

FOODY

QUALITÀ E SICUREZZA ALIMENTARE



Qualità
e sicurezza
alimentare.

SogeMi

MERCATO ALIMENTARE MILANO

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E SPAZZAMENTO, PULIZIA NEL COMPENSORIO ALIMENTARE DI MILANO

SOGEMI SPA

via Cesare Lombroso 54 - 20137 Milano
Telefono 02.550051 - Fax 02.55005309
Email info@foodymilano.it
www.foodymilano.it

Capitale sociale € 310.749.549,63
Interamente sottoscritto e versato

Cod. fisc. partita IVA 03516950155
Reg. Imprese Milano n. 03516950155
R.E.A. Milano n. 485832

1 PREMESSA.....	4
2 PRESTAZIONE.....	5
2.1 Rifiuti e spazzamento (prestazione principale).....	5
2.2 Pulizia (prestazione secondaria)	5
3 PERIMETRO COMPENSORIO AGROALIMENTARE MILANO	5
4. MODALITÀ EROGAZIONE SERVIZIO RIFIUTI – SPAZZAMENTO	5
4.1 Tipologia di servizio.....	6
4.2 Modalità di erogazione del servizio.....	7
4.3 Attività amministrative connesse alla raccolta/trasporto e conferimento di rifiuti ..	11
4.4 Specifiche di conferimento dei rifiuti internamente al comprensorio.....	12
5 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO.....	14
5.1 Tipologia di intervento	14
6 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA	16
6.1 Tipologia di intervento	16
6.2 Frequenza pulizie.....	18
6.3 Livello di servizio	18
7 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO SFALCIO VERDE – SGOMBERO NEVE E SPARGIMENTO SALE	19
7.1 Sfalcio verde (opzionale).....	19
7.2 Sgombero neve e spargimento sale (a misura/a chiamata)	20
8. MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI	20
9 SPAZI A DISPOSIZIONE DELL'OPERATORE	21
10 STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	21
10.1 Caratteristiche del personale.....	22

10.2 Formazione	23
11 CALL CENTER.....	24
12 SISTEMA SOFTWARE GESTIONALE/COMUNICATIVO/INFORMATIVO	24
13 MONITORAGGIO	26
13.1 Visual management del servizio	26
13.2 Ambiti di monitoraggio	26
13.3 Autocontrollo	27
13.4 Survey	27
13.5 Incontri periodici Committente Fornitore	30
13.6 Reportistica	31
14 MIGLIORAMENTO E INNOVAZIONE DEL SERVIZIO.....	32
15 PREZZI E CORRISPETTIVI	33
15.1 Premi e Penali.....	33
16 VARIAZIONE ENTITA' DEL SERVIZIO	35
17 CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM).....	35
18 RESPONSABILITA' DI LEGGE ED OBBLIGHI GENERALI.....	38
19 OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA E WHISTLEBLOWING.....	39

1 PREMESSA

Sogemi, Società partecipata dal Comune di Milano, è proprietaria e gestore del Mercato Alimentare di Milano. Svolge un servizio di pubblica utilità, di interesse generale ed essenziale per garantire l'approvvigionamento, la distribuzione, la sicurezza alimentare, la qualità e il controllo dei prezzi dei prodotti alimentari freschi.

Il Mercato Alimentare di Milano è una piattaforma di distribuzione, commercializzazione e logistica di alimenti freschi e rappresenta l'anello fondamentale nella catena che garantisce alla comunità metropolitana milanese e lombarda e a tutti i consumatori alimenti sicuri e di qualità. Opera perseguendo criteri di sostenibilità ambientale, economica e sociale.

Presso il Mercato Alimentare di Milano il tema della pulizia e della sanificazione è particolarmente importante per il mantenimento della qualità e della sicurezza degli alimenti.

Un ambiente perfettamente pulito e decontaminato garantisce infatti un prodotto finale sicuro per il consumatore, capace di mantenere intatte le caratteristiche organolettiche di colore, odore e sapore che lo contraddistinguono.

Il programma di pulizia e disinfezione deve pertanto garantire il mantenimento costante di livelli di igiene adeguati, per ridurre al minimo il rischio di contaminazioni dei prodotti (pericoli biologici, fisici e chimici).

I sistemi di pulizia applicati devono garantire il rispetto delle norme HACCP, garantire il mantenimento di condizioni igieniche compatibili con la destinazione d'uso del Comprensorio Alimentare e con i requisiti applicabili alle strutture alimentari e agli stabilimenti riconosciuti ai sensi del Regolamento (CE) n. 852/2004 e del Regolamento (CE) n. 853/2004.

I prodotti utilizzati devono essere a basso impatto ambientale e privi di qualsiasi elemento tossico e devono inoltre garantire una sanificazione completa dell'ambiente di lavoro.

Il personale deve essere altamente qualificato e deve operare in ottemperanza alla normativa vigente.

Le attività di pulizia devono interferire il minimo possibile con le attività di mercato.

Alla luce di quanto sopra va da sé che l'esecuzione a regola d'arte dei servizi oggetto del presente appalto rivesta un ruolo decisivo sul corretto funzionamento del Mercato Alimentare di Milano.

Dovrà essere garantito agli utenti del Comprensorio un ambiente salubre e decoroso attraverso la pulizia di tutti gli spazi oggetto del presente capitolato.

La raccolta dei rifiuti dovrà essere eseguita senza l'utilizzo di attrezzature quali ruspe, ragni o vomero, con conseguente fornitura di attrezzatura idonea volte a garantire la raccolta differenziata da parte degli utenti del Comprensorio e relativa vigilanza.

2 PRESTAZIONE

Il presente Capitolato Speciale d'Appalto disciplina le attività che l'Appaltatore dovrà eseguire all'interno del Comprensorio del Mercato Alimentare di Milano (di seguito per brevità **CMAM**) e che si distinguono in due macro-prestazioni: rimozione rifiuti - spazzamento e pulizia.

2.1 Rifiuti e spazzamento (prestazione principale)

Il servizio rifiuti consiste nella raccolta, nel trasporto e nel conferimento dei rifiuti prodotti negli edifici e nelle aree esterne del Comprensorio presso i centri autorizzati e nello spazzamento e pulizia con mezzi meccanici di strade, parcheggi, aree verdi e aree comuni industriali.

Insieme alla stazione appaltante, l'appaltatore dovrà attuare tutte le modalità operative possibili per ottenere l'assenza di rifiuto a terra.

2.2 Pulizia (prestazione secondaria)

Il servizio di pulizia consiste nella pulizia, sanificazione e igienizzazione di spazi comuni industriali e non industriali, servizi igienici e uffici.

3 PERIMETRO COMPENSORIO AGROALIMENTARE MILANO

Il complesso del Centro Alimentare di Milano è costituito da una superficie fondiaria di circa 650.000 mq e da un complesso di edifici per circa 205.000 mq costruiti.

4. MODALITÀ EROGAZIONE SERVIZIO RIFIUTI – SPAZZAMENTO

L'Appaltatore dovrà provvedere alla:

- Gestione del servizio di raccolta dei rifiuti senza l'utilizzo di attrezzature quali ruspe, ragni e vomero, e alla conseguente fornitura di attrezzatura idonea volta a garantire la raccolta differenziata da parte di tutti gli utenti del Comprensorio, con l'introduzione di modalità operative atte a prevenire il rilascio indiscriminato di rifiuti a terra, fermo restando che alla fine delle attività mercatali le aree comuni dovranno comunque

risultare assolutamente prive di qualsiasi rifiuto. L'Appaltatore potrà avvalersi del supporto della Stazione Appaltante, la quale, tramite il proprio impianto di videosorveglianza è legittimata ad irrogare sanzioni fino ad 500 € per ogni abbandono indiscriminato del rifiuto o violazione del regolamento di conferimento.

Il servizio rifiuti ha come obiettivo il raggiungimento nel primo anno del servizio oggetto dell'Appalto, di una quota almeno pari al 80% (in peso) di rifiuti differenziati e recupero/riciclo di polistirolo, carta/cartone, plastica, legno e del 90% negli anni successivi.

4.1 Tipologia di servizio

Il servizio ha come oggetto la raccolta, il trasporto e il conferimento a recupero, presso impianti autorizzati, dei rifiuti così differenziati prodotti c/o il Comprensorio Alimentare di Milano:

- imballaggi in carta e cartone;
- imballaggi in plastica;
- imballaggi in plastica costituiti da cassette in EPS;
- imballaggi di legno;
- rifiuti organici;
- rifiuti indifferenziati;
- rifiuti di imballaggi di vetro.

In via residuale, nel caso in cui si rinvenissero rifiuti pericolosi, l'Appaltatore è tenuto a proprie spese ad avviarli a recupero e/o smaltimento nel rispetto della normativa vigente.

Per i rifiuti di imballaggi di carta e cartone sarà riconosciuto a Sogemi il valore pari al 10% riferito alla voce 1.04.02 "Carta e cartone contenente un minimo dell'80% di cartone ondulato" del mercuriale della CCIAA di Milano del mese di inizio dell'appalto.

Per i rifiuti di imballaggi di plastica, compreso i rifiuti di EPS, sarà riconosciuto a Sogemi il valore pari al 10% del ricavo fatturato dall'appaltatore.

A titolo puramente indicativo si riporta la quantità in Kg dei rifiuti prodotti nell'anno 2025 suddivisa per codice e per mese.

Mese	150101 cartone	150102 plastica	150103 legno	200108 umido	200301 indifferenziato	200307 ingombranti	Totale complessivo
------	-------------------	--------------------	-----------------	-----------------	---------------------------	-----------------------	-----------------------

1	71.060	27.750	57.660	230.920	305.820	34.020	727.230
2	67.440	32.960	53.760	215.940	274.780	27.040	671.920
3	64.620	29.010	98.370	244.340	304.020		740.360
4	71.480	28.870	116.690	250.560	270.380		737.980
5	94.280	27.760	154.750	423.300	332.520		1.044.590
6	77.150	22.170	137.840	467.560	265.960	4.800	989.320
7	67.090	21.370	152.420	388.500	288.860	19.760	949.260
8	46.640	18.640	78.540	409.840	208.180	5.600	767.440
9	89.320	23.400	77.140	417.500	250.340	8.240	865.940
10	82.640	25.990	180.090	361.480	290.760	7.020	947.980
11	65.320	22.910	140.240	333.820	238.540	17.260	818.090
12	73.250	25.240	123.980	243.500	271.140	43.200	780.310
Totale	870.290	306.070	1.371.480	3.987.260	3.301.300	166.940	10.040.420

Le attività ordinarie di raccolta, trasporto e conferimento a recupero e non dei rifiuti comprendono:

fornitura, nelle quantità necessarie al regolare svolgimento del servizio, dei contenitori, dei rool per cartoni, dei big bags e porta big bags e di tutte le attrezzature necessarie alla raccolta, per procedere con la movimentazione, trasporto e conferimento dei rifiuti ai centri autorizzati; limitatamente al mercato aperto al pubblico:

- attività di spazzamento nella fase di apertura al mercato pubblico per le strade, piazzali, aree interne ai padiglioni, mediante anche l'impiego di personale addetto alla preparazione delle attività di spazzamento;
- posizionamento, movimentazione continuativa con svuotamento dei cassonetti posti nei padiglioni con recupero dei medesimi a chiusura del mercato;
- raccolta delle frazioni con smaltimento dei rifiuti a chiusura del mercato pubblico presso i padiglioni e piazzali.

4.2 Modalità di erogazione del servizio

I rifiuti prodotti all'interno del Comprensorio sono gestiti in modo diverso a seconda della tipologia e dell'area in cui vengono prodotti.

Si individuano, a tal fine, le seguenti macroaree, coperte e scoperte:

- il Mercato Ortofrutta, logistica L1 e L5;
- il Mercato Ittico/Fiori/Carni;
- le aree esterne delle Logistiche L2, L3, L4, L6, L7, L8, L9 e l'Edificio Servizi S2;
- il Palazzo Affari (Edificio S1);
- aree di parcheggio.

Le attività ordinarie comprendono a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- il coordinamento e la movimentazione dei contenitori, dei roll e big bags, sia nelle aree interne ed esterne ai padiglioni dei mercati, sia nelle aree di carico e scarico e nelle aree esterne delle Logistiche, e Edifici Servizi per procedere con il trasporto e conferimento dei rifiuti ai centri autorizzati;
- la raccolta tempestiva di ogni materiale che per vario motivo possa essere presente a terra e/o su aree verdi;
- al termine del servizio tutti i rifiuti raccolti devono essere trasferiti all'esterno del Comprensorio;
- la manutenzione/pulizia e gestione delle aree di deposito delle attrezzature e dei materiali utilizzati dall'Appaltatore;
- favorire e verificare il corretto conferimento, da parte degli utilizzatori delle aree, dei rifiuti all'interno dei contenitori dedicati, eventualmente separando i rifiuti non correttamente conferiti;
- dopo l'orario di chiusura dei mercati devono essere svuotati tutti i contenitori, i roll e i big bags, e raccolti i rifiuti di ogni genere, comunque accatastati, abbandonati o conferiti dagli utenti, procedendo con il trasporto e smaltimento ai centri autorizzati;

La presenza degli operatori è richiesta durante tutto l'orario di apertura dei mercati e deve garantire, dopo la chiusura degli stessi, la raccolta, il trasporto e lo smaltimento di tutti i rifiuti e lo svuotamento di tutti i contenitori.

Gli orari del Mercato sono disponibili sul portale Sogemispa.it, gli stessi potranno variare in funzione dei mercati stessi con preavviso di 30 giorni.

Giornalmente l'Appaltatore provvederà a effettuare un sopralluogo completo delle aree di mercato al fine di individuare eventuali rifiuti abbandonati. In caso di ritrovamento dovrà provvedere alla raccolta, trasporto e smaltimento secondo le modalità tecniche adeguate alla tipologia del rifiuto.

Il servizio deve essere eseguito in conformità al contenuto delle norme legislative, regolamentari e tecniche - vigenti in materia, anche in caso di modifiche intervenute dopo la stipula del contratto da parte delle competenti autorità governative, regionali, provinciali e comunali che hanno giurisdizione sui luoghi in cui si svolge il servizio, restando contrattualmente convenuto che, anche se tali norme o disposizioni dovessero arrecare oneri o limitazioni nell'espletamento del servizio, l'Appaltatore non potrà accampare diritto alcuno verso la parte contraente.

Le attività in oggetto devono essere eseguite da soggetto in possesso dell'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori - Ambientali, di cui all'articolo 212 del D. Lgs. N. 152/2006 e s.m.i. per tutte le categorie necessarie, nonché in possesso di tutte le ulteriori autorizzazioni previste dalla normativa vigente in materia. L'asporto dei rifiuti è giornaliero. La pulizia e la manutenzione delle attrezzature sono a carico dell'Appaltatore.

Nell'ipotesi di spargimenti accidentali di rifiuti al momento del ritiro, l'Appaltatore deve provvedere alla pulizia dell'area interessata. La fase di trasporto deve essere effettuata con mezzi e personale autorizzati.

I mezzi utilizzati per il ritiro ed il trasporto dei rifiuti devono essere:

- nuovi all'avvio dell'appalto;
- idonei alle tipologie ed ai quantitativi dei rifiuti trasportati;
- dotati di impianto omologato di pesatura;
- mantenuti sempre in perfetto stato di pulizia, a cura del personale dell'Appaltatore.

Non è concesso l'utilizzo di ragnoli o ruspe negli spazi comuni.

Ritiro big bags contenenti rifiuti di cassette in EPS:

La raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti in EPS presso il Mercato Ittico dovrà essere eseguito giornalmente con le seguenti cadenze:

- 1 volta al giorno dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 10:00
- 2 volte al giorno il sabato: la prima alle ore 8:00 entro le 8.45 e la seconda dalle ore 13:00 alle ore 14:00

Attrezzature per movimentazione rifiuti prodotti nel Compensorio.

Il servizio di movimentazione dei rifiuti all'interno del Compensorio dovrà essere eseguito mediante l'impiego di adeguati veicoli nuovi di raccolta e trasporto per quanto possibile alimentati a energia elettrica o con combustibili ecologicamente sostenibili, atti a prevenire qualsiasi contaminazione ambientale durante il trasporto.

I sistemi usati per la raccolta non dovranno causare disservizi alle attività del mercato.

I contenitori nuovi devono:

- essere nuovi alla consegna;
- essere consegnati integri, puliti, asciutti, privi di residui ed esenti da cattivi odori;
- essere provvisti di etichette/cartelli identificanti i rifiuti contenuti;
- essere provvisti di identificativo visibile dell'utente per le attività di visual control;
- garantire il tracciamento diretto del rifiuto e pesatura;

L'Appaltatore garantirà il controllo dello stato di efficienza dei contenitori, dei roll, dei porta big bags e dei big bags, provvedendo alla loro tempestiva manutenzione e/o sostituzione entro le 24 ore dalla rilevazione dell'ammaloramento del bene.

L'Appaltatore deve utilizzare propri mezzi ed attrezzature, adeguati al lavoro da svolgere e idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente; a tale riguardo deve dimostrare, con apposita documentazione, che i mezzi e le attrezzature utilizzati rispettino la Normativa Macchine e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione ordinaria e programmata presso Officine Specializzate.

Tutti gli attrezzi e le macchine utilizzate devono essere certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia e nell'Unione Europea. A tutte le attrezzature e macchine utilizzate dall'Appaltatore dovrà essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il marchio dell'Appaltatore stesso.

L'Appaltatore è responsabile della custodia sia delle macchine ed attrezzature tecniche sia dei prodotti utilizzati.

L'Appaltatore deve trovarsi sempre provvisto di scorte di materiali ed attrezzi necessari ad assicurare, per qualunque evenienza, la continuità del servizio. Le macchine e gli attrezzi utilizzati per l'espletamento del servizio devono essere dotati delle certificazioni previste dalle norme vigenti in tema di sicurezza, nonché di tutti gli accessori per proteggere l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

Nell'eseguire le operazioni di raggruppamento dei materiali, l'Appaltatore sarà tenuto a seguire i percorsi e gli orari fissati dalla Stazione Appaltante per ragioni di ordine, di sicurezza e d'igiene, restando a carico dell'Appaltatore ogni attività di spazzamento e pulizia o provvedimento atto a garantire l'igiene ed il decoro delle aree in relazione alle predette operazioni.

Le macchine e gli attrezzi utilizzati per l'espletamento del servizio devono essere nuovi e comunque essere avallati dalla Stazione Appaltante per funzionalità e status.

4.3 Attività amministrative connesse alla raccolta/trasporto e conferimento di rifiuti

L'Appaltatore deve:

- fornire e redigere, all'atto del ritiro di ogni tipologia di rifiuto, il formulario di identificazione dei rifiuti e fornire copia alla Stazione Appaltante;
- l'Appaltatore trasmette, a richiesta della Stazione Appaltante, almeno due mesi prima della scadenza di legge e senza alcun onere per la Stazione Appaltante, i dati necessari alla compilazione del Modello Unico di Dichiarazione (M.U.D.), per tutti i rifiuti per i quali ha effettuato il servizio.

I dati dovranno essere trasmessi su supporto informatico e dovranno comprendere le seguenti informazioni:

- codice CER;
- chilogrammi;
- luogo di produzione;
- data e numero di formulario di identificazione rifiuto;
- trasportatore e smaltitore.

L'Appaltatore supporta la Stazione Appaltante in tutte le attività di verifica e controllo inerenti i

dati sopra riportati.

4.4 Specifiche di conferimento dei rifiuti internamente al comprensorio

Le informazioni contenute nel presente paragrafo costituiscono una indicazione metodologico-progettuale della Stazione Appaltante, non sono vincolanti e potranno essere oggetto di modifiche e miglioramenti nel progetto tecnico proposto dall'Appaltatore.

Attrezzature per il conferimento e raccolta dei rifiuti

Tipologia di rifiuto	Tipologia di contenitori
Imballaggi di carta e cartone	Contenitori di idonea capienza - roll
Imballaggi in plastica	Contenitori di idonea capienza
Imballaggi in plastica: cassette in EPS	Contenitori Big bags e porta big bags
Imballaggi di legno	Contenitori di idonea capienza
Rifiuti indifferenziati	Contenitori di idonea capienza
Imballaggi di vetro (chioschi/ bar)	Contenitori di idonea capienza
Rifiuti organici	Contenitori di idonea capienza

I contenitori saranno posizionati per ogni utenza per la raccolta di rifiuti organici, roll /contenitori per la raccolta differenziata dei singoli rifiuti di imballaggio di carta/cartone, plastica, legno e rifiuti indifferenziati.

Mercati Orto 1 - Orto 2 - Logistica L1 - Logistica L5:

- raccolta rifiuto organico: devono essere forniti un numero adeguato di contenitori da consegnare a ciascuna attività in base alle esigenze del singolo commerciante/ grossista. La quantità dei contenitori da fornire varia in funzione del numero degli utilizzatori;
- raccolta di imballaggi di carta/cartone, plastica, legno e rifiuti indifferenziati: devono essere forniti un numero adeguato di idonei contenitori alle attività commerciali a garanzia della differenziazione e totale raccolta della quantità di rifiuti prodotti.

Mercato Ittico

- rifiuti CER150102 solo cassette in EPS: fornitura di un numero adeguato di porta big bags e big bags da consegnare a ciascuna attività in base alle esigenze del singolo

commerciante/grossista, da svuotare giornalmente;

- raccolta di imballaggi di carta/cartone, plastica, legno e rifiuti indifferenziati: devono essere forniti un numero adeguato di idonei contenitori alle attività commerciali a garanzia della differenziazione e totale raccolta della quantità di rifiuti prodotti.

Mercato Ittico tettoia ambulanti

- rifiuti CER150102 solo cassette in EPS: fornitura di un numero adeguato di porta big bags e big bags da consegnare a ciascuna attività in base alle esigenze del singolo commerciante/grossista, da svuotare giornalmente.

Mercato Fiori – Mercato Carni – Logistica L8

- raccolta rifiuto organico: devono essere forniti un numero adeguato di contenitori , da consegnare a ciascuna attività in base alle esigenze del singolo commerciante/grossista. La quantità dei contenitori da fornire varia in funzione del numero degli utilizzatori;
- raccolta di imballaggi di carta/cartone, plastica, legno e rifiuti indifferenziati: devono essere forniti un numero adeguato di idonei contenitori alle attività commerciali a garanzia della differenziazione e totale raccolta della quantità di rifiuti prodotti.

Logistica L2 -L3 - L4 -L6 – L7 L9 – Edificio Servizi

- realizzazione di punti di conferimento per la raccolta differenziata in prossimità delle piattaforme logistiche, con registrazione dei conferimenti. I punti di conferimento sono di gestione all'Appaltatore che si farà carico dell'assenza di rifiuto a terra, della pulizia e della manutenzione ordinaria dell'area;
- l'Appaltatore deve realizzare e mantenere a propria cura e spese, per ogni punto di conferimento, un impianto di videosorveglianza che sarà interfacciato con quello della Stazione Appaltante;
- l'utilizzo dei punti di conferimento è finalizzato esclusivamente al conferimento dei rifiuti per i soli concessionari delle piattaforme ed è vietato agli altri utenti del Comprensorio.

Palazzo Sogemi S1

- rifiuti prodotti nell'area: imballaggi costituiti da carta/cartone, plastica, e legno, rifiuti indifferenziati e rifiuti organici;
- fornitura di un numero adeguato di contenitori per i rifiuti organici e contenitori per i

rifiuti CER150101, 150102, 150103 e rifiuti indifferenziati.

Chioschi e negozi

- rifiuti prodotti nell'area: imballaggi costituiti da carta/cartone, plastica, e legno, rifiuti indifferenziati e rifiuti organici;
- fornitura di un numero adeguato di contenitori per i rifiuti organici e contenitori per i rifiuti CER150101, 150102, 150103 e rifiuti indifferenziati.

I cassonetti e i contenitori forniti in dotazione dal Fornitore dovranno essere nuovi e comunque avallati dalla Stazione Appaltante.

5 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO

5.1 Tipologia di intervento

Il servizio dovrà essere svolto nelle giornate dal lunedì al sabato e comunque in tutte le giornate, eventualmente festive, di apertura dei Mercati.

Il servizio di spazzamento si articolerà in termini di attività e di frequenze d'intervento, in base alla tipologia di ambiente di lavoro in cui si andrà ad operare.

Viabilità (comprese rampe di accesso ai padiglioni Orto 1, Orto 2 e L1), parcheggi e marciapiedi

Scopatura meccanica e manuale con raccolta di regge, cassette, bancali e/o altro materiale anche organico comunque abbandonato su tutti i piazzali, i parcheggi e le strade (sia al coperto che allo scoperto). Pulizia e lavaggio della sede viabilistica e dei parcheggi, pulizia manuale di angoli e zone non facilmente raggiungibili. Dovranno essere utilizzati, a supporto della scopatura manuale, idonei soffiatori suscettibili di non recare nocumento alcuno agli operatori e/o alle attività di vendita dei prodotti alimentari. Raccolta, asporto e conferimento di tutti i rifiuti negli appositi contenitori, estirpazione e rimozione di eventuali essenze vegetali spontanee. Pulizia delle canaline di scolo e delle caditoie. Le attività dovranno essere eseguite anche mediante idonee spazzatrici stradali meccaniche e aspirate: almeno due Dulevo 6.000 Combi, con l'obbligo di permanenza all'interno del Comprensorio. Il servizio di pulizia con mezzi meccanici dovrà essere garantito da lunedì a sabato dalla fine delle contrattazioni e comunque fino a fine della completa conclusione del servizio richiesto. Lavaggio, pulizia, disinfezione e deodorizzazione dei pozzetti di raccolta dell'eventuale percolato dell'area di raccolta dei Sottoprodotti di Origine Animale (SOA) del Mercato Ittico.

Il rifiuto generato dall'impiego della macchina spazzatrice stradale dovrà essere smaltito, in conformità alle vigenti normative, a cura e spese dell'Appaltatore.

Unitamente a tutte le specifiche attività sopra richiamate, l'Appaltatore dovrà provvedere a raccogliere tutte le eventuali masserizie e rifiuti ingombranti di ogni genere abbandonati abusivamente nelle aree.

Spazi comuni industriali (gallerie commerciali dei Mercati))

Raccolta di regge, cassette, bancali e/o altro materiale anche organico comunque abbandonato con conferimento degli stessi negli appositi contenitori. Il servizio di pulizia e spazzamento deve avvenire mediante l'utilizzo di macchinari robotizzati e sistemi ad elevata automazione (senza conducente a bordo), perseguendo l'obiettivo di garantire i massimi standard di igiene, continuità operativa e sostenibilità ambientale, riducendo l'impatto acustico e l'impiego di risorse energetiche tradizionali. Il servizio di pulizia e spazzamento deve essere eseguito a fine attività di vendita (nelle sole giornate di apertura dei Mercati al pubblico, l'attività dovrà essere svolta sia al termine delle contrattazioni all'ingrosso, sia a conclusione delle attività di vendita ai privati). Pulizia, lavaggio e disinfezione, con prodotti adeguati, delle pilette di scarico e delle canaline continue.

Spazi comuni industriali (corridoi Piattaforme Logistiche)

Scopatura meccanica e manuale con raccolta di regge, cassette, bancali e/o altro materiale anche organico comunque abbandonato con conferimento degli stessi negli appositi contenitori. Pulizia di fondo, lavaggio, igienizzazione e deodorizzazione dei pavimenti con idropulitrice e macchina lavasciuga a fine attività di vendita. Pulizia, lavaggio e disinfezione, con prodotti adeguati, delle pilette di scarico e delle canaline continue.

Aree verdi

Rimozione ed asporto di rifiuti di ogni genere da ciascuna area verde ed aiuole.

Cestini interni ed esterni agli edifici

Vuotatura, pulizia, lavaggio ed igienizzazione (l'Appaltatore dovrà inoltre integrare la dotazione esistente di cestini al fine di provvedere alla corretta differenziazione dei rifiuti).

Spazi comuni non industriali (androne e primo piano Palazzo Sogemi)

Scopatura meccanica e manuale con raccolta di regge, cassette, bancali e/o altro materiale anche organico comunque abbandonato con conferimento degli stessi negli appositi contenitori. Pulizia di fondo, lavaggio, igienizzazione.

6 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA

6.1 Tipologia di intervento

Il servizio dovrà essere svolto nelle giornate dal lunedì al sabato e comunque in tutte le giornate, eventualmente festive, di apertura dei Mercati.

Il servizio di pulizia si articolerà in termini di attività e di frequenze d'intervento, in base alla tipologia di ambiente di lavoro in cui si andrà ad operare.

Spazi comuni industriali (gallerie Mercati e corridoi Piattaforme Logistiche)

Pulizia e lavaggio delle pareti lavabili, dei pilastri e di tutte le parti comuni. Pulizia e lavaggio dei vetri, degli infissi, delle porte e delle bandelle, rimozione delle ragnatele. Pulizia e disinfezione di bancomat/casse di pagamento (anche di pulsantiere e video) e dei carrelli della spesa.

Pulizia di pannelli informativi, estintori, impianti di condizionamento/ventilazione delle parti comuni e delle zanzariere elettriche. Spolveratura e pulizia con aspiratori di tubi pipeline, strutture aeree sovrastanti ai plateatici (passaggio linee elettriche).

Spazi comuni non industriali (balconate dei Mercati, androne Palazzo Sogemi, scale, atri, corridoi, ascensori e sbarchi ascensori di tutti gli edifici)

Lavaggio meccanizzato (dove possibile) delle pavimentazioni, lavaggio e spolveratura dei parapetti, spolveratura dei corrimani, delle vetrate, dei davanzali, dei serramenti prospicienti le balconate. Spolveratura ed aspirazione degli zerbini. Pulizia dello specchio e delle pareti verticali, nonché sanificazione delle pulsantiere degli ascensori. Pulizia e lavaggio dei rivestimenti verticali, dei vetri, degli infissi, delle porte e rimozione delle ragnatele. Scopatura e lavaggio atri, pianerottoli e gradini, spolveratura corrimano.

Servizi igienici e spogliatoi

Scopatura e lavaggio dei pavimenti, con aspirazione dell'acqua di lavaggio o spatolatura nelle pilette di scarico, disinfezione, igienizzazione e deodorizzazione degli apparecchi sanitari. Lavaggio e pulizia dei rivestimenti delle pareti, dei vetri, degli infissi e delle porte, asportazione delle ragnatele e periodica sanificazione con macchinari a getto di vapore.

La pulizia dovrà avvenire secondo le più attuali modalità di igienizzazione, disinfezione, sanificazione e deodorizzazione. Controllo e fornitura, per il costante mantenimento, di sapone liquido, asciugamani monouso e carta igienica, con relativi apparecchi di distribuzione, il cui perfetto stato di manutenzione dovrà essere costantemente monitorato, provvedendo all'immediato ripristino/sostituzione in caso di danneggiamento/sottrazione. Pulizia esterna degli armadietti degli spogliatoi.

Per i servizi igienici definiti "sensibili" nelle planimetrie allegate al presente Capitolato, il Responsabile del servizio per conto dell'appaltatore dovrà svolgere una costante e continua azione di controllo dello stato dei servizi e del corretto uso da parte degli utenti, dando disposizioni di intervento agli addetti alle pulizie ogni qualvolta se ne verifichi la necessità, al fine di mantenere costante il livello di pulizia e di igienizzazione. Le prestazioni dovranno prevedere anche una completa igienizzazione dei servizi igienici pubblici all'inizio del turno ed essere svolte con continuità durante tutta la fascia oraria interessata dalle attività per cui sono destinati.

L'Appaltatore dovrà segnalare tempestivamente alla Stazione Appaltante ogni necessità di intervento per blocchi di scarichi, guasti o atti vandalici, per il mantenimento della funzionalità dei servizi.

All'interno di questi ambienti dovrà essere previsto un sistema di visual control che consenta a tutti gli utenti di prendere visione dell'ultimo passaggio di pulizia e sanificazione.

Uffici e sale riunioni

Pulizia, igienizzazione e lavaggio dei pavimenti, spolveratura degli arredi, delle scrivanie degli armadi e dei telefoni. Pulizia delle porte, dei vetri interni e degli infissi. Periodica lucidatura dei pavimenti con utilizzo di prodotti antiscivolo, battitura dei tappeti, degli zerbini e delle passatoie, lavaggio e pulizia delle porte, degli infissi, dei vetri interni e sanificazione con macchinari a getto di vapore.

In corso di esecuzione del servizio, la Stazione Appaltante potrà chiedere una quotazione per l'attività di lavaggio vetrate esterne ed accessori (tende e veneziane) con adeguati sistemi operativi ed attrezzature.

Tutte le attività di cui al presente articolo debbono essere svolte al termine degli orari d'ufficio e, comunque, non prima delle ore 18:00 per ciò che concerne il piano 11 del Palazzo Sogemi.

Cestini interni agli edifici.

Vuotatura, pulizia, lavaggio ed igienizzazione (l'Appaltatore dovrà inoltre integrare la dotazione esistente di cestini al fine di provvedere alla corretta differenziazione dei rifiuti).

6.2 Frequenza pulizie

Le attività sopra descritte devono essere svolte secondo tre differenti frequenze come di seguito specificato:

Luoghi sensibili.

Hanno priorità di intervento e necessitano di un'attività di ripasso continuativa. Sono alcuni bagni pubblici presenti nei vari ambienti.

Luoghi con frequenza giornaliera.

Si riferiscono ad attività in aree che richiedono una frequenza operativa giornaliera (esclusi festivi ma compreso le aperture straordinarie nei giorni festivi, ad es. 7 dicembre per tutti i Mercati e 1° novembre nel solo Mercato Fiori).

Luoghi con frequenza mensile.

Si riferiscono ad attività od aree che richiedono una frequenza operativa mensile definita e vengono monitorate attraverso il livello di servizio.

6.3 Livello di servizio

Comprende i livelli qualitativi da tenere costantemente sotto controllo e rispettare, al fine di verificare l'efficacia delle prestazioni e la qualità del servizio erogato dall'Appaltatore. Per il mancato rispetto dei valori minimi da rispettare, sono state previste specifiche penali.

Il livello della qualità erogata del servizio di pulizia verrà valutato a seguito di controlli a campione eseguiti da parte della Stazione Appaltante o da suoi incaricati e dagli utenti del Comprensorio.

Si riporta la definizione del livello di servizio per ciascun ambiente/area:

Raccolta rifiuti il servizio è correttamente svolto se i contenitori non presentano rifiuto all'interno, le aree di movimentazione sono prive di materiale a terra, i contenitori sono ordinatamente riposizionati a fine movimentazione.

Spazzamento è ritenuto correttamente svolto se vi è assenza di qualunque materiale a terra.

Uffici, Sale riunioni, Aree comuni, sono ritenuti puliti e decorosi quando non presentano macchie e polvere sulla pavimentazione, polvere sugli arredi, cestini non vuotati, vetri macchiati ed opachi, rifiuti a terra, corrimano e maniglie impolverati.

Servizi igienici, spogliatoi, sono ritenuti puliti e decorosi quando non presentano macchie e sporcizia sulle pavimentazioni orizzontali e verticali, rifiuti a terra, incrostazioni sui sanitari, carenze materiale igienico.

Aree mercatali, Padiglioni sono ritenuti puliti e decorosi quando non presentano macchie e sporcizia nella pavimentazione, ostruzioni negli scarichi di lavaggio, rifiuti a terra, balconate e scale impolverate e macchiate, porte macchiate ed impolverate, servizi igienici non puliti secondo gli standard sopra descritti.

Livello di qualità dei rispettivi ambienti/aree sopra descritti:

- Gravemente insoddisfatto – Molto Sporco (Voto 1)
- Insoddisfatto - Sporco (Voto 2)
- Soddisfatto - Pulito (Voto 3)

7 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO SFALCIO VERDE – SGOMBERO NEVE E SPARGIMENTO SALE

7.1 Sfalcio verde (opzionale)

Il servizio sfalcio verde prevede che la superficie dell'aiuola deve essere preventivamente controllata al fine di valutare l'altezza raggiunta dal manto erboso. Qualora l'altezza risultasse maggiore di cm. 10 deve essere riportata all'altezza richiesta di cm.3.

L'intervento di taglio deve essere anticipato (almeno il giorno prima) con la posa di cavalletti e/o cartelli al fine di evitare il parcheggio di autovetture a ridosso delle aree di lavoro ed il transito di personale non autorizzato durante lo svolgimento del servizio.

Le superfici devono essere controllate prima dell'inizio dei lavori al fine di rimuovere eventuali manufatti ivi abbandonati e/o macerie e rifiuti in genere.

Si dovrà quindi procedere al taglio con mezzo meccanico del tappeto erboso con immediata raccolta del materiale di risulta.

Tutto il materiale derivante da tale operazione deve essere caricato su mezzo dell'Appaltatore e quindi trasportato e conferito presso discariche autorizzate, oneri di conferimento compresi. In parziale deroga e previa autorizzazione del Committente, qualora le condizioni dei manti erbosi lo consentano, sarà accettato anche taglio meccanico con "mulching" e rilascio del materiale triturato in sito sullo stesso manto laddove non si verifichi accumulo di materiale di risulta.

A seguito dei tagli così eseguiti l'Appaltatore provvederà a proprio onere e carico alla pulizia di eventuali materiali che si siano depositati su marciapiedi e sedi stradali, il materiale così raccolto verrà smaltito come sopra.

Il servizio sfalcio del verde è opzionale.

7.2 Sgombero neve e spargimento sale (a misura/a chiamata)

Il servizio di sgombero neve consiste nella movimentazione della massa di neve che ricopre la carreggiata della viabilità del CMAM mediante interventi manuali e idonei veicoli spazzaneve, al fine di consentire il transito dei veicoli.

Il servizio di cui sopra deve essere reso con mezzi idonei, omologati, a norma con le misure di sicurezza ed avvalendosi di personale in regola con le vigenti normative di previdenza, assistenza, sicurezza secondo i contratti nazionali vigenti.

Il servizio ricomprende anche l'attività di spargimento sale nelle aree di viabilità ed accesso veicolare e pedonale del CMAM. Per tale servizio si allega scheda specifica al presente capitolato. Il servizio di sgombero neve e spargimento sale è a misura/ chiamata.

8. MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI

L'Appaltatore deve utilizzare propri mezzi ed attrezzature, in parte elencati nei paragrafi precedenti, adeguati al lavoro da svolgere e idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente; a tale riguardo deve dimostrare, con apposita documentazione, che i mezzi e le attrezzature utilizzati rispettino la Normativa Macchine e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione ordinaria e programmata presso Officine Specializzate.

Tutti gli attrezzi e le macchine utilizzati devono essere certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia e nell'Unione Europea, inoltre tutti gli aspiratori per polveri

devono essere provvisti di meccanismo di filtraggio dell'aria in uscita secondo le disposizioni di legge.

A tutte le attrezzature e macchine utilizzate dall'Appaltatore dovrà essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il marchio dell'Appaltatore stesso.

L'Appaltatore è responsabile della custodia sia delle macchine ed attrezzature tecniche sia dei prodotti utilizzati.

L'Appaltatore deve trovarsi sempre provvisto di scorte di materiali ed attrezzi necessari ad assicurare, per qualunque evenienza, la continuità del servizio. Le macchine e gli attrezzi utilizzati per l'espletamento del servizio devono essere dotati delle certificazioni previste dalle norme vigenti in tema di sicurezza, nonché di tutti gli accessori per proteggere l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

Tutti i contenitori devono essere forniti nuovi all'inizio dell'appalto.

Le macchine e gli attrezzi utilizzati per l'espletamento del servizio devono essere nuovi, devono inoltre essere avallati dalla Stazione Appaltante.

9 SPAZI A DISPOSIZIONE DELL'OPERATORE

Il Committente, fatta salva la disponibilità, concederà a titolo di comodato al Fornitore, l'utilizzo di uno o più locali appositi quale punto di appoggio del personale e per il deposito di materiali ed attrezzature, riservandosi fin d'ora la facoltà di sostituirlo/i con altro/i locale/i idoneo/i.

I materiali e le attrezzature in esso/i depositati dovranno essere tenuti nel massimo ordine in modo tale da rendere immediato il controllo visivo degli stessi. Resta inteso che il Fornitore dovrà, alla data di cessazione del Contratto, restituire il locale/i libero/i e nello stato in cui esso/i è stato consegnato/i dal Committente.

10 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa dovrà essere costituita dalle seguenti figure/funzioni preposte alla gestione dell'Appalto.

il **Responsabile del Contratto**: è la persona fisica, nominata dall'Appaltatore, quale referente unico responsabile del Contratto nei confronti della Stazione Appaltante, è la figura responsabile del conseguimento degli obiettivi qualitativi ed economici.

Il Responsabile del Contratto costituisce l'interfaccia principale per la Stazione Appaltante e assicura il formale adempimento degli obblighi previsti, partecipa ai Comitati di Gestione e agli Steering Committee.

Il Responsabile del Contratto deve essere sempre reperibile durante l'orario di ufficio.

Il **Responsabile del Servizio**: la persona fisica, nominata dall'Appaltatore, quale referente/responsabile nei confronti della Stazione Appaltante della gestione operativa. Tale figura dovrà essere sempre presente negli orari di servizio e deve essere dotata di idonei strumenti di comunicazione e monitoraggio che gli permettano di essere sempre reperibile e continuamente informato sull'andamento del servizio, su eventuali accadimenti e criticità da superare.

Il Responsabile del Servizio dovrà essere dotato di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale ed è responsabile, insieme al Responsabile del Contratto, del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Il Responsabile del Servizio dovrà essere disponibile, quando convocato, per le attività di survey in contraddittorio.

Al Responsabile del Servizio sono affidate le seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel presente capitolato;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalla Stazione Appaltante;
- gestione di tutte le risorse operative;
- controllo delle attività effettuate.

Il Responsabile del Servizio rappresenta l'interfaccia unica nei confronti della Stazione Appaltante per la gestione operativa delle attività contrattualmente previste.

10.1 Caratteristiche del personale

Il personale deve essere assunto con un livello contrattuale adeguato allo svolgimento delle mansioni oggetto del servizio e deve attenersi ai regolamenti e alle procedure di servizio e di sicurezza della Stazione Appaltante.

Nell'espletamento delle attività oggetto del presente Capitolato Tecnico l'Appaltatore dovrà:

- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni

- sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- essere in regola con il pagamento degli stipendi e dei versamenti dei contributi in favore del proprio personale;
- rispettare tutte le disposizioni previste dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Il personale dovrà essere dotato di divisa appositamente descritta sul Progetto Tecnico e di apposita tessera di riconoscimento rilasciata da SOGEMI, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e cognome.

L'Appaltatore dovrà fornire al personale impiegato idoneo vestiario di lavoro ed ogni dispositivo di protezione individuale necessario.

Il personale dell'Appaltatore ha l'obbligo di riservatezza in merito a quanto può venire a sua conoscenza durante l'espletamento dei Servizi medesimi, con particolare riferimento alle informazioni relative agli utenti, al personale e all'organizzazione delle attività svolte dalla Stazione Appaltante.

Il personale impiegato dall'Appaltatore nell'esecuzione del servizio in oggetto è obbligato a mantenere un comportamento consono alla funzione e alle circostanze in cui si svolgono le attività del servizio. La condotta degli operatori è improntata alla massima educazione, correttezza ed il personale agisce, in ogni occasione, con diligenza professionale.

L'Appaltatore risponde civilmente e penalmente dei danni procurati a terzi, siano essi utenti che dipendenti della Stazione Appaltante, derivati da comportamenti imputabili a negligenza dei propri dipendenti.

La Stazione Appaltante potrà richiedere la sostituzione del personale da essa giudicato non idoneo allo svolgimento del servizio, con motivazione scritta relativa all'inadeguatezza del medesimo, senza che ciò dia diritto all'impresa di chiedere alcun onere aggiuntivo; l'Appaltatore è tenuto ad assicurare la pronta sostituzione del personale oggetto del rilievo.

10.2 Formazione

Tutto il personale impiegato dall'Appaltatore dovrà svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi, di sicurezza e di igiene ambientale secondo quanto disciplinato nel presente Capitolato Speciale

d'Appalto e nell'Offerta Tecnica, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro. A tal fine, l'Appaltatore si impegna a istruire gli operatori dei singoli servizi in oggetto con specifici corsi professionali, oltre a quelli previsti obbligatoriamente dalle norme vigenti.

I corsi di formazione dovranno essere mirati alle caratteristiche del servizio cui è allocato il personale e dovranno vertere su temi, procedure e protocolli propri del servizio. Relativamente ai servizi oggetto del presente Capitolato Speciale d'Appalto, l'Appaltatore dovrà, inoltre, fornire ai propri dipendenti adeguata formazione e informazione su:

- rischi professionali sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia;
- su disturbi e rischi che la propria attività può causare agli utenti del Comprensorio e sui modi per eliminare tali influenze negative. Nelle aree caratterizzate da rischi gravi e specifici, potranno accedere solamente i lavoratori autorizzati e solo dopo che siano stati adeguatamente formati mediante corsi specifici;
- procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale sui temi della gestione dei rifiuti e dell'utilizzo, conservazione e dosaggio di sostanze pericolose, sulle caratteristiche dei prodotti a minor impatto ambientale e sulle relative etichette, incluse quelle ecologiche, e sul tema della prevenzione della contaminazione del suolo per dispersione di inquinanti.

11 CALL CENTER

L'Appaltatore dovrà attivare un call center multicanale (telefono, email, web, whatsapp,...) per la gestione de reclami e delle richieste dei clienti.

Tutti i clienti dovranno avere la possibilità di inviare segnalazioni sulla qualità del servizio anche con la possibilità di inviare i relativi documenti fotografici

I contatti dovranno essere tracciati con le relative causali e i ticket dovranno essere chiusi entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta e riportati nel sistema informativo.

12 SISTEMA SOFTWARE GESTIONALE/COMUNICATIVO/INFORMATIVO

1. L'Appaltatore dovrà attivare un sistema informatico di gestione e monitoraggio dell'appalto e per le comunicazioni con la Stazione Appaltante. Il sistema informatico

dovrà essere un portale web based. Il portale dovrà permettere l'autenticazione dell'operatore attraverso un codice ed una password. Dovrà inoltre prevedere l'impostazione di ruoli che determinino le competenze e la visibilità dei dati e dei documenti. Gli utenti designati dal Committente, preposti al controllo, dovranno avere accesso ai dati, ma non potranno gestirli.

2. Il portale dovrà gestire schermate di accesso personalizzate per utente o per funzioni al fine di permettere la gestione in tempo reale dell'appalto da parte dell'Appaltatore e un accesso immediato alle informazioni necessarie alla Stazione Appaltante per controllare la gestione generale e l'operatività quotidiana dell'Appaltatore. In funzione dei diritti attribuiti ai ruoli, ogni utente autorizzato dalla Stazione Appaltante potrà vedere i documenti su cui ha i diritti.
3. Il portale dovrà contenere le seguenti sezioni:
 - Sezione documentale;
 - Sezione presenze;
 - Sezione programmazione attività;
 - Sezione gestione richieste, segnalazioni;
 - Sezione controllo/autocontrollo.

Sezione documentale

La sezione documentale dovrà permettere di navigare su tutti i documenti cui l'Azienda, abbia diritto di accedere (ad esempio, schede tecniche delle dotazioni fornite, dei prodotti detergenti e disinfettanti e dei macchinari per la pulizia utilizzati, ubicazione dei macchinari, schede tecniche dei prodotti per l'igiene e dei relativi distributori).

Sezione presenze

Nella sezione presenze dovranno essere inseriti:

- a. visualizzazione delle aree e relativa copertura turnistica;
- b. visualizzazione delle ore lavorate raggruppate per area ed ambiente.

Sezione programmazione attività

- a. sul portale dovrà essere gestita una anagrafica di attività periodiche classificate per frequenza e per struttura/edificio/area, incluse le aree esterne. Dovrà essere quindi

presente la programmazione delle attività periodiche per singolo cantiere;

- b. dovrà essere possibile visualizzare per ciascuna attività programmata la tipologia d'intervento.

Sezione gestione richieste e segnalazioni

L'Appaltatore dovrà predisporre una sezione per il monitoraggio dei ticket (richieste, segnalazioni e comunicazioni).

Sezione controllo/autocontrollo

- a. dal portale dovrà essere possibile gestire e condividere in contraddittorio con il Committente il **Survey** e misurazione di livelli di servizio con misurazione di indicatori (KPI);
- b. nel portale dovranno essere registrate tutte le attività di autocontrollo messe in atto dall'Appaltatore, certificate e rese disponibili quotidianamente alla Stazione Appaltante.

13 MONITORAGGIO

13.1 Visual management del servizio

L'Appaltatore dovrà un sistema di Visual management del servizio che consiste nell'utilizzo di segnali visivi, grafici e strumenti fisici o digitali per trasmettere in modo immediato a tutti gli utenti del Comprensorio, standard operativi, anomalie e lo stato delle attività.

Il visual management si deve basare su diversi elementi:

- semplicità: le informazioni devono essere presentate in modo semplice e diretto, utilizzando simboli, colori e grafici che possono essere rapidamente interpretati;
- visibilità: gli strumenti visuali devono essere posizionati in punti strategici dove sono più necessari e dove possono essere facilmente visti da chi ne ha bisogno;
- aggiornamento: le informazioni visualizzate sono mantenute aggiornate per riflettere lo stato attuale del servizio, permettendo una risposta rapida e basata sulla situazione reale;
- coinvolgimento: attraverso la visualizzazione, i fruitori del servizio sono più coinvolti e consapevoli delle attività svolte, promuovendo una cultura della qualità e del miglioramento continuo.

13.2 Ambiti di monitoraggio

Il primo ambito di monitoraggio è relativo al rispetto della pianificazione e programmazione delle attività. Per tale controllo si utilizzano lo strumento dell'autocertificazione/autocontrollo da parte dell'Appaltatore e le informazioni del sistema informativo di gestione dell'appalto.

Il secondo ambito di monitoraggio fa riferimento alle **Survey** svolte quotidianamente con l'ausilio delle check list in contraddittorio Stazione Appaltante/ Appaltatore.

All'interno di questi ambiti di monitoraggio sono definiti degli indicatori di performance che daranno luogo al calcolo di un punteggio che definirà il livello di performance dell'Appaltatore.

13.3 Autocontrollo

L'appaltatore deve svolgere un'attività di controllo interno periodico al fine di mantenere sempre allineati i livelli di servizio richiesti dalla Stazione Appaltante. I risultati di questa attività devono essere consolidati all'interno di un'autocertificazione da parte dell'Appaltatore.

Sogemi chiede che l'Appaltatore certifichi l'effettivo e corretto svolgimento delle attività previste nei piani e programmate a calendario.

L'autocertificazione porta all'elaborazione di un documento sottoscritto dal Responsabile del Contratto con cadenza mensile. Il documento deve essere consegnato entro il primo giorno lavorativo del mese successivo.

Questo documento viene periodicamente discusso nelle riunioni periodiche trimestrali. La puntualità e correttezza dell'autocertificazione prodotta dall'Appaltatore è oggetto del monitoraggio da parte della Stazione Appaltante.

13.4 Survey

Senza alcun preavviso, la Stazione Appaltante potrà effettuare al termine dei turni di servizio un'ispezione per verificare il corretto svolgimento delle attività di smaltimento rifiuti, spazzamento e pulizia, in contraddittorio con l'Appaltatore. Al termine dell'ispezione sarà compilata su tablet la "scheda di valutazione" che ne riporta i risultati implementata sul sistema informativo dell'Appaltatore. Laddove il Responsabile del sito per l'Appaltatore, o un suo delegato, non rispondesse alla convocazione, l'ispezione verrà condotta in autonomia dalla Stazione Appaltante.

In particolare, per permettere un controllo della qualità del servizio erogato a ciascun oggetto di controllo sarà assegnato un voto da 1 a 3 che descrive il grado di entità del servizio svolto e soddisfazione relativa, secondo la seguente classificazione:

- Gravemente insoddisfatto – Molto Sporco (Voto 1)
- Insoddisfatto - Sporco (Voto 2)
- Soddisfatto - Pulito (Voto 3)

SCHEDA RIFIUTI			
DATA			
SURVEY ESEGUITA DA			
Oggetto controllo	Grado di soddisfazione del servizio		
	1	2	3
Vuotamento rifiuti			
Presenza contenitori per rifiuti			
Pulizia area di posizionamento contenitori			
Corretto posizionamento contenitori			

SCHEDA SPAZZAMENTO			
DATA			
SURVEY ESEGUITA DA			
Oggetto controllo	Grado di soddisfazione del servizio		
	1	2	3
Sede stradale			
Contorni angoli e zone lungo il perimetro edificio /recinzione			

Alto:			
Altro:			

SCHEDA SERVIZI IGIENICI			
DATA			
SURVEY ESEGUITA DA:			
Oggetto controllo:	Grado di soddisfazione del servizio		
	1	2	3
Pavimenti			
WC			
Lavandini			
Verifica consumabili	Assente		Presente

SCHEDA UFFICI			
DATA			
SURVEY ESEGUITA DA			
Oggetto controllo:	Grado di soddisfazione del servizio		
	1	2	3
Pavimenti			
Scrivanie			
Cestini			
Finestre			

Tutte le non conformità rilevate dovranno essere eliminate a totale carico dell'Appaltatore in modo da garantire il rispetto totale delle specifiche contrattuali.

La vigilanza e il controllo sulla qualità, regolarità e puntualità dell'esecuzione delle prestazioni, nonché del rispetto delle tempistiche nella consegna della reportistica e del possesso dei requisiti e della documentazione necessaria allo svolgimento del servizio competono alla Stazione Appaltante e possono essere esercitati anche tramite soggetti terzi (appositamente incaricati dallo stesso), che sono conseguentemente legittimati all'accertamento delle inadempienze. L'accertamento di inadempienze eseguito da altri soggetti incaricati è tempestivamente comunicato all'Appaltatore. Le segnalazioni dei tesserati del Compensorio potranno essere utilizzate per le attività di Survey.

Per l'esercizio della vigilanza e del controllo, la Stazione Appaltante e gli altri soggetti indicati possono effettuare sopralluoghi, ispezioni, prelievi di campioni, pesature, redigere documentazione fotografica, eseguire rilievi tecnico di qualunque tipo anche con l'intervento di altre competenti Autorità, in qualsiasi momento, anche senza preavviso e l'Appaltatore vi deve acconsentire. I predetti controlli possono essere eseguiti presso tutta l'area in oggetto, sui veicoli e sulle attrezzature utilizzati dall'Appaltatore nonché attraverso verifiche sulla documentazione presente negli uffici della Stazione Appaltante.

L'Appaltatore è tenuto a collaborare con i soggetti che eseguono la vigilanza e il controllo, fornendo tutte le informazioni che gli sono richiesto.

La penale è applicata dalla Stazione Appaltante e viene detratta, mediante compensazione, dal corrispettivo mensile totale dovuto all'Appaltatore. Per la quota detratta dal corrispettivo mensile totale, l'Appaltatore dovrà emettere una nota di credito pari all'importo della penale o decrementare la fattura del mese in corso di un valore pari all'importo della penale stessa.

13.5 Incontri periodici Committente Fornitore

Il sistema di controllo prevede incontri formali di verifica congiunta dei risultati.

Comitato di gestione

Partecipanti: Responsabile del Contratto del Fornitore, Responsabile del Servizio del Fornitore, Referente Sogemi.

Periodicità: Trimestrale.

Obiettivi:

- Analizzare i dati qualitativi (KPI) e valutare l'andamento del servizio;

- Definire le azioni correttive;
- Valutare l'esito delle azioni effettuate;
- Definire il livello di servizio raggiunto nel trimestre.

Steering Committee

Partecipanti: Responsabile del Contratto del Fornitore, Responsabile del Servizio del Fornitore, Referente Sogemi.

Periodicità: Annuale.

Obiettivi:

- Analizzare l'andamento generale del servizio;
- Validare esito del sistema di valutazione e fascia di servizio raggiunto;
- Valutare gli interventi migliorativi proposti;
- Valutare il nuovo piano delle attività con migliorie economiche e di processo per l'anno successivo proposto dal fornitore.

13.6 Reportistica

Reportistica operativa mensile

Contiene un riepilogo sintetico delle attività se seguite durante il mese e delle criticità degne di nota o di valutazione congiunta Stazione Appaltante/Appaltatore.

Il report contiene la sintesi delle informazioni estratte dal sistema informativo necessarie alla valutazione del rispetto:

- Del calendario delle attività pianificate;
- Dei tempi di intervento concordati;
- Delle prestazioni oggetto dell'appalto;
- Dei livelli di servizio definiti dal contratto.

Report richiesti:

- Report Rifiuti: distribuzione mensile delle quantità prodotte per categorie in peso e analisi dell'impatto proporzionale dei rifiuti recuperati rispetto alla totalità dei rifiuti prodotti;
- Report qualità raccolta differenziata: rilevazione numero di utenze con associazione ai fabbricati/ depositi di competenza. Indicazione delle categorie di rifiuto correttamente

differenziato e eventuale conferimento errato. Presenza di annotazioni che saranno utili per l'ottimizzazione delle modalità di erogazione dei servizi di raccolta. Rappresentazione delle tipologie di utenze e la diffusione delle non conformità, attraverso lo strumento di concentrazione delle non conformità rilevate. In tal modo sarà possibile monitorare l'evoluzione del problema nel tempo visionando i cluster di concentrazione

- Report Spazzamento: totale delle superfici spazzate per area, frequenza dei passaggi e percentuale di completamento, totale dei rifiuti raccolti;
- Report Pulizie: numero di interventi ordinari eseguiti rispetto a quelli pianificati suddiviso per aree, esito delle ispezioni, segnalazioni per disservizio e tempi di intervento;
- Eventuale altra reportistica si rendesse necessaria per il controllo del servizio.

Reportistica Trimestrale

Contiene le informazioni necessarie a valutare l'andamento nel tempo delle attività (miglioramento o declino dei risultati)

Contiene informazioni relative a:

- Risultati delle misurazioni;
- Esiti delle survey;
- Prestazioni extra richieste da Sogemi.

Reportistica Annuale

Predisposta a supporto degli Steering Committee, contiene aspetti rilevanti dell'andamento del servizio e il riepilogo dei servizi forniti:

- Dati statistici;
- Statistiche di sintesi dei servizi forniti;
- Reportistica sulla sicurezza;
- Necessità di futuri investimenti.

14 MIGLIORAMENTO E INNOVAZIONE DEL SERVIZIO

Sogemi chiede all'Appaltatore di fornire un servizio sempre allineato alle norme di buona tecnica e in coerenza con la legislazione vigente.

Sogemi chiede, inoltre, che il servizio sia svolto con l'ottica del miglioramento continuo e che venga impostato un processo di gestione ed erogazione del servizio basato sull'innovazione.

L'Appaltatore dovrà operare in ottica di razionalizzazione dei costi e miglioramento continuo dei risultati economici e prestazionali, a tale scopo deve produrre, a conclusione di ogni anno di contratto un aggiornamento del piano delle attività allo scopo di ripensare e riallineare il servizio alle esigenze che possono variare nel corso del tempo oltre che all'aggiornamento delle tecnologie del servizio stesso.

15 PREZZI E CORRISPETTIVI

Il sistema dei corrispettivi per il servizio erogato è strettamente legato al livello di servizio raggiunto dall'Appaltatore secondo la logica del contratto di risultato in quanto per inadempienze e livelli di servizio non raggiunti scatteranno delle penali sul corrispettivo a canone del servizio

A seguito del risultato raggiunto dal Fornitore e discusso nei Comitati di Gestione trimestrali in contraddittorio con Sogemi si definirà l'entità di eventuali penali da applicare. Le penali saranno conteggiate e decurtate dal canone del mese/trimestre successivo allo svolgimento del Comitato di Gestione.

Analogamente verrà attuato un sistema premiante.

15.1 Premi e Penali

Report survey-verifiche sistema informatico controllo da parte di personale autorizzato sogemi

Con frequenza trimestrale vengono valutati i risultati delle schede di survey. Ogni scheda attribuisce fino a un massimo di 12 punti.

Per un livello di servizio uguale al 95% (12 = 100%) viene riconosciuto il 100% del compenso del trimestre (es. 100 schede: punteggio massimo 1.200 punti; soglia 95%: 1.140 punti).

Per risultati inferiori viene applicata una penalizzazione dell'1% al canone complessivo trimestrale per ogni punto percentuale inferiore al 95% del livello di servizio.

Per risultati maggiori viene applicata una premialità percentuale pari a 0,4% del compenso del trimestre per ogni punto percentuale superiore al 95% del punteggio raggiunto.

Al termine di ogni trimestre sarà anche valutato il trend di livello di servizio, In caso di incremento del livello di servizio rispetto al trimestre precedente lo scostamento tra il risultato raggiunto e la soglia sarà ridotto del 50%

Tabella delle penali per ogni singola violazione:

n.	Inadempimento	Valore penale
1	Mancata messa a regime del sistema informativo	300 € per ogni giorno di ritardo
2	Mancata esecuzione del servizio	500 € per ciascuna inadempienza
3	Ripetitività (mancato ripristino nelle 24 ore successive) della specifica non conformità nella segnalazione	€ 500 per ogni inadempienza
4	Mancato raggiungimento obiettivo annuo di rifiuto differenziato	€25,00/t addebitati sulla percentuale non raggiunta Es.: il 90% è pari a t. 3.900. Se raggiunto il 80%, pari a t. 2.340, la penale di 25,00€/t si applica sulla differenza di t. 1.560.

Premio per il superamento dell'obiettivo annuo di rifiuto differenziato

Nel caso la percentuale di rifiuti differenziati eccedesse l'obiettivo fissato del 90% all'appaltatore saranno riconosciuti € 10,00/t per ogni tonnellata oltre l'obiettivo fissato

Es. il 90% è pari a t. 3.900.

Se raggiunto il 91%, pari a t. 3.978, il premio sarà calcolato sulla differenza di t. 78.

16 VARIAZIONE ENTITA' DEL SERVIZIO

Le prestazioni da fornire potranno essere ridotte o aumentate a seguito delle mutate esigenze da parte della Stazione Appaltante ferme restando le condizioni di aggiudicazione, senza che l'Appaltatore possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità.

Le variazioni verranno calcolate come di seguito indicato:

- riduzione di spazi occupati: il canone varierà in base alle superfici non utilizzate, riducendo proporzionalmente l'importo dei servizi interessati dalla dismissione;
- per i servizi igienici e gli spogliatoi il canone varierà in funzione del numero di batterie non utilizzate;
- dismissioni di servizi contrattuali: il canone subirà una riduzione con la deduzione dell'importo relativo al servizio contrattuale dismesso;
- aumento degli spazi occupati: il canone varierà in base alle nuove superfici appaltate, aumentando proporzionalmente l'importo dei servizi interessati dall'aumento di superficie;
- per i servizi igienici e gli spogliatoi il canone varierà in funzione dell'incremento del numero di batterie utilizzate;
- acquisizione di nuovi servizi contrattuali: il canone varierà con l'incremento dell'importo dei nuovi servizi appaltati.

Le variazioni di canone saranno determinate utilizzando quale base di calcolo il costo unitario (€/mq) medio offerto dall'Appaltatore per il servizio in oggetto per gli immobili/aree appartenenti al medesimo cluster di superficie. Per i servizi igienici e gli spogliatoi le variazioni del canone saranno in funzione del numero delle batterie.

Le suddette modifiche saranno apportate secondo il seguente approccio:

- variazioni intervenute nel corso della prima metà del mese (fino al 15): la revisione del canone decorrerà dall'inizio del mese in cui la variazione è avvenuta;
- variazioni intervenute nel corso della seconda metà del mese (dopo il 15): la revisione del canone decorrerà dall'inizio del mese successivo in cui la variazione è avvenuta.

17 CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM)

Il servizio di pulizia e di fornitura di materiale igienico sanitario deve essere svolto in conformità alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali definite nell'allegato al Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare DM del 24 maggio 2012 e s.m.i. (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012) disponibile sul sito web <http://www.minambiente.it> nella sezione dedicata al Green Public Procurement.

In particolare:

- tutti i prodotti utilizzati, quali i detergenti multiuso destinati alla pulizia di ambienti interni, detergenti per finestre e detergenti per servizi sanitari devono essere conformi ai requisiti minimi individuati al paragrafo 6.1 del CAM "Servizio di pulizia", adottato con il DM 24 maggio 2012.

Il rispetto dei suddetti requisiti deve essere comprovato contestualmente alla sottoscrizione del Verbale di Consegna se non diversamente concordato tra le parti secondo le seguenti modalità:

- l'appaltatore deve fornire una lista completa dei detergenti che si impegna ad utilizzare riportando produttore, denominazione commerciale di ciascun prodotto e l'eventuale possesso dell'etichetta ambientale Ecolabel Europeo o di altre etichette ambientali ISO di Tipo I (norma ISO 14024) i cui requisiti siano conformi ai criteri ambientali minimi. Per i prodotti non in possesso dell'Ecolabel Europeo né di etichette ambientali ISO di Tipo I con requisiti conformi ai criteri ambientali minimi, il legale rappresentante dell'impresa, sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detergenti e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, è tenuto a sottoscrivere la dichiarazione di cui all'Allegato A del suddetto CAM, con la quale attesta che i prodotti detergenti sono conformi ai criteri ambientali minimi, indicati nei punti da 6.1.1 a 6.1.8 del CAM;
- i prodotti diversi da quelli descritti dei punti precedenti, utilizzati per le pulizie periodiche a risultato o straordinarie quali, in via esemplificativa, cere, deceranti, decapanti, solventi, cere metallizzate, smacchiatori di inchiostri, pennarelli, graffiti, nonché i prodotti classificati super concentrati, devono essere conformi al Regolamento CE 648/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio e ai requisiti

minimi individuati al paragrafo 6.2 del "CAM Servizio di pulizia", "Specifiche tecniche dei disinfettanti, dei prodotti per impieghi specifici (cere, deceranti, decapanti, smacchiatori etc.) e detergenti super concentrati multiuso, dei detergenti super concentrati per servizi sanitari, dei detergenti super concentrati per la pulizia di finestre";

- i detergenti super concentrati devono essere utilizzati solo con sistemi di dosaggio o apparecchiature (per esempio, bustine e capsule idrosolubili, flaconi dosatori con vaschette di dosaggio fisse o apparecchi di diluizione automatici) che evitano che la diluizione sia condotta arbitrariamente dagli addetti al servizio. Per prodotti super concentrati si intendono quei prodotti destinati alla pulizia di ambienti interni di edifici, inclusi i detergenti per finestre e i detergenti per servizi sanitari, con elevata concentrazione di sostanza attiva, ovvero almeno pari al 30% per quelli da diluire e almeno al 15% per quelli pronti all'uso. per la fornitura di prodotti di carta tessuto (carta igienica, rotoli per asciugamani, salviette monouso etc.) deve essere assicurato il rispetto dei criteri di qualità ecologica stabiliti nella Decisione 2009/568/CE del 9 luglio 2009, che fissa i criteri ecologici per l'assegnazione del marchio comunitario di qualità ecologica Ecolabel Europeo al tessuto carta. L'offerente, contestualmente alla sottoscrizione del Verbale di Consegna se non diversamente concordato tra le parti, deve fornire una lista completa dei prodotti in carta tessuto che si impegna a fornire, riportando produttore e nome commerciale del prodotto. L'aggiudicatario provvisorio, per i prodotti in carta tessuto non in possesso dell'Ecolabel europeo, presunti conformi, è tenuto a fornire al MEF le prove di conformità rilasciate da organismi verificatori accreditati in base alle norme tecniche pertinenti, al fine di dimostrare la rispondenza del prodotto a tali criteri ecologici.

L'Appaltatore non può utilizzare prodotti con funzione esclusivamente deodorante/profumante. Per quanto riguarda deodoranti e profumi, tutte le sostanze usate aggiunte al prodotto in qualità di fragranze devono essere fabbricate e utilizzate conformemente al codice di buona pratica dell'International Fragrance Association (IFRA, Associazione internazionale dei produttori di profumi) (Pubblicato sul sito web dell'IFRA: <http://www.ifraorg.org>). Il fabbricante deve seguire

le raccomandazioni delle norme IFRA riguardanti il divieto, l'uso limitato e i criteri di purezza specificati per le sostanze.

L'Appaltatore dovrà garantire che tutto il personale addetto alla commessa sia stato adeguatamente formato ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. 81/08, e che, nelle iniziative di formazione attuate ai sensi del citato D.Lgs., siano trattati anche i seguenti argomenti:

- 1) corrette modalità d'uso in relazione al dosaggio dei prodotti di pulizia;
- 2) precauzioni d'uso (divieto di mescolare, come manipolare il prodotto, come intervenire in caso di sversamenti o di contatti accidentali, come leggere le schede di sicurezza);
- 3) differenze tra disinfezione e lavaggio;
- 4) modalità di conservazione dei prodotti;
- 5) caratteristiche dei prodotti per la pulizia a minori impatti ambientali e dei prodotti ausiliari ecologici, le etichette, incluse quelle ecologiche, dei prodotti detergenti e disinfettanti per le pulizie.

18 RESPONSABILITA' DI LEGGE ED OBBLIGHI GENERALI

L'Appaltatore assume in linea diretta ogni responsabilità connessa allo stato generale di pulizia del complesso immobiliare oggetto del contratto, e sarà direttamente responsabile per eventuali infortuni accorsi a terzi per l'omessa rimozione di rifiuti anche di modesta entità, abbandonati anche fuori dagli appositi contenitori in qualsiasi area del Comprensorio Agroalimentare.

L'Appaltatore sarà tenuto all'osservanza di tutte le leggi, le norme tecniche, i regolamenti vigenti in materia e le disposizioni ed indicazioni fornite dalle Amministrazioni territorialmente competenti (Comune, Provincia, Regione, etc.), dai Vigili del Fuoco, dall'Ispettorato del Lavoro, dalla ATS, dall'ISPESL, dai Fornitori di pubblici servizi, etc.

L'Appaltatore sarà inoltre responsabile dei danni comunque arrecati, nell'esecuzione dell'appalto.

La Stazione Appaltante non assumerà alcuna responsabilità per le cose, i materiali, i mezzi d'opera, od altri beni che l'Appaltatore terrà in uso e in custodia presso i locali e le aree messe a disposizione presso il Comprensorio Agroalimentare.

19 OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA E WHISTLEBLOWING

L'Appaltatore è tenuto all'osservanza e all'applicazione della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e s.m. e i.), nonché delle norme in materia che potrebbero essere emanate durante il corso dell'appalto.

L'Appaltatore ha l'onere di procurare e fornire, ai propri lavoratori, tutti i materiali necessari allo svolgimento delle prestazioni di cui al presente appalto (in special modo i D.P.I.), secondo quanto previsto dai documenti e dalle valutazioni effettuate dall'Appaltatore e dal D.lgs. 81/2008 e s.m. e i.

Tutte le attrezzature, le macchine, i mezzi, i veicoli utilizzati per l'espletamento dei servizi di cui al presente appalto debbono rispettare le normative di sicurezza vigenti (specie in materia di prevenzione degli infortuni di codice dalla strada).

L'Appaltatore deve indicare il nominativo del Direttore Tecnico, al quale compete la responsabilità della conduzione tecnica, per l'espletamento del servizio e l'operatività dell'appalto in genere, a fronte di tutti i servizi prestati, per le reciproche comunicazioni relative all'esecuzione del contratto.

L'Appaltatore, al momento della sottoscrizione del contratto, al solo fine di consentire una corretta verifica del rispetto delle norme di sicurezza, dovrà:

- dimostrare di avere redatto tutta la documentazione necessaria, in particolar modo il Documento di Valutazione dei rischi dell'Azienda, di cui agli articoli 28 e seguenti del D.lgs. 81/2008 e s.m. e i., aggiornato alle singole specifiche attività e luoghi di lavoro relativi al presente Capitolato speciale d'appalto;
- consegnare copia delle Procedure operative specifiche per la salute e la sicurezza dei lavoratori operanti nelle aree oggetto d'appalto, elaborate e sottoscritte dal datore di lavoro, per avvenuta attività di formazione ed informazione di tutti i lavoratori presenti, del R.S.P.P. e del R.L.S.;
- copia aggiornata dei dpi consegnati ai lavoratori e verbali di avvenuta attività di informazione, formazione e addestramento;
- elenco completo dei lavoratori presenti nelle aree oggetto d'appalto con relativa indicazione delle rispettive mansioni, segnalazione dei ruoli e nomine degli incaricati al

pronto soccorso ed alla prevenzione degli incendi.

Tale documentazione dovrà poter essere visionata dalla Stazione Appaltante aggiudicatrice in qualunque momento dell'appalto e, dovrà essere consegnata, in copia, alla Stazione Appaltante aggiudicatrice entro 30 giorni dall'aggiudicazione definitiva.

Ai fini di consentire una corretta verifica del rispetto delle norme di sicurezza, l'Appaltatore dovrà esibire l'organigramma funzionale aziendale, attraverso la consegna, di un documento in forma scritta e redatto dall'Appaltatore sotto la propria responsabilità, entro cinque giorni antecedenti la sottoscrizione del contratto, dal quale si evinca la presenza e il conferimento d'incarico per tutte le figure normativamente previste ai sensi del D.lgs. 81/2008 e s.m. e i. (ad esempio, RSPP, RLS, SPP, Medico Competente ecc.), comprensivi di nominativi e di recapiti; dovranno essere altresì rilevabili, nella medesima forma, anche tutte le eventuali attività, conferite all'esterno, riguardanti la materia.

Ai fini di consentire una corretta verifica del rispetto delle norme di sicurezza, l'Appaltatore dovrà dimostrare entro cinque giorni antecedenti la sottoscrizione del contratto l'avvenuta formazione e informazione dei lavoratori, anche attraverso la trasmissione del piano di formazione futuro (inerente in particolare le attività riguardanti il presente appalto).

Tali attività formative potranno essere dimostrate attraverso un'autocertificazione, redatta in forma scritta, sotto la piena responsabilità dell'Appaltatore. A semplice richiesta, dovrà poter essere visionata, dalla Stazione Appaltante aggiudicatrice la documentazione comprovante i percorsi formativi del personale.

L'Appaltatore si impegna a trasmettere tutte le informazioni utili al miglioramento degli standard di sicurezza, presenti e futuri; assicura la massima cooperazione e, laddove possibile, si impegna a coadiuvare la Stazione Appaltante aggiudicatrice nell'attuazione ed implementazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro.

SOGE MI, così come l'Azionista Comune di Milano, è impegnata nella lotta alla corruzione in ogni sua manifestazione.

In particolare, allo scopo di evitare le occasioni di pratiche illecite e di distorsioni nelle gare di appalto di servizi/forniture, la Società ha introdotto l'obbligo per tutti i partecipanti, pena l'esclusione dalla gara, di sottoscrivere e consegnare congiuntamente all'offerta il Patto di

Integrità.

Con l'inserimento di tale Patto di Integrità si intende garantire una leale concorrenza e pari opportunità di successo a tutti i partecipanti, nonché garantire una corretta e trasparente esecuzione del contratto assegnato.

SOGEMI verificherà l'applicazione del Patto di Integrità sia da parte dei partecipanti alla gara, sia da parte dei propri dipendenti, collaboratori e consulenti.

L'appaltatore è tenuto in vigenza di contratto a rendere nota ai propri dipendenti la possibilità di avvalersi, dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dall'art. 54 bis D.lgs. 165/2001, tramite il ricorso all'apposita piattaforma.

Il ricorso al predetto strumento è consentito nel caso in cui le segnalazioni riguardino illeciti o irregolarità relativi a SOGEMI ed afferenti alle prestazioni oggetto del presente contratto. Ai sensi di legge, il dipendente che segnalerà fatti illeciti di cui è a conoscenza godrà di tutte le garanzie previste dall'art. 54 bis del D.lgs. 165/2001, con specifico riferimento alla tutela della riservatezza dei dati del segnalante, alla sottrazione del diritto di accesso alle segnalazioni effettuate ed ai relativi allegati eventualmente prodotti e al divieto di misure ritorsive eventualmente subite.

I subappaltatori e i subcontraenti, relativamente ai contratti afferenti all'esecuzione dell'appalto, sono tenuti a rendere nota ai propri dipendenti la possibilità di avvalersi, dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dall'art. 54 bis D.lgs. 165/2001, tramite il ricorso all'apposita piattaforma.

L'ottemperanza agli adempimenti sopra riportati dovrà essere documentata dall'operatore economico alla stazione appaltante entro 15 giorni dalla stipulazione del contratto d'appalto (o dall'avvio d'urgenza delle prestazioni in pendenza di stipula) o da quella dei contratti di cui al precedente comma.

Penali whistleblowing

- Per la mancata comunicazione da parte dell'appaltatore ai propri dipendenti della possibilità di avvalersi, dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dall'art. 54 bis D.lgs. 165/2001: € 500.
- Per la mancata comunicazione a SOGEMI entro 15 giorni dalla stipulazione del contratto

d'appalto (o dall'avvio di urgenza delle prestazioni in pendenza di stipula) o da quella di stipulazione dei contratti di subappalto o subcontratti, dell'avvenuta comunicazione ai propri dipendenti della possibilità di avvalersi, dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dall'art. 54 bis D.lgs. 165/2001: €500

Pagamenti penali whistleblowing

L'Appaltatore dovrà comprovare l'avvenuta comunicazione in materia di whistleblowing, in mancanza della quale il pagamento rimarrà sospeso fino all'avvenuto adempimento di tale prescrizione.

ALLEGATI:

1. Tabella con le macroaree e le superfici suddivise per le diverse frequenze
2. Tabella di dettaglio per ogni edificio e per le aree esterne
3. Planimetrie di tutte le aree (di edifici e aree esterne) corrispondenti ai dettagli delle tabelle

1. Tabella con le macroaree e le superfici suddivise per le diverse frequenze

COMPENSORIO ALIMENTARE DI MILANO						
			TOTALE (MQ)	Luogo sensibile	Giornaliera	mensile
Parcheggi - Viabilità (spazzamento)	Mq.		264.513,00		264.513,00	
Spazi comuni industriali e non industriali (spazzamento)	Mq.		32.259,12		32.259,12	
Aree verdi (spazzamento)	Mq.		43.170,00		43.170,00	
Spazi comuni industriali (pulizie)	Mq.		29.161,12			29.161,12
Spazi comuni non industriali (pulizie)	Mq.		2.905,58		2.905,58	
Servizi igienici ad alta sensibilità (6 batterie)	Mq.		621,00	621,00		
Servizi igienici e spogliatoi (47 batterie)	Mq.		1.436,50		1.436,50	
Uffici SOGEMI (comprese sale riunioni, portineria)	Mq.		2.665,46		2.665,46	
TOTALE	Mq.		376.731,78	621,00	346.949,66	29.161,12

2. Tabella di dettaglio per ogni edificio e per le aree esterne

AREA ITTICO-FIORI-CARNI			
			FREQUENZA SPAZZAMENTO
PARCHEGGI - VIABILITA'	Mq.	50.614,00	giornaliera
			FREQUENZA
AREE VERDI	Mq.	18.165,00	giornaliera
			FREQUENZA PULIZIA
MERCATO ITTICO P.T.			
Spazi comuni industriali (spazzamento)	Mq.	3.197,00	giornaliera
Spazi comuni industriali (pulizie)	Mq.	3.197,00	mensile
Servizi igienici ad alta sensibilità (1 batteria)	Mq.	121,50	luogo sensibile
Servizi igienici e spogliatoi (2 batterie)	Mq.	104,00	giornaliera
Uffici Sogemi	Mq.	35,00	giornaliera
MERCATO ITTICO 1°P			
Spazi comuni non industriali (pulizie)	Mq.	778,58	giornaliera
Servizi igienici e spogliatoi (7 batterie)	Mq.	63,50	giornaliera
Uffici Sogemi: VETERINARI	Mq.	27,46	giornaliera
TOTALE MERCATO ITTICO - P.T./1°P			
Spazi comuni industriali (spazzamento)	Mq.	3.197,00	giornaliera
Spazi comuni industriali (pulizie)	Mq.	3.197,00	mensile
Spazi comuni non industriali (pulizie)	Mq.	778,58	giornaliera
Servizi igienici ad alta sensibilità (1 batteria)	Mq.	121,50	luogo sensibile
Servizi igienici e spogliatoi (9 batterie)	Mq.	167,50	giornaliera
Uffici Sogemi	Mq.	62,46	giornaliera
TOTALE MERCATO ITTICO	Mq.	7.524,04	
			FREQUENZA PULIZIA
MERCATO FIORI P.T.			
Spazi comuni industriali (spazzamento)	Mq.	2.383,00	giornaliera
Spazi comuni industriali (pulizie)	Mq.	2.383,00	mensile
Servizi igienici ad alta sensibilità (1 batteria)	Mq.	98,50	luogo sensibile
MERCATO FIORI 1°P			
Spazi comuni non industriali (pulizie)	Mq.	611,00	giornaliera
Servizi igienici e spogliatoi (5 batterie)	Mq.	90,00	giornaliera
MERCATO FIORI 2°P			
Spazi comuni non industriali (pulizie)	Mq.	86,00	giornaliera
Servizi igienici e spogliatoi (2 batterie)	Mq.	5,00	giornaliera
Uffici Sogemi: SALA RIUNIONI	Mq.	129,00	giornaliera
TOTALE MERCATO FIORI P.T./1°P-2°P			
Spazi comuni industriali (spazzamento)	Mq.	2.383,00	giornaliera
Spazi comuni industriali (pulizie)	Mq.	2.383,00	mensile
Spazi comuni non industriali (pulizie)	Mq.	697,00	giornaliera
Servizi igienici ad alta sensibilità (1 batteria)	Mq.	98,50	luogo sensibile
Servizi igienici e spogliatoi (7 batterie)	Mq.	90,00	giornaliera
Uffici Sogemi	Mq.	129,00	giornaliera
TOTALE MERCATO FIORI	Mq.	5.780,50	
			FREQUENZA PULIZIA
MERCATO CARNI			
Spazi comuni industriali (spazzamento)	Mq.	813,00	giornaliera
Spazi comuni industriali (pulizie)	Mq.	813,00	mensile
Servizi igienici (1 batteria)	Mq.	48,00	giornaliera
MERCATO CARNI 1°P			
Spazi comuni non industriali (pulizie)	Mq.	186,00	giornaliera
Servizi igienici e spogliatoi (4 batterie)	Mq.	146,00	giornaliera
TOTALE MERCATO CARNI P.T./1°P			
Spazi comuni industriali (spazzamento)	Mq.	813,00	giornaliera
Spazi comuni industriali (pulizie)	Mq.	813,00	mensile
Spazi comuni non industriali (pulizie)	Mq.	186,00	giornaliera
Servizi igienici e spogliatoi (5 batterie)	Mq.	194,00	giornaliera
TOTALE MERCATO CARNI	Mq.	2.006,00	
			FREQUENZA PULIZIA
LOGISTICA 8			
Spazi comuni industriali (spazzamento)	Mq.	557,00	giornaliera
Spazi comuni industriali (pulizie)	Mq.	557,00	mensile
Servizi igienici e spogliatoi (2 batterie)+ ripostiglio	Mq.	105,00	giornaliera
TOTALE LOGISTICA 8	Mq.	1.219,00	

AREA ORTO			
			FREQUENZA SPAZZAMENTO
PARCHEGGI - VIABILITA'	Mq.	213.899,00	giornaliera
			FREQUENZA
AREE VERDI	Mq.	25.005,00	giornaliera
			FREQUENZA PULIZIA
ORTO 1 P.T.			
Spazi comuni industriali (spazzamento)	Mq.	9.273,56	giornaliera
Spazi comuni industriali (pulizie)	Mq.	9.273,56	mensile
ORTO 1 PIANO PRIMO			
Spazi comuni non industriali (pulizie)	Mq.	102,00	giornaliera
Servizi igienici ad alta sensibilità (2 batterie) - 1 bagno uomini Levante - 1 bagno uomini Ponente	Mq.	200,50	luogo sensibile
Servizi igienici (2 batterie) - 1 bagno donne Levante - 1 bagno donne Ponente	Mq.	200,50	giornaliera
TOTALE ORTO 1 P.T./1°P	Mq.	19.050,12	
			FREQUENZA PULIZIA
ORTO 2 P.T.			
Spazi comuni industriali (spazzamento)	Mq.	9.273,56	giornaliera
Spazi comuni industriali (pulizie)	Mq.	9.273,56	mensile
ORTO 2 PIANO PRIMO			
Spazi comuni non industriali (pulizie)	Mq.	102,00	giornaliera
Servizi igienici ad alta sensibilità (2 batterie) - 1 bagno uomini Levante - 1 bagno uomini Ponente	Mq.	200,05	luogo sensibile
Servizi igienici (2 batterie) - 1 bagno donne Levante - 1 bagno donne Ponente	Mq.	200,50	giornaliera
TOTALE ORTO 2 P.T./1°P	Mq.	19.050,12	
			FREQUENZA PULIZIA
LOGISTICA 1			
Spazi comuni industriali (spazzamento)	Mq.	654,00	giornaliera
Spazi comuni industriali (pulizie)	Mq.	654,00	mensile
Servizi igienici e spogliatoi (2 batterie)	Mq.	101,00	giornaliera
TOTALE LOGISTICA 1	Mq.	1.409,00	
			FREQUENZA PULIZIA
LOGISTICA 5			
Spazi comuni industriali (spazzamento)	Mq.	2.680,00	giornaliera
Spazi comuni industriali (pulizie)	Mq.	2.680,00	mensile
Servizi igienici e spogliatoi (4 batterie)	Mq.	150,00	giornaliera
TOTALE LOGISTICA 5	Mq.	5.510,00	

					FREQUENZA PULIZIA
PALAZZO AFFARI					
Spazi comuni industriali e non industriali (spazzamento + pulizie)	Interrato	Spazi comuni industriali (pulizie)	Mq.	330	mensile
	Piano Terra	Spazi comuni non industriali (spazzamento)	Mq.	1.822	giornaliera
	1°	Spazi comuni non industriali (spazzamento)	Mq.	1.606	giornaliera
	1°	Spazi comuni non industriale (pulizie)	Mq.	235	giornaliera
	2°	Spazi comuni non industriale (pulizie)	Mq.	130	giornaliera
	3°	Spazi comuni non industriale (pulizie)	Mq.	110	giornaliera
	4°	Spazi comuni non industriale (pulizie)	Mq.	110	giornaliera
	5°	Spazi comuni non industriale (pulizie)	Mq.	65	giornaliera
	6°	Spazi comuni non industriale (pulizie)	Mq.	65	giornaliera
	7°	Spazi comuni non industriale (pulizie)	Mq.	65	giornaliera
	8°	Spazi comuni non industriale (pulizie)	Mq.	65	giornaliera
	9°	Spazi comuni non industriale (pulizie)	Mq.	65	giornaliera
	10°	Spazi comuni non industriale (pulizie)	Mq.	65	giornaliera
	11°	Spazi comuni non industriale (pulizie)	Mq.	65	giornaliera
TOTALE SPAZI COMUNI su tutti i piani			Mq.	4.798,00	
Servizi igienici	Piano Terra	4 batterie	Mq.	57	giornaliera
	1°	4 batterie	Mq.	90	giornaliera
	2°	1 batteria	Mq.	15	giornaliera
	3°	1 batteria	Mq.	15	giornaliera
	4°	1 batteria	Mq.	15	giornaliera
	5°	0	Mq.	0	giornaliera
	6°	0	Mq.	0	giornaliera
	7°	0	Mq.	0	giornaliera
	8°	0	Mq.	0	giornaliera
	9°	0	Mq.	0	giornaliera
	10°	1 batteria	Mq.	15	giornaliera
	11°	2 batterie	Mq.	21	giornaliera
TOTALE SERVIZI IGIENICI su tutti i piani (14 BATTERIE)			Mq.	228,00	
Uffici Sogemi	Piano Terra		Mq.	290	giornaliera
	1°	Uffici + FBC	Mq.	1.490	giornaliera
	10°		Mq.	350	giornaliera
	11°		Mq.	344	giornaliera
TOTALE UFFICI SOGEMI E SALE RIUNIONI			Mq.	2.474,00	
TOTALE PALAZZO AFFARI			Mq.	7.500,00	