietti metallici chiusi per strumenti ed attrezzature impiegate, rispondendo così alle necessità di sicurezza e garantire un impatto visivo migliorativo ed ordinato, senza strumenti lasciati incustoditi nelle aree.
- ✓ 20 lampadine a led ad altissima efficienza (oltre 50.000 h) e bassissimo consumo (meno di 10w).
- ✓ Fornitura e sostituzione fino 30 "quadrotti" controsoffitti, qualora eccessivamente usurati e non ricondizionabili.
- ✓ Per servizi igienici - qualora mancanti o danneggiati: fino a 10 assi WC, 25 aeratori frangigetto per rubinetti, 5 specchi, 20 ganci appendiabiti da muro, deodorizzatori automatici secondo necessità. 10 asciugamani rapidi ad aria in sostituzione delle salviette (minor sporco, rifiuti nei bagni e rispetto ambientale). 10 distributori di gel sanificante per sedute WC, compreso il rifornimento periodico dei materiali di consumo. Apposizione di striscia di "avvenuta sanificazione" sulle tazze WC ad ogni servizio effettuato.

5 Metodologie tecnico-operative per l'autocontrollo del servizio svolto - MAX 4 punti

Il sistema di autocontrollo del servizio svolto per il presente appalto, si basa su un approccio operativo volto a mettere in evidenza la capacità di reagire con prontezza alle deviazioni nell'efficienza e nell'efficacia dello svolgimento del servizio e a responsabilizzare il personale gestionale ed operativo nel raggiungere i livelli qualitativi prefissati.

Le attività di verifica dell'autocontrollo (risultato, processo e verifiche ispettive), proprio perché eseguite su elementi diversi, devono necessariamente essere parte di un sistema integrato di controllo più ampio, che permetta non solo un controllo capillare degli aspetti procedurali ed operativi dei servizi affidati, ma che comprenda anche le attività di gestione delle non conformità e delle sue correzioni, trasformando così l'attività passiva dell'autocontrollo in un percorso attivo e dinamico verso il miglioramento del servizio stesso (azioni strategiche di miglioramento).

Figure e responsabilità sull'autocontrollo: il Responsabile di Commessa sarà il principale responsabile ed esecutore dei controlli previsti, coadiuvato in loco dalla presenza costante dei Capo Servizio/ Capo Squadra che hanno la responsabilità diretta del gruppo di lavoro assegnato, controllandone in tempo reale la qualità del servizio reso e dalla collaborazione dei Responsabili di sede (Direttore di Produzione, Resp. Qualità, Resp. Sicurezza e Ambiente), che effettueranno visite a campione, a seconda della propria funzione nell'organizzazione. Il Responsabile di Commessa svolgerà le visite di controllo senza preavviso agli addetti operativi, informando i Vs. Responsabili per consentirne la partecipazione in contraddittorio. Sarà reperibile 24h su 24 365 gg l'anno per verifiche in contraddittorio o su richiesta dell'Università, compilerà e firmerà tutta la documentazione di controllo. Sistema di Customer Satisfaction: descritto al Cap. 3. Attività di autocontrollo effettuata da organismo indipendente: prevediamo di avvalerci della collaborazione di organismo indipendente, che effettuerà controlli senza preavviso, contattando direttamente i Vs. Responsabili per partecipare alle visite e per rendicontare i risultati ottenuti. Altri controlli e rilevazioni della soddisfazione vengono descritti nel proseguito.

Frequenza: prevediamo il controllo di TUTTE le attività, con la massima frequenza possibile (giornalmente per le att.



giornaliere, e così via), ovvero in tempo reale all'effettuazione delle singole prestazioni, nonché specifiche attività di controllo a campione, da parte dei vari Responsabili (ambiente e sicurezza, qualità, ecc). Periodicità dei controlli rispetto delle frequenze e modalità previste: grazie all'introduzione di una programmazione definita congiuntamente e rendicontata tramite portale Web, nonché grazie a continue collaborazioni con i Vs. Responsabili, tutte le attività comprese quelle a carattere saltuario o periodico, saranno opportunamente controllate. Parte del ns. sistema di autocontrollo sarà infatti dedicato a questo aspetto, con rilevazioni specifiche e rendicontazione in tempo reale.

Controllo di processo: sistema di verifica sulle presenze del personale: per il rilevamento delle presenze degli addetti nei luoghi di lavoro prevediamo di introdurre, a seguito di rigorosi test qualitativi, un innovativo sistema che utilizzi le nuove tecnologie NFC (Near Field Communication), impiegando normali smartphone con Sistema operativo (S) Android. Verrà altresì garantita la firma, all'inizio e al termine del lavoro, sui registri cartacei messi a disposizione per l'appalto. Il software per il controllo delle presenze consente al RdC di individuare con immediatezza per ciascun locale, eventuali non conformità e di poter quindi dare corso all'immediata copertura delle posizioni vacanti.

Controllo sulla qualità del servizio erogato e degli ulteriori aspetti legati al servizio: check list di verifica, definita congiuntamente all'avvio dell'appalto, seguendo questa scala di valori: 0=Aspetto Non Valutabile, NC=Non Conforme, 1=Sufficiente, 2=Buono, 3=Ottimo, al fine di valutare i seguenti elementi, che possono influire sull'esito finale del servizio: Qualità del servizio erogato - controllo sull'avvenuta esecuzione delle operazioni previste, delle metodologie di lavoro, dei punti critici, della polvere e sostanze organiche sui pavimenti e superfici, presenza di sporco policomposto nei servizi igienici. Controllo sul personale: sul rispetto degli orari, sulla divisa e cura della persona e sulle modalità comportamentali. Controllo sulle risorse tecniche e chimiche. Rispetto della corretta adozione dei sistemi di sicurezza: controllo sull'utilizzo dei DPI, sul rispetto delle procedure di sicurezza e sulla conoscenza delle procedure in caso di emergenza.

Controllo di risultato: per raggiungere livelli qualitativi ottimali del servizio e soddisfare le esigenze della Stazione Appaltante, riconoscendo subito disservizi e valorizzando i risultati che si vogliono ottenere è necessario monitorare il processo di erogazione del servizio, correggendo in tempo reale il livello qualitativo qualora sia più basso della soglia prevista, invertendo trend negativi e impiegando risorse per prevenire gli eventuali problemi in essere, si procederà alla verifica della qualità del servizio prestato attraverso le metodologie di lavoro applicate, secondo la norma UNI EN 13549, che fornisce requisiti di obiettività, controllo statistico e misurabilità oggettiva. Viene effettuata una classificazione in categorie di locali omogenee ed assegnato un Livello di Qualità Attesa, definita sulla base della tipologia di area presente, come ad esempio: A. Servizi igienici LQA 0,99 - B. Uffici ed aule LQA 0,99 - C. Aule e laboratori LQA 0,99 - D. Spazi comuni LQA 0,99 - E. Aree esterne LQA 0,97 - F. Aree utilizzo limitato LQA 0,95. Vengono applicati gli indicatori e le soglie di accettazione previste dalla norma per ciascuna tipologia di superficie presente (pavimenti, arredi, superfici orizzontali e oblique, superfici vetrate, porte, cestini, pareti, ecc.), all'area oggetto di controllo. Viene quindi compilata la specifica griglia di valutazione, definita per ciascuno degli elementi presenti nell'Area, come nell'esempio "pavimentazione" seguente: N. Controlli mensili 200, n. di Non Conformità accettabili 10. Per la misurazione scientifica e oggettiva si utilizzeranno Bioluminometro, Baussoumetro, Glossmetro e Scala di Bacharach. Il campionamento, la definizione dei LQA, le griglie di rilevazione e l'elaborazione dei risultati avviene mediante uno specifico software che permette di rendere in maniera aggregata ed analitica i risultati ottenuti. Ulteriori strumenti utilizzati, sono: gel fluorescente applicato prima della pulizia sulle superfici, per verificarne l'assenza al termine, mediante una lampada specifica. Piastre di contatto per la rilevazione della carica microbica sulle superfici. Campionatori e rilevatori per la verifica della carica microbica nell'aria e delle particelle (ad es. PM10). Criticità riscontrate nel servizio e gestione di eventuali Non Conformità NC: Relativamente alle NC che originano un'Azione Correttiva AC, abbiamo definito, all'interno di apposite Procedure, i criteri e le responsabilità per la loro gestione. In caso di Non Conformità: se il problema risulta di semplice risoluzione, il RdC dare agli addetti, le disposizioni da eseguirsi per l'immediata risoluzione, registrando su un opportuno modulo la NC rilevata e la relativa AC adottata. Se il problema non è di immediata risoluzione, sarà ripristinata secondo modalità concordate. Le NC saranno oggetto di valutazione, al fine di evitarne il ripetersi e determinerà le Seguenti AC: riesecuzione dell'operazione entro 15 minuti e ripristino immediato; nuova formazione al personale; affiancamento a personale più esperto che verifichi e corregga l'eventuale difformità esecutiva.

Controllo e rilevazione guasti nei servizi igienici: segnalazione di eventuali situazioni di criticità rilevate, verbalizzando su apposito modulo di segnalazione guasti ed informando il proprio responsabile per il ripristino.

Controllo e riduzione dell'impatto ambientale del servizio: il ns. Team Ambiente verificherà e renderà i consumi di acqua, elettricità ed emissioni di CO₂ nell'uso di prodotti e strumenti. Verrà quindi progettato e proposto un piano di intervento per il miglioramento ambientale, volto all'ottimizzazione delle risorse.

Controllo sulla raccolta differenziata: così come indicato al cap. 2 della presente Relazione Tecnica.

**6. Programmazione di specifici corsi di formazione per l'intera durata dell'appalto - MAX 4 punti**

Come richiesto, descriviamo di seguito i corsi di formazione previsti per l'intera durata dell'appalto, oltre a quelli minimali previsti dall'art. 8 del Capitolato. Non viene altresì indicata la formazione obbligatoria per Legge, che sarà comunque espletata. La parte teorica sarà svolta con moduli di 2/3 ore giornaliera fuori dal normale orario di lavoro, per permettere la partecipazione di tutti e garantire l'esecuzione del servizio. Tutta l'attività formativa Vi sarà preventivamente comunicata per consentirVi di partecipare e si sostanzia in lezioni teoriche in classe con docenti qualificati interni e/o esterni all'impresa, addestramento operativo e affiancamento da parte dei ns. Responsabili (on the job) al fine di trasmettere tutte le peculiarità del presente appalto. Valutazione con test finale: gli attestati Vi saranno forniti e pubblicati sul Portale Web dedicato all'appalto. E-learning, tramite l'accesso da parte del personale, ad una sezione sul portale Web dedicata ove consultare le dispense di formazione. Libretto formativo individuale ("fisico" cartaceo e "virtuale" digitale e online sul portale web), in cui saranno registrati i corsi seguiti dagli addetti ed i risultati delle verifiche. Tutti i corsi saranno attivati all'avvio dell'appalto. Le ore indicate sono "teorico/pratiche".

N. - Tipo ed argomento	Destinatari	Durata h.	Agg. sem.
1. Presentazione aziendale e norme di comportamento		20 h	-
2. Corso sulle metodologie e tecniche d'intervento		40 h	8h
3. Corso sulle particolarità degli edifici e servizi oggetto dell'appalto	Tutto il personale	40 h	8h
4. Corso sull'uso delle attrezzature elettriche e sui prodotti specifici	personale	40 h	8h
5. Formazione sulla sicurezza in cantiere, abbattimento rischi e prevenzione		40 h	8h
6. Corso riduzione impatto ambientale, DM 24.5.12 e raccolta differenziata		30 h	8h
7. Antincendio, modalità di allerta e uso dispositivi (estintori, ecc.)	Add.	8h	-
8. Primo Soccorso, modalità di allerta e uso dispositivi	individuati	8h	-
9. Corso sui rudimenti della lingua italiana	Pers.straniero	8h	8h
10. Corso applicazione sistema di controllo e monitoraggio della qualità	RdC/Capo	20 h	8h
11. Corso per RdC, Capo Serv/Squadra, gestione del personale, gruppi, ecc.	Serv./sq.	30 h	8h

A lato il riepilogo del monte ore formativo (teorico-pratico) per ciascuna figura - neo assunti compresi.	Annualità	Addetti	RdC, Capo Serv./Squadra	* vanno aggiunte: 8h per lingua italiana (secondo necessità), 8h per antincendio e 8h per primo soccorso (addetti individuati).
	1° anno	250*	300	
	2° anno	80	112	
	3° anno	80	112	
	4° anno	80	112	
	Totale	490	636	

Di seguito gli argomenti trattati.

1. Apertura appalto con esposizione dei regolamenti aziendali, delle norme di comportamento e dei principi fondamentali di erogazione del servizio, della documentazione d'appalto ed obiettivi qualitativi promossi.
2. Metodologie di lavoro: identificare le varie tipologie di superfici presenti, con l'ausilio di dispense mirate relative alle strutture oggetto dell'appalto. Identificare le tipologie di sporco: grasso, magro, aderente, ecc. Specifiche per attività ordinarie e periodiche: trattamenti specifici sui pavimenti, sulle superfici vetrate, sanificazione profonda.
3. Particolarità delle strutture: una profonda analisi delle aree oggetto dell'appalto, al fine di rendere gli addetti consapevoli, per assicurare il pieno rispetto delle superfici, delle condizioni di sicurezza e ambientali.
4. Attrezzature e prodotti: illustrazione dei macchinari, attrezzature e strumenti, modalità di custodia e pulizia. Corretto impiego a seconda delle superfici e delle attività previste. Tecniche meccanizzate. Esposizione dei prodotti o, categorie e destinazioni d'uso a seconda delle superfici e delle attività previste. Impiego dei dosatori.
5. Sicurezza: conoscenza dei pericoli, valutazione dei rischi, eliminazione delle cause, diritti e doveri, emergenza, comportamenti consapevoli, DPI e DPC. Buone pratiche per garantire la sicurezza per se stessi e per terzi presenti.
6. Misure di gestione ambientale atte a ridurre l'uso delle risorse naturali, di produzione dei rifiuti, del risparmio energetico, delle emissioni inquinanti e dei rischi ambientali e dei nuovi CAM di cui al DM 24.5.12. Raccolta differenziata: gestione e trattamento differenziato dei rifiuti raccolti e prodotti; riconoscimento delle categorie e separazione delle diverse frazioni (plastica, vetro, metallo, carta, residuo, ecc.).
7. Corso di primo soccorso: agli addetti individuati come "addetti al primo soccorso", verrà somministrato un corso specifico per fornire loro le migliori valutazioni e modalità d'intervento per l'assistenza di primo soccorso.
8. Corso lotta agli incendi: agli addetti individuati come "addetti alla lotta agli incendi", verrà somministrato un corso specifico per fornire loro le migliori valutazioni inerenti la scelta dei sistemi e dei mezzi antincendio.
9. Il corso intende fornire ai lavoratori i rudimenti della lingua italiana, a seconda della necessità riscontrate.
10. Saranno esposte le procedure e le istruzioni per la gestione dei controlli qualitativi del servizio erogato.
11. Ai Responsabili, verranno impartiti metodi di organizzazione del lavoro dei gruppi, nozioni su contratti e buste paghe, illustrata la documentazione di gara e le richieste specifiche dell'Amministrazione appaltante.

Aggiornamento degli addetti: Differenziato per i vari ruoli, prevede la rivisitazione dei principali argomenti trattati e l'esplicitazione di aspetti innovativi inerenti il servizio, nonché di approfondire gli argomenti scelti dagli addetti.



Ai sensi del documento "Norme di Gara", si precisa che nella presente offerta tecnica, la menzione di un marchio, di un brevetto o di un tipo, di un'origine o di una produzione specifica, è sottintesa come "o equivalente".

[Handwritten signature]

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

Come si evince dalla seguente lista, offriamo il 100% dei detergenti a marchio Ecolabel/Nordic Swan

Prodotti conformi alle caratteristiche richieste nel Capitolato

Produttore	Denominazione Commerciale	Certificazione Ecologica
Sutter Industries	A. Mela Ecolabel	
Sutter Industries	Terso Ecolabel	
Sutter Industries	Forte Ecolabel	
Sutter Industries	S.F. 120 Ecolabel	
Sutter Industries	Plural Ecolabel	
Sutter Industries	Pom Wc Ecolabel	
Sutter Industries	Xtra - Calc Ecolabel	
Tana - Werner & Mertz	Floor Polish - cera ecologica	
Tana - Werner & Mertz	Stripper - decerante ecologico	
Tana - Werner & Mertz	Activ Liquid - detersivo lavatrice ecologico	

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Produttore	Denominazione Commerciale	Certificazione Ecologica
Diversey S.p.A.	Jontec 300 Pur Eco	
Diversey S.p.A.	Sprint 200 Pur Eco	
Diversey S.p.A.	Sprint Glass Pur Eco	
Diversey S.p.A.	Sani Calc Pur Eco	
Diversey S.p.A.	Sani Cid Pur Eco	
Diversey S.p.A.	Sani Clonet Pur Eco	
Kemika S.p.A.	Toc Eco	
Kemika S.p.A.	Grit Eco	
Kemika S.p.A.	Dart Eco	
Kemika S.p.A.	Sandet Eco	

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Descrizione delle certificazioni possedute dai prodotti in questi elenchi

	Certificazione Ambientale di Tipo I "ECOLABEL"
	Certificazione Ambientale di Tipo I "NORDIC SWAN"

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Ai sensi del documento "Norme di Gara", si precisa che nella presente offerta tecnica, la menzione di un marchio, di un brevetto o di un tipo, di un'origine o di una produzione specifica, è sottintesa come "o equivalente".

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

Come si evince dalla seguente lista, offriamo il 100% di disinfettanti conformi ai CAM di cui al DM 24.5.12

Produttore	Denominazione Commerciale	N. registrazione/autorizzazione
Sutter Industries	Onda	N. 14576
Sutter Industries	Ondaklor	N. 19651

Per questi prodotti riportiamo nel proseguo:

- ✓ Dichiarazione di cui si attesta la rispondenza di tali prodotti ai relativi criteri ambientali minimi previsti dal DM 24/05/2012, resa secondo il facsimile di cui all'Allegato B al DM 24/05/2012;
- ✓ Copia della dichiarazione conforme all'Allegato B al DM 24/05/2012 sottoscritta dal produttore Sutter Industries, a conferma della dichiarazione resa dalla scrivente.

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


 Miorelli SERVICES.p.A.
 L'AMMINISTRATORE
 dott. Alessio Miorelli

Dichiarazione di conformità al criterio 6.2.3 punto b). Si dichiara che il prodotto detergente superconcentrato/disinfettante/per usi specifici 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 nella tabella di cui al criterio 6.2.3 (punto b)

Tale requisito si riferisce a tutte le sostanze e/o preparati presenti ad una concentrazione maggiore o uguale a 0,01 % in peso del prodotto finito.

FIRMA


 Miorelli SERVICES.p.A.
 L'AMMINISTRATORE
 dott. Alessio Miorelli

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.

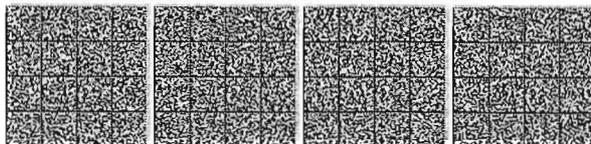
FIRMA


 Miorelli SERVICES.p.A.
 L'AMMINISTRATORE
 dott. Alessio Miorelli

12A06814

Luogo: Mori (TN)


 Miorelli SERVICES.p.A.
 L'AMMINISTRATORE
 dott. Alessio Miorelli





SA

ALLEGATO B dichiarazione relativa ai prodotti disinfettanti detergenti superconcentrati multiuso, per servizi sanitari e per finestre e prodotti per Pigiene 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 Pigiene:

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
Sutter Professional Srl	ECOCAPS Food (Maxi)	Detergente Superconc.	> 90%
Sutter Professional Srl	ECOCAPS Xtra Deg	Detergente Superconc.	> 90%
Sutter Professional Srl	ECOCAPS Multi	Detergente Superconc.	> 90%
Sutter Professional Srl	ECOCAPS Bath	Detergente Superconc.	> 90%
Sutter Professional Srl	MULTIGIENIC	Disinfettante	N. 18795
Sutter Professional Srl	BLEACH 3	Disinfettante	N. 19602
Sutter Professional Srl	ONDA	Disinfettante	N. 14576
Sutter Professional Srl	ONDAKLOR	Disinfettante	N. 19651
Sutter Professional Srl	METEOR MAXIMA	Cera	-
Sutter Professional Srl	STRAIK N.R.	Decerante	-
Sutter Professional Srl	DM SILVER	Detergente Superconc.	45% - 50%

Si dichiara che le seguenti sostanze o componenti non sono presenti nei prodotti:

alchilfenoletoossilati (APEO) e relativi derivati

EDTA (etilendiamminatetracetato) e relativi Sali: limite massimo 3%

NTA (nitrilotriscetato): limite massimo 3%

muschi azotati e muschi policiclici, tra cui ad esempio: muschio xilene; 5-ter-butil-2,4,6-trinitro-mxilene;

muschio di ambrette; 4-ter-butil-3-metossi-2,6-dinitrotoluene; moschene; 1,1,3,3,5-pentametil-4,6-

dinitrometano; muschio tibetina; 1-ter-butil-3,4,5-trimetil-2,6-dinitrobenzene; muschio chetone; 4-ter-butil-2,6-dimetil-3,5-dinitroacetatfenone

HHCB (1,3,4,6,7,8-esaidro-4,6,6,7,8,8-esamenilciclopentano); 2-benzopirano;

AFTN (6-acetil-1,1,2,4,4,7-esametiltralin);

2-Bromo-2-nitropropane-1,3-diol

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

gabriele laureato

Si dichiara la conformità dei prodotti ai criteri ambientali minimi di cui al punto 6.2.2 "Biodegradabilità dei

SA

SA

25

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

Fabrizio Lavezzato

Si dichiara che i prodotti non sono classificati né contengono 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

Fabrizio Lavezzato

Dichiarazione di conformità al criterio 6.2.3 punto b).

Si dichiara che i prodotti detergente superconcentrati/disinfettanti/per usi specifici non contengono 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 nella tabella di cui al criterio 6.2.3 (punto b).

Tale requisito si riferisce a tutte le sostanze e/o preparati presenti ad una concentrazione $\geq 0,01\%$ in peso del prodotto finito

FIRMA

Fabrizio Lavezzato

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

Fabrizio Lavezzato

L. 2099 Borghetto Borbera

D. 29 Aprile 2013

Fabrizio Lavezzato
Fabrizio LAVEZZATO
SUTTER INDUSTRIES SpA
Società con Unico Socio
Regulatory & Quality Coordinator

Fabrizio Lavezzato

Fabrizio Lavezzato



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

La ns. impresa NON prevede 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



Ai sensi del documento "Norme di Gara", si precisa che nella presente offerta tecnica, la menzione di un marchio, di un brevetto o di un tipo, di un'origine o di una produzione specifica, è sottintesa come "o equivalente".

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

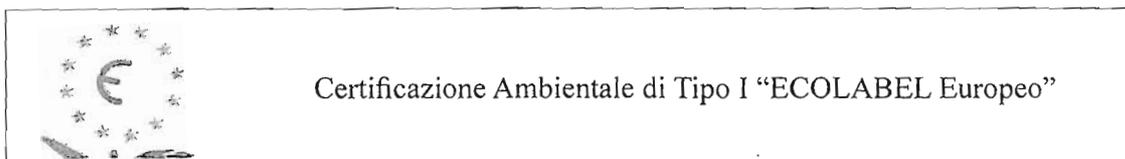
Come si evince dalla seguente lista, offriamo il 100% Ecolabel/Nordic Swan

Materiali Ecolabel del produttore italiano Cartiera Lucchese - Lucart SpA, con caratteristiche di alto livello, in termini di morbidezza, resistenza e qualità. La provenienza delle materie prime è 100% da riciclo, con processo di sbiancamento.

Produttore	Denominazione Commerciale	Certificazione Ecologica
Cartiera Lucchese - Lucart SpA	Carta igienica rotolo Velo C8	
Cartiera Lucchese - Lucart SpA	Carta igienica rotolo Velo C1	
Cartiera Lucchese - Lucart SpA	Carta igienica interfogliata Velo C123	
Cartiera Lucchese - Lucart SpA	Carta igienica rotolo Jumbo Velo J40	
Cartiera Lucchese - Lucart SpA	Carta igienica rotolo Jumbo Velo J20	
Cartiera Lucchese - Lucart SpA	Carta asciugamani a rotolo Velo A7M	
Cartiera Lucchese - Lucart SpA	Carta asciugamani piegata a C Velo AC	
Cartiera Lucchese - Lucart SpA	Carta asciugamani piegata a Z Velo AZ	

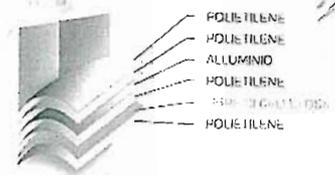
Nota: l'indicazione di diversi formati è per garantire all'Università degli Studi di Napoli Federico II, la piena rispondenza degli stessi a qualsivoglia dispenser installato, presente o futuro.

Descrizione delle certificazioni possedute dai prodotti in questi elenchi





Ulteriori prodotti in carta tessuto, sempre Ecolabel e del medesimo produttore italiano Cartiera Lucchese - Lucart SpA, riguarda un'innovativa metodologia di produzione dei prodotti in carta, proveniente dal riciclo dei contenitori in tetrapak (a lato un'immagine esemplificativa degli strati del tetrapak e della componente cartacea utilizzata per la realizzazione dei materiali offerti).

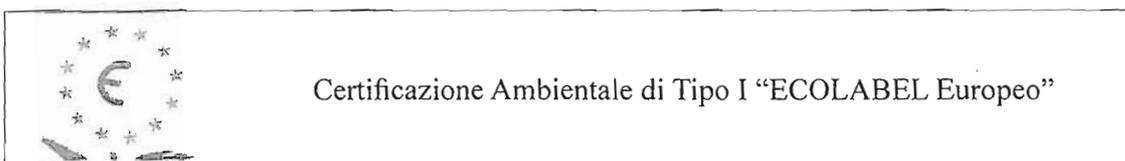


I vantaggi ambientali sono evidenti: nessun albero abbattuto, medesime caratteristiche qualitative di un prodotto realizzato da materia prima vergine, destinazione al riciclo degli altri materiali (polietilene ed alluminio) del tetrapack ma la particolarità della colorazione, in quanto si tratta di materiali non sbiancati. Viene quindi abbattuto lo sbiancamento nel processo produttivo (nessun prodotto chimico, nessuno spreco energetico e di acqua).

Produttore	Denominazione Commerciale	Certificazione Ecologica
Cartiera Lucchese - Lucart SpA	Carta igienica rotolo Jumbo Econatural 300	
Cartiera Lucchese - Lucart SpA	Carta igienica rotolo Jumbo Econatural 150	
Cartiera Lucchese - Lucart SpA	Carta igienica rotolo Econatural 10	
Cartiera Lucchese - Lucart SpA	Carta igienica interfogliata Econatural 4	
Cartiera Lucchese - Lucart SpA	Carta igienica interfogliata Econatural 210 I	
Cartiera Lucchese - Lucart SpA	Salviette asciugamani a rotolo EcoNatural 70	
Cartiera Lucchese - Lucart SpA	Salviette asciugamani a V EcoNatural V 2	
Cartiera Lucchese - Lucart SpA	Salviette asciugamani a Z EcoNatural Z	

Nota: analogamente allo schema precedente, l'indicazione di diversi formati è per garantire all'Università degli Studi di Napoli Federico II, la piena rispondenza degli stessi a qualsivoglia dispenser installato, presente o futuro.

Descrizione delle certificazioni possedute dai prodotti in questi elenchi



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Si precisa che, ai sensi del documento "Norme di Gara", nei presenti elenchi, la menzione di un marchio, di un brevetto o di un tipo, di un'origine o di una produzione specifica è sottintesa come "o equivalente".

6. Schede tecniche relative ad attrezzature e macchinari

Tipologia	Marca e modello	Caratteristiche tecniche	Metodologia di impiego	Benefici
Aspirapolvere e aspira liquidi	Fimap FV30	Potenza (kW): 1,6 Consumo 7,6 Wh/anno Rumorosità 69 dB (A). Filtro Hepa. Depressione (kPa) 22. Portata d'aria m ³ /h 194. Capacità fusto di raccolta l 30. Peso kg 12	Collegare l'apparecchio all'impianto elettrico dopo aver ben disteso il cavo e passare quindi all'aspirazione delle superfici, in aree sensibili Basso consumo energetico, con prestazioni simili ai modelli standard Robusto filtro permanente: è possibile utilizzare l'aspiratore per lunghi periodi senza nessun sacchetto fi ltro Vano raccolta e testata in polipropilene resistenti ed anti-urto Supporti per tubi, accessori e gancio cavo integrati Presa addizionale per elettrospazzola Pulsante accensione azionabile con la punta del piede	Pratico e maneggevole e al tempo stesso solido e robusto. Maniglia per il trasporto. Tubo telescopico. Controllo sull'impugnatura. Filtro HEPA.
Aspirapolvere	Fimap FV60	Potenza (kW): 1,6 Consumo 7,6 Wh/anno Rumorosità 69 dB (A). Filtro Hepa. Depressione (kPa) 22. Portata d'aria m ³ /h 194. Capacità fusto di raccolta l 60. Peso kg 13	Collegare l'apparecchio all'impianto elettrico dopo aver ben disteso il cavo e passare quindi all'aspirazione delle superfici, in aree sensibili Basso consumo energetico, con prestazioni simili ai modelli standard Robusto filtro permanente: è possibile utilizzare l'aspiratore per lunghi periodi senza nessun sacchetto fi ltro Vano raccolta e testata in polipropilene resistenti ed anti-urto Supporti per tubi, accessori e gancio cavo integrati Presa addizionale per elettrospazzola Pulsante accensione azionabile con la punta del piede	Pratico e maneggevole e al tempo stesso solido e robusto. Maniglia per il trasporto. Tubo telescopico. Controllo sull'impugnatura. Filtro HEPA.
Aspirapolvere	Karcher T 12/1 eco	Potenza (kW): 0,75 - CLASSE A. Consumo 24,4 kWh/anno. Rumorosità 71 dB (A). Capacità sacchetto 12 lt - Portata aria 43 l/s Depressione 230 mbar - Lunghezza cavo 12 m - Peso 6,6 kg - Filtro HEPA	Collegare l'apparecchio all'impianto elettrico dopo aver ben disteso il cavo e passare quindi all'aspirazione delle superfici, in aree sensibili Basso consumo energetico, con prestazioni simili ai modelli standard Robusto filtro permanente: è possibile utilizzare l'aspiratore per lunghi periodi senza nessun sacchetto fi ltro Vano raccolta e testata in polipropilene resistenti ed anti-urto Supporti per tubi, accessori e gancio cavo integrati Presa addizionale per elettrospazzola Pulsante accensione azionabile con la punta del piede	Pratico e maneggevole e al tempo stesso solido e robusto. Maniglia per il trasporto. Tubo telescopico. Controllo sull'impugnatura. Filtro HEPA.
Battitappeto	Lindhaus - Healthcare pro eco Force	Potenza (kW): 0,7 - CLASSE A. Consumo 25 kWh/anno. Rumorosità 75,6 dB (A). Motore spazzola 150 W - Capacità filtro polvere 4 lt - Larghezza lavoro 380 mm - Rotazione Spazzola 5000 g/min - Peso 4,7 kg.	Passare sulle superfici tessili asportando totalmente la polvere esistente seguendo sempre l'ordine di lavoro: bordi lungo le pareti, angoli, sotto gli arredi ove possibile, zona centrale del pavimento.	Pratico e maneggevole e al tempo stesso solido e robusto. Maniglia per il trasporto. Tubo telescopico. Controllo sull'impugnatura. Filtro HEPA.

AM

Tipologia	Marca e modello	Caratteristiche tecniche	Metodologia di impiego	Benefici
Monospaz- zola bassa velocità	Fimap FM 43 ORBI- TAL	Potenza (kW): 1,1 Consumo energetico 2,3 Wh/mq. Rumorosità 62 dB (A). Giri spazzole: 1400. Larghezza di lavoro: 43 cm. Peso 65 kg. Serbatoio soluzione 15 l	Equipaggiare la monospazzola a bassa velocità con il disco abrasivo. Diluire il prodotto specifico direttamente nel serbatoio e lucidatura su pavimenti sintetici e vinilici. della monospazzola. Distribuire la soluzione Massima silenziosità. sul pavimento passando la monospazzola.	
Monospaz- zola alta velocità	Fimap FM 1500 V	Potenza (kW): 1,1 Consumo energetico 1,2 Wh/mq. Rumorosità 60 dB (A). Giri spazzole: 1500. Larghezza di lavoro: 51 cm. Peso 43 kg	Passare la monospazzola cominciando dal lato opposto alla porta di ingresso al locale e retrocedere verso l'uscita.	Di facile manovrabilità ad alta velocità. Nessun affaticamento dell'operatore.
Lavasciuga con uomo a Fimap Genie terra		Potenza (kW): 0,5 Consumo energetico 0.7095 Wh/mq. Consumo detergente 0.0368 litri di soluzione detergente usata per 1 mq Resa: 350 mq/ora. Rumorosità 69 dB (A). Dimensione pista di lavaggio: 35 cm. Autonomia: 900 mq puliti per ciclo di carica. Peso (in uso) 77 kg	Diluzione del prodotto con acqua direttamente nel serbatoio della lavasciuga.	Ideale per la pulizia di manutenzione di ambienti piccoli e ingombrati. È una macchina libera di passare sotto i tavoli, di pulire con cura gli angoli di una stanza, di inserirsi in spazi ingombrati, grazie alla estrema flessibilità data dal movimento del manubrio che si può flettere fino a 180°.
Lavasciuga con uomo a terra	Fimap SMx75	Potenza (kW): 1,36 Consumo energetico 0.4583 Wh/mq. Consumo detergente 0.045 litri di soluzione detergente usata per 1 mq la Resa: 1700 mq/ora. Rumorosità 68 dB (A). Dimensione pista di lavaggio: 75,5 cm. Autonomia: 7600 mq puliti per ciclo di carica. Peso (in uso) 335 kg	Effettuare il passaggio con la macchina avendo l'accortezza di verificare i tempi morti. Bocca di carico acqua di facile accesso e antispuzzo. Il gruppo tergilavaggio, in modo da ottenere una robustezza e durata. L'operatore studiato per asciugare perfettamente con qualsiasi soluzione stile di condotta della macchina, anche con curve molto strette.	
Lavasciuga con uomo a Fimap MY16 terra		Potenza (kW): 0,5 Consumo energetico 0.6105 Wh/mq. Consumo detergente 0.0344 litri di soluzione detergente usata per 1 mq Resa: 550 mq/ora. Rumorosità 69 dB (A). Dimensione pista di lavaggio: 41 cm. Autonomia: 1000 mq puliti per ciclo di carica. Peso (in uso) 86 kg	Il livello di riempimento del serbatoio di raccolta dell'acqua sporca.	Rispettosa delle normative più severe in termini di inquinamento acustico. Adatta a pulizie di manutenzione, può svolgere anche una buona pulizia di fondo utilizzando spazzole aggressive o tamponi abrasivi.
Aspiragocce	Karcher WV2 Plus	Ampiezza di lavoro con aspirazione cm 28 - Dimensione batteria un'unica passata grazie all'aspirazione è leggerissima e permette di lavorare per lungo tempo senza fatica. 3,6V - Tensione 220/240V.	Oltre a pulire l'apparecchio la superficie rimane perfettamente asciutta senza residui o alonature. L'attrezzo permette di lavorare per lungo tempo senza fatica.	
Pulizia vetri e sup. verti- cali	Taski Vertica	Succhiatore verticale 20/40 cm; tubo 3 mt.	Dopo aver bagnato la superficie da pulire, passare taski verticale che asciuga alcuna striatura, residui o alonature. L'attrezzo permette di lavorare per lungo tempo senza fatica.	

AMP



Pulizia ecologica vetri interni	Vermop TopLock		Cintura, recipiente da 0,5 l di acqua demineralizzata, asta erogatrice telescopica, panno in microfibra, batteria agli ioni di litio.	Sistema con acqua demineralizzata (e senza prodotti) per la pulizia delle superfici vetrate	Strumento a batteria per la pulizia ecologica dei vetri senza utilizzare detergenti
Pulizia ecologica vetri esterni	Out Compact Pro		Tubi in titanio, alluminio e carbonio. Demineralizzazione dell'acqua con sistema brevettato	Dirigere il getto d'acqua demineralizzata direttamente sui vetri e lasciare asciugare.	Non lascia macchie o aloni, in qualsiasi condizione atmosferica grazie all'acqua depurata. Lunga durata della pulizia. Comodità per la pulizia di vetri, finestre, luci, insegne, ecc.. Ottima praticità d'uso e tempi di lavoro ridotti. Condizioni di lavoro sicure. Sistema a doppio serbatoio (permette di rabboccare Passare le superfici con la bocchetta adatta anche durante il lavoro), vano accessori, maniglia (pavimenti, manuale, spazzola tonda, ergonomica, ecc.. Nessun utilizzo di prodotti poltrone e sedute, ugello, ecc. Vaporizzare le chimici. Massima igiene, grazie all'alta temperatura del vapore che uccide la totalità di batteri. Grande autonomia e minimi consumi elettrici.
Macchine per pulizia a vapore	Ariete Multi Vapori		Potenza (kW): 1,4. Capacità serbatoio (l) 2. Pressione vapore (bar) 2. Temperatura caldaia (max. °C) 125. Peso 5 kg	Preparare la soluzione di prodotto in acqua fredda direttamente nel serbatoio della macchina. Lavorare con la macchina per oltre ad eliminare lo sporco che viene trascinato fasce parallele leggermente sovrapposte. Il sistema ad iniezione - estrazione sfrutta pressione/aspirazione che rende i colori brillanti un macchinario capace di emettere una ed elimina anche i cattivi odori. La macchina soluzione all'interno della superficie da si caratterizza per le dimensioni compatte che lavare e contemporaneamente aspirare permettono di impiegarla anche in luoghi angusti.	
Macc. iniezione-estrazione	Fimap FE 10 H		Potenza (kW): 1 Consumo 11,7 Wh/mq Depressione (kPa) 22 Serbatoio soluzione (l.) 20 Serbatoio recupero (l.) 18	Preparare la soluzione di prodotto in acqua fredda direttamente nel serbatoio della macchina. Lavorare con la macchina per oltre ad eliminare lo sporco che viene trascinato fasce parallele leggermente sovrapposte. Il sistema ad iniezione - estrazione sfrutta pressione/aspirazione che rende i colori brillanti un macchinario capace di emettere una ed elimina anche i cattivi odori. La macchina soluzione all'interno della superficie da si caratterizza per le dimensioni compatte che lavare e contemporaneamente aspirare permettono di impiegarla anche in luoghi angusti.	
Spazzatrice per esterni	Fimap FS50 B		Potenza (kW): 0,6 Consumo energetico 0,64 Wh/mq. Resa: 2275 mq/ora. Autonomia: 600 mq puliti per ciclo di carica. Rumorosità per bande sovrapposte, per non trasalciare ed è adatta a pulire superfici fino a circa 2.500 mq. Larghezza di lavoro: 50 cm. Peso nessuno spazio 95,5 kg Capacità cassetto 140	Preparare la soluzione di prodotto in acqua fredda direttamente nel serbatoio della macchina. Lavorare con la macchina per oltre ad eliminare lo sporco che viene trascinato fasce parallele leggermente sovrapposte. Il sistema ad iniezione - estrazione sfrutta pressione/aspirazione che rende i colori brillanti un macchinario capace di emettere una ed elimina anche i cattivi odori. La macchina soluzione all'interno della superficie da si caratterizza per le dimensioni compatte che lavare e contemporaneamente aspirare permettono di impiegarla anche in luoghi angusti.	FS50 è una macchina molto maneggevole che risolve i problemi di pulizia di pavimentazioni esterne ed interne in maniera rapida ed efficiente. Rumorosità per bande sovrapposte, per non trasalciare ed è adatta a pulire superfici fino a circa 2.500 mq. Molto maneggevole e compatta. La spazzola laterale facilita la pulizia degli angoli e del bordo muro
Aspiratore / soffiatore	Sthil - BG 56D		Potenza kW/HP: 0.7/1.0 Rumorosità dB(A) 89 - Valori vibrazioni m/s ² 7.5 - Portata d'aria massima m ³ /h 730 - Cilindrata cm ³ 27.2 - Peso kg 4.2 - Potenza soffiante m ³ /h 710 - Portata aria m/s 64.	Soffiare foglie e detriti presenti sulle pavimentazioni esterne per convogliarle in un unico posto e facilitare le operazioni di pulizia e rimozione. Aspirare aiuole, angoli, delle aiuole e spazi verdi in genere da foglie, rifiuti ecc. Avendo l'accortezza di non trasalciare di carta, ecc. residui.	

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

La schiuma detergente viene spruzzata sulle
superfici da pulire. La schiuma residua viene
successivamente rimossa spruzzando acqua.

Migliore risultato di pulizia e sanificazione,
Già durante la fase di risciacquo maggiore igiene per l'operatore,
è possibile iniziare ad aspirare il liquido ridotto sforzo per l'operatore, risparmio di tempo e
dal pavimento. Al termine del risciacquo detergente, utilizzo d'acqua ridotto.

l'aspirazione viene completata mediante
l'accessorio aspiraliquidi.

Posizionare il sanificatore nell'area, chiudere Per la sanificazione ecologica degli ambienti.
porte e finestre, azionare ed attendere il tempo Abbatte la carica batterica e i germi presenti
necessario alla sanificazione. Arieggiare. nell'aria.

Le lavatrici scelte vantano consumi talmente
Alla fine del ciclo di lavaggio, rimuovere il basso da raggiungere un posto da classe A+++ per
contenuto e depositarlo nell'asciugatrice. l'efficienza energetica.

Massima ecologia, grazie all'alimentazione
elettrica. Minimo ingombro e carico delle solette.
Possibilità di utilizzo e spostamento anche in spazi
stretti.

gli operatori che opereranno in altezza
useranno i dispositivi di sicurezza (caschi,
imbragature, cordini di posizionamento,
guanti di protezione ecc.) Previsi dalla
vigente normativa. Tutte le aree verranno
segnalate con apposito nastro di

Motori euro 5. Massima celerità nelle operazioni
in altezza.

transennate con apposito nastro di
segnalazione.
kg. - Numero operatori: 1-2.
Euro 6. Motore 1.3 Multijet 75 cv / 55kW -
Alimentazione Diesel
Euro 6. Motore 1.9 jtd 105 cv / 77 kW -
Alimentazione Diesel - Portata fino a 850 kg
Euro 6. Motore 2.2 jtd 120 cv / 88 kW -
Alimentazione Diesel - Portata fino a 2000
kg

Per il trasporto di persone, macchinari e
Massima ecologia grazie ai motori Euro 6.

Macchina
lavaggio e
aspirazione



Santoemma -
Maxifoam

Capacità serbatoio recupero e acqua: 30 lt. - pulita. Già durante la fase di risciacquo maggiore igiene per l'operatore,
è possibile iniziare ad aspirare il liquido ridotto sforzo per l'operatore, risparmio di tempo e
dal pavimento. Al termine del risciacquo detergente, utilizzo d'acqua ridotto.

Sanifica-
zioni con
ozono



Clipper -
Hygiene Air

Scocca in acciaio inox - Produzione e -
catalizzazione Ozono per un ambiente
massimo di 50 m3 - Dimensioni cm
30x30x12 - Peso: 6 kg - Certificazione: CE.
Potenza installata 50W - Alimentazione:
230V

Lavatrice



Miele -
Mopstar 60

Classe di efficienza energetica A+++ - Caricare la lavatrice. Impostare il programma. Le lavatrici scelte vantano consumi talmente
Consumo 1.9 kW/h per lavaggio - Velocità
massima centrifuga 1600 giri - Livello
sonoro dB (A) 53-82.

Piattaforma CTE - Trac-
a Ragno ces 135



Conforme alle norme sulla sicurezza della
norma 81/08 - altezza max di lavoro 12,10
mt - portata massima 130 kg - dimensione
cestello 0,66 x 0,66 x 1,20.

Piattaforma
20/30mt



Isoli S.p.A.

rotazione idraulica 90°dx/90°sx - braccio di
lavoro telescopico in acciaio - angolo braccio
-20°/+80° - angolo pantografo 0°/+60° -
pressione max: 210 bar - velocità max vento
12 m/sec - tensione impianto elettrico 12v -
forza manuale max 40 dan - portata: 120/200

Autocarro



Fiat Punto
Van

kg. - Numero operatori: 1-2.
Euro 6. Motore 1.3 Multijet 75 cv / 55kW -
Alimentazione Diesel

Autocarro



Fiat Doblo

Alimentazione Diesel
Euro 6. Motore 1.9 jtd 105 cv / 77 kW -
Alimentazione Diesel - Portata fino a 850 kg
Euro 6. Motore 2.2 jtd 120 cv / 88 kW -
Alimentazione Diesel - Portata fino a 2000
kg

Autocarro



Fiat Ducato

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

	Vega	e/o disinfezione con panni e mop in microfibra pre-impregnati.	Secchi da lt. 4 in PSV diversificati nei colori - 1 diviso in 2 secchi in plastica - 1 strizzatore.	Riciclabile
	Filmop - Vega	Utilizzato per il lavaggio e/o disinfezione con panni e mop in microfibra	Telaio in acciaio tubolare - Ruote pivotanti - Rialzo per 2 secchi in plastica - 1 strizzatore.	Riciclabile
	Vileda - Panni microfibra	Panni 100% microfi bra. Gli unici con certificazione ambientale di tipo I	Dim. e destinazioni d'uso varie (arredi, vetri, ecc.) - Rispetta il sistema codice colore.	Riciclabile
	Vileda - Mop microfibra	Frangia in microfibra per spazzatura ad umido e lavaggi di manutenzione dei pavimenti.	Dim. e destinazioni d'uso varie, anche in versione "duo" per lavare e asciugare in un'unica operazione - Rispetta il sistema codice colore.	Riciclabile
	Vikan - Spazzola	Raschietto manuale ideale per la pulizia di tavoli e la rimozione di chewing-gum cm	Struttura, materiale: polipropilene - Larghezza: 8 cm - Lunghezza: 24 cm	Riciclabile
	Filmop - Carrello raccolta differenziata	Con colorazioni diverse, permette la raccolta di modeste quantità di rifiuti da cestini e affini.	4 vasche per racc. diff. - 1 vascone per ingombranti - porta-sacco 120 lt.	Riciclabile
	Filmop - Carrello a X	Permette il conferimento di rifiuti di diversa natura, come carta, plastica, ecc.	Telaio in acciaio tubolare - Ruote pivotanti - Porta-sacco da 120 lt.	Riciclabile
	Vileda Evolution	Eliminare macchie e aloni mediante vello e raschietto. Utilizzare aste telescopiche per i punti in altezza.	Vello in microfibra - Tergivetro in gomma Evolution.	Riciclabile
	Filmop	Distaccare le ragnatele con il ciuffo e aspirare i residui.	Costruito in nylon - Aste telescopiche con impugnatura antiscivolo.	Riciclabile
	Filmop	Distaccare le ragnatele con il ciuffo e aspirare i residui.	Lamina in gomma - Raschietto - Vello cm 35 - Panno in microfibra, 3 aste telescopiche cm 50 - Snodo dentato - Dimensioni valigetta cm 25x35x45.	Riciclabile
	Fabbrica Italiana Scale	Nei lavori in altezza operare sempre in due.	Altezza di lavoro da cm 69 a cm 366 - Gradini antiscivolo -	Riciclabile
	Fabbrica Italiana Scale	Scala trasformabile	Altezza di lavoro da cm 142 a cm 650 - Conforme alle norme sulla sicurezza EN 131 DPR 547 - Portata max. kg 150.	Riciclabile
	Trabattello per lavori in altezza	Modulare e leggero	In acciaio zincato con diametro tubo mm 35 x 1.5 Certificazione EN 1004. Sistema modulare.	Riciclabile

Mioielli SERVICE
un marchio, di
e".
oni di Legge, in
o, considerando
segnaliamo che:
O 14001:2004
e tutta l'attività;
vo programma
e modalità per
zzazione e che
icare il
(bonio)
e gas.
anze chimiche
ratori, scelti fra
la valutazione
zione
a e registra i
il prelievo del
iluzione del
chio chimico.
tato - sistema
te meccanico
ono accedere
tema preleva
ngoli flaconi)
i serbatoi dei
zza per
e utilizzando
quinamento
gente.
o del peso e
spreco, zero
000 kw/h di
ni e tuniche.
ati,
e in
ono
errà fornito
arca, nome
to proposti,
mo:
in
za
se
ncipi attivi