

# Servizio Pulizia

Capitolato 8.13

RIFERIMENTO VALORIALE in €	€ 2.476.069,49
QUANTITA'/CONSISTENZE DI RIFERIMENTO ANNO 2019 MQ	
A – Alto (A1 + A2) OSPEDALE	58.188,25
B _ Medio (B1 + B2) OSPEDALE	297.383,84
C – Basso (C1 + C2 + C3) OSPEDALE	332.014,27
Esterne	80.686,20
Presidi Ospedale	18.561,84
Sale Operatorie Sab/Dom	11.515,32
B _ Medio (B1 + B2) SEDI ESTERNE TERRITORIO	84.154,20
C – Basso (C1 + C2) SEDI ESTERNE TERRITORIO	59.905,29



## Sommario

1	Igiene e sanificazione locali appaltati .....	4
2	Modalità per l'effettuazione del servizio di pulizia.....	8
2.1	Requisiti generali per l'effettuazione del servizio.....	8
2.2	Pulizia Ordinaria e Continuativa .....	8
2.3	Pulizia Periodica.....	9
2.4	Note sul Servizio .....	9
2.5	Tipologie di Intervento .....	10
2.5.1	Interventi programmati .....	10
2.5.2	Interventi straordinari.....	10
2.5.3	Interventi a chiamata .....	10
2.5.4	Interventi di ripristino a seguito di anomalie.....	11
2.6	Attrezzature.....	11
2.7	Attività ricomprese nei trattamenti di pulizia .....	12
2.8	Operatori addetti alle pulizie .....	12
2.9	Modalità di esecuzione dei lavori nelle aree sanitarie.....	13
2.10	Caratteristiche dei prodotti d'uso .....	15
3	Metodologie di pulizia delle singole aree .....	16
3.1	Tipologia Presidio: Aree ad alto rischio ed a bassa carica microbica.....	16
3.2	Tipologia A1 (ROSSO): Aree ad Alto Rischio ed a Bassa Carica Microbica .....	18
3.3	Tipologia A2. (ROSA): Aree ad Alto Rischio ed a Bassa Carica Microbica .....	19
3.4	Tipologia B1 (ARANCIONE): Altre aree con attività sanitaria.....	21
3.5	Tipologia B2 (GIALLO): Altre Aree con Attività Sanitaria.....	24
3.6	Tipologia C1 e C2 (AZZURRO e VERDE): Aree di elevata percorrenza Uffici .....	26
3.7	Tipologia C3 (VIOLETTO): Aree a bassa percorrenza.....	28
3.8	Tipologia Aree Esterne .....	29
4	Orario ed organizzazione del lavoro .....	29
5	Controllo dei livelli igienici e vigilanza sulla esecuzione dei servizi .....	29
6	Norme di sicurezza.....	29
7	Corrispettivi del servizio.....	30
7.1	Revisione corrispettivo.....	30
7.2	Adeguamento del corrispettivo .....	30
7.3	Penali .....	30

# 1 Igiene e sanificazione locali appaltati

Il Servizio consiste nella Pulizia e Sanificazione ambientale, giornaliera e periodica, delle seguenti aree:

- Presidio Ospedaliero Santorso
- Strutture Territoriali Extra Ospedaliere di seguito elencate

DISTRETTI IN PROJECT	INDIRIZZI
<b>MALO</b>	
- Distretto Malo	Largo Palladio – 36034 Malo (VI)
- Medicina Integrata Malo	Via Barbè 39 – 36034 Malo (VI)
<b>MONTECCHIO</b>	
- Archivio	Via Europa Unità 7 – 36030 Montecchi Precalcino (VI)
- C.T.R.P. Villa Bonin Longare	
- Cardo	
- Decima	
- Padiglione B	
- RSA S:Michele	
- Chiesa	
<b>PIOVENE ROCCHETTE</b>	
- Distretto Piovene Rocchette	Piazza Vittoria 2 – 36013 Piovene Rocchette (VI)

Il Servizio è costituito da:

1. **Servizio Pulizia e Sanificazione ordinaria**, presso il Polo Ospedaliero Unico, da svolgersi secondo le modalità e le frequenze previste dal livello di Rischio definito. Di seguito si riporta dettaglio delle aree oggetto di servizio.

PRESIDIO	RISCHIO	MQ
<b>SANTORSO</b>	A – Alto (A1 + A2)	4.596,58
<b>SANTORSO</b>	B _ Medio (B1 + B2)	24.157,96
<b>SANTORSO</b>	C – Basso (C1 + C2 + C3)	27.205,94
<b>SANTORSO</b>	Esterne	6.790,33

2. **Servizio di pulizia tipo “Presidio”** presso il Polo Ospedaliero Unico da svolgersi nelle aree indicate

3. **Servizio di Pulizia e Sanificazione ordinaria**, presso strutture Territoriali Extra Ospedaliere, da svolgersi presso le aree oggetto di servizio secondo le modalità e le frequenze previste dal livello di Rischio definito.

Di seguito si riporta dettaglio delle aree di servizio:

DISTRETTI IN PROJET	B1 (mq)	B2 (mq)	C1 (mq)	C2 (mq)	C-A chiamata (mq)	TOTALE
<b>MALO</b>						<b>1.436,07</b>
Distretto Malo			906,85			
Medicina Integrata Malo			529,22			
<b>MONTECCHIO</b>						<b>11.366,49</b>
Archivio			17,23	89,60		
C.T.R.P. Villa Bonin Longare			837,59	217,25	893,63	
Cardo	1.151,95	157,26		158,71		
Decima	623,23	23,73	260,10			
Padiglione B			1.099,78			
RSA S.Michele	4.243,02	813,66		589,75		
Chiesa				190,00		
<b>PIOVENE ROCCHETTE</b>						<b>1.012,40</b>
Distretto Piovene Rocchette			1.012,40			
<b>METRI QUADRATI MENSILI</b>	<b>6.018,20</b>	<b>994,65</b>	<b>4.663,17</b>	<b>1.245,31</b>	<b>893,63</b>	<b>13.814,96</b>

Le aree del Polo Ospedaliero Unico e delle strutture Territoriali Extra Ospedaliere sono state raggruppate in aree omogenee in funzione del livello di igienizzazione da mantenere e vengono differenziate tra di loro per attività, frequenza e periodicità che il Concessionario deve rispettare, garantendo il relativo standard qualitativo.

Le aree da trattare sono state suddivise e classificate nelle seguenti tre tipologie di aree omogenee:

#### **AREE A: AREE AD ALTO RISCHIO**

Aree che necessitano di un elevato livello di pulizia e disinfezione.

#### **AREE B: AREE A MEDIO RISCHIO**

Aree che necessitano di un medio livello di pulizia e disinfezione, successivamente strutturate in:

- Area B1
- Area B2

#### **AREE C: AREE A BASSO RISCHIO**

Aree in cui l'aspetto igienico è necessario per garantire il comfort ambientale e strutturate successivamente in aree:

- Area C1
- Area C2
- Area C3

#### **AREE E: AREE ESTERNE**

Viali, balconi, scale, camminamenti esterni e analoghi

Le descrizioni che seguono sono da intendersi indicative delle aree ma non esaustive. Per la determinazione precisa delle aree e dei livelli di rischio, si veda l'allegato n.1 e n.2: “Superfici oggetto di servizio”.

<b>TIPOLOGIA A: AREE AD ALTO RISCHIO</b>	
<b>TIPOLOGIA PRESIDIO</b>	Gruppo Operatorio Centrale Gruppo Operatorio Day Surgery Gruppo Parto Pronto Soccorso
<b>TIPOLOGIA A1</b> (colore rosso)	Gruppo Operatorio Centrale Gruppo Operatorio Day Surgery Gruppo Parto Pronto Soccorso
<b>TIPOLOGIA A2</b> (colore rosa)	Terapia intensiva neonatale Terapia intensiva Sala autoptica Polo endoscopico Fivet Polo endoluminare Preparazione Farmaci Area infettivi pediatria Area infettivi medicina Poliambulatorio chirurgico
<b>TIPOLOGIA B: AREE A MEDIO RISCHIO</b>	
<b>TIPOLOGIA B1</b> (colore arancione)	Area di degenza + servizi igienici annessi Stanze di degenza day hospital Astanteria del pronto soccorso Dialisi ed oncologia Fivet degenze OBI Soap Anatomia patologica Sale medicazione Ambulatori e day hospital malattie infettive Area supporto FKT Zona cambio letti gruppi operatori Spogliatoi ed ingressi rianimazione
<b>TIPOLOGIA B2</b> (colore giallo)	Box deposito materiale sporco-pulito Ambulatori Zona lavoro personale Laboratori (trasfusionale, analisi, anatomia patologica) Sale prelievo e sale donatori Aree funzionanti connesse (servizi igienici, corridoi e balconi, frigoriferi ecc.) Sale diagnostiche (Radiologia, scintigrafia, RM)
<b>TIPOLOGIA C: AREE A BASSO RISCHIO</b>	

<b>TIPOLOGIA C1</b> (colore azzurro)	Corridoi, Soggiorni Atrii correlati alle aree di degenza di fisioterapia, rieducazione funzionale Corridoi di servizio ascensori Spogliatoi personale sanitario Scale interne ed esterne principali e secondarie Scale alto passaggio Atrii ed entrate, sale di attesa Obitori, deposito salme Palestre
<b>TIPOLOGIA C2</b> (colore verde)	Area direzionali, studi medicina Uffici amministrativi, segreterie Sale riunioni, biblioteca Portinerie, centrali telefoniche Alloggi religiosi, chiesa Farmacie ospedaliere Aree funzionali connesse a suddette aree (servizi igienici, corridoi, ecc.) Aree direzionali, studi medici
<b>TIPOLOGIA C3</b> (colore viola)	Magazzini farmacia, economali ed altri Archivi, depositi, ripostigli Scale interne a basso passaggio Tunnel collegamento Tunnel collegamento obitorio Locali di dispensa Aree funzionali connesse a suddette aree (servizi igienici, corridoi, ecc.) Aree psichiatriche protette
<b>TIPOLOGIA E: AREE ESTERNE</b>	
<b>AREE E</b>	Terrazze Balconi Ingressi principali e secondari Camminamenti perimetrali Parcheggio pronto soccorso Parcheggio fronte obitorio Parcheggio accesso facilitato

Di seguito si riporta il n. di passaggi settimanali delle attività quotidiane:

AREA	PASSAGGI SETTIMANALI	N. INTERVENTI QUOTIDIANI	N. INTERVENTI RIPASSO
SALE OPERATORIE (*)	<b>PRESIDIO 7/7</b>		
PERCORSO SPORCO SALE OPERATORIE	PRESIDIO 5/7		
PERCORSO PULITO BLOCCO OPERATORIO	PRESIDIO 5/7		
SPOGLIATOI BO E ALTRI LOCALI	PRESIDIO 5/7		
CAMERE DI DEGENZA	DA 6 A 7	1	1
WC	DA 5 A 7	1	1
AMBULATORI	6	1	

DIAGNOSTICHE	6	1	
STUDI MEDICI	6	1	
CORRIDOI	DA 5 A 7	1	
CORRIDOI AD ALTA PERCORRENZA	7	1	1
ASCENSORI	7	1	1
PRONTO SOCCORSO (ESCLUSE AREE A PRESIDIO) (*)	7	1	1
RIANIMAZIONE	7	1	1
TERAPIA INTENSIVA	7	1	1
UFFICI	3	1	
LOCALI TECNICI	1	1	
MAGAZZINI/ARCHIVI	MENSILE		
LABORATORI	6	1	
INGRESSO PRINCIPALE (AREA COMMERCIALE)	7	1	
SPOGLIATOI	6	1	
AREA STOCCAGGIO E SMALTIMENTO RIFIUTI	7	1	
AREE ESTERNE	1	1	

(\*) Aree soggette a servizio a chiamata nelle giornate di sabato-domenica ed eventuali altri festivi. Tale servizio è soggetto a contabilità separata

Per la frequenza delle attività periodiche si rimanda alle specifiche dell'area di rischio di appartenenza.

## 2 Modalità per l'effettuazione del servizio di pulizia

### 2.1 Requisiti generali per l'effettuazione del servizio

I lavori di pulizia dovranno essere eseguiti "a regola d'arte" e garantire costantemente uno standard qualitativo di tipo ottimale sia degli ambienti che degli arredi.

In particolare il servizio dovrà garantire il raggiungimento dei seguenti fini:

- Garantire la pulizia degli ambienti oggetto di servizio in rapporto al loro livello di rischio, mantenendone un adeguato stato igienico e di pulizia
- Mantenere, per tutta la durata dell'appalto, i livelli qualitativi minimi predefiniti per le differenti aree
- Garantire all'Ente l'accesso ai dati ed alle informazioni relative alla programmazione e all'esecuzione delle attività ed ai risultati qualitativi e quantitativi relativi alla conduzione dell'appalto
- Presentare il sistema per la gestione del controllo del servizio.

### 2.2 Pulizia Ordinaria e Continuativa

Per pulizia ordinaria e continuativa giornaliera si intende l'insieme delle operazioni necessarie, da effettuarsi una o più volte al giorno, attraverso le metodiche definite: per la rimozione e l'asportazione di qualsiasi rifiuto e traccia di sporco e polvere da tutte le superfici, dure e resilienti



sia orizzontali che verticali, ad esclusione delle superfici interne degli arredi, fino ad un'altezza massima di mt 1,80 raggiungibili senza l'ausilio di scale, aste e/o prolunghe soggette a formazione quotidiana di sporco.

Nelle aree operatorie a bassa carica microbica la sanificazione include anche la disinfezione delle superfici, successivamente alla prevista attività di deterzione.

Per formazione quotidiana di sporco si intende lo sporco prodotto dalle differenti attività svolte all'interno dei locali, dal transito e dalla permanenza di ospiti, visitatori ed operatori nell'arco di una giornata.

Per le aree ad ufficio sono incluse nelle attività ordinarie: la pulizia di scrivanie, portacenere e monitors.

## 2.3 Pulizia Periodica

Gli interventi di tipo periodico, integrano la pulizia ordinaria e continuativa di cui al punto precedente, da effettuare con frequenza settimanale, mensile, bimestrale, ecc. secondo quanto successivamente indicato.

Per sanificazione periodica si intende l'insieme delle operazioni necessarie per l'eliminazione di qualsiasi traccia di sporco e polvere da tutte le superfici dure, resilienti sia orizzontali che verticali ad un'altezza superiore a 1,80 metri, nonché da tutte le superfici difficilmente accessibili durante la sanificazione giornaliera.

Presso le aree territoriali, dove previsto, i trattamenti periodici includono anche le operazioni eventualmente necessarie a proteggere le superfici porose affinché lo sporco non penetri in profondità, nonché le operazioni manutentive e periodiche necessarie al ripristino delle suddette protezioni, secondo frequenze d'intervento indicate successivamente.

Le pulizie devono comprendere tutte le strutture quali: pareti, soffitti, controsoffitti, finestre, porte, vetrate, divisori, atrii, pavimenti in opera di qualsiasi tipo di materiale, battiscopa, maniglie ed infissi interni ed esterni, tapparelle di finestre o portefinestre, relativi cassonetti, tutti i caloriferi, servizi igienici e i relativi accessori, spogliatoi, balconi. Devono inoltre essere compresi nella pulizia insegne, tutti i mobili e arredi vari. Per le Aree territoriali sono incluse le attività di pulizie delle tende alla veneziana, smontaggio e rimontaggio tende in tessuto.

Per le aree esterne sono incluse nelle attività periodiche: la battitura ed aspirazione di tappeti e zerbini.

## 2.4 Note sul Servizio

Sono escluse dalla pulizia tutte le apparecchiature scientifico-sanitarie ed economici.

Per lampade, plafoniere, controsoffitti il servizio non comprende le attività di smontaggio e rimontaggio. Il Servizio di pulizia sarà quindi svolto successivamente all'attività di smontaggio da parte dei Tecnici competenti.

I carrelli di medicazione, se sgomberi da materiale, vanno puliti quando richiesto.

## 2.5 Tipologie di Intervento

Il servizio definito nell'oggetto della concessione si può suddividere nelle seguenti tipologie di intervento:

- **INTERVENTI PROGRAMMATI:** relativi a servizi che devono essere eseguiti secondo un programma periodico delle attività elaborato dal Concessionario ed approvato dal Concedente
- **INTERVENTI STRAORDINARI:** relativi a servizi che devono essere eseguiti a seguito di richiesta diretta da parte del Concedente al Concessionario.

### 2.5.1 Interventi programmati

Gli interventi programmati, riguardano le attività quotidiane e periodiche regolamentate dal presente capitolato.

### 2.5.2 Interventi straordinari

Per interventi straordinari s'intende pulizie a carattere non continuativo o occasionale da eseguire su superfici sia comprese, sia non comprese fra quelle previste dal presente piano guida come le pulizie di sgrossatura e/o a fondo da eseguire ad esempio dopo:

- Tinteggiatura e interventi di manutenzione dei locali
- Lavori di muratura
- Dopo il cambio di destinazione d'uso

Il Concessionario dovrà essere in grado di recepire in ogni momento le richieste di cui sopra e di programmare e comunicare ai Referenti preposti i tempi di intervento e/o di sopralluogo, di realizzare i necessari preventivi e, recepite le autorizzazioni, provvedere all'esecuzione nelle fasce orarie concordate.

Nel caso in cui il servizio non sia stato effettuato in modo soddisfacente, il Concessionario sarà tenuto al ripristino delle operazioni non eseguite o eseguite in modo non conforme entro le 24 ore successive.

Detti interventi saranno soggetti a contabilizzazione extra canone, al prezzo orario definito in sede di accordo tra le parti, previa autorizzazione del Responsabile Unico del Procedimento e del Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

### 2.5.3 Interventi a chiamata

Per interventi di pulizia a chiamata, si intendono interventi imprevedibili di piccolo e medio impegno, richiesti per esigenze occasionali, ad es. per sanificazione e sanitizzazione di locali ove hanno soggiornato pazienti/utenti infetti o sospetti di patologie infettive, raccolta acqua per piccoli allagamenti interni (si intendono cioè quegli allagamenti che possono utilmente essere risolti senza l'impiego di automezzi provvisti di sistemi di aspirazione o altri mezzi pesanti), riassetto dopo la risoluzione di grandi allagamenti o incendi, caduta accidentale di liquidi, ecc.

Per questo tipo di interventi, l'impresa si impegna ad intervenire entro **90 minuti** dalla chiamata H24 365 giorni anno o secondo la tempistica concordata con il Coordinatore dell'Unità operativa richiedente.

**Piano neve:** tale attività sarà da considerare nella modalità di reperibilità in chiamata da parte dell'Ente con ausilio di prodotti idonei per attività di sghiacciamento scale, accesso facilitato e accesso dipendenti

Detti interventi saranno soggetti a contabilizzazione similmente a quanto previsto per gli interventi straordinari.

#### 2.5.4 Interventi di ripristino a seguito di anomalie

Qualora i Coordinatori di Reparto rilevino eventuali anomalie potranno segnalarlo al referente di Servizio per richiedere la verifica in contraddittorio delle attività svolte. Se l'anomalia è stata generata da un evento esterno o da imbrattamento occasionale, il Coordinatore potrà richiedere il ripristino del corretto livello igienico con un intervento "a chiamata".

Se l'anomalia è generata da un disservizio il Coordinatore potrà richiedere il ripristino dell'attività secondo quanto previsto dal capitolato prestazionale ossia **entro 2 ore** dalla rilevazione del disservizio. In quest'ultimo caso detto ripristino non darà luogo ad alcun addebito per l'Azienda in quanto l'attività risulterà svolta a titolo compensativo del servizio ordinario non reso.

## 2.6 Attrezzature

Il Concessionario potrà proporre al Concedente eventuali aggiornamenti e/o migliorie relative alle metodologie impiegate ed alle tecniche di lavoro.

Il Concessionario utilizzerà solo macchine, prodotti ed attrezzature di comprovata validità ed affidabilità.

Tutte le macchine ed attrezzi per la pulizia impiegati devono essere conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti. L'impiego degli attrezzi e delle macchine, la loro scelta e le caratteristiche tecniche devono essere perfettamente compatibili con l'attività ospedaliera, non devono pertanto essere eccessivamente rumorose; devono essere tecnicamente efficienti e mantenute in perfetto stato di funzionamento. Saranno dotate di tutti gli accessori per proteggere e salvaguardare l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni. I competenti uffici potranno vietare l'uso di strumenti ed attrezzature non idonei alle pulizie o incompatibili con gli ambienti in cui sono utilizzati.

Il Concessionario fornirà alla Direzione Medica la scheda tecnica dettagliata dei macchinari che si intendono impiegare. Tutte le macchine funzionanti elettricamente dovranno essere a norma di sicurezza e dotate di dispositivi idonei a garantire l'osservanza delle norme vigenti in materia di sicurezza elettrica e dovranno, inoltre, avere un assorbimento di energia contenuto e comunque inferiore alla capacità delle prese di corrente.

Al termine del loro ciclo di vita i macchinari e le attrezzature necessari allo svolgimento del servizio dovranno essere sostituiti con macchinari ed attrezzature nuovi e maggiormente evoluti cercando di garantire le più moderne tecniche di lavoro.

Le macchine e gli attrezzi di proprietà del Concessionario, usati all'interno delle strutture dell'Ente devono essere contraddistinti da targhette indicanti il nome o il contrassegno del Concessionario.

Il Concessionario sarà responsabile degli eventuali danni a persone o cose arrecati nello svolgimento del lavoro. Se nell'esecuzione del servizio il Concessionario nota guasti o rotture deve darne comunicazione immediata all'incaricato.

## 2.7 Attività ricomprese nei trattamenti di pulizia

Sono inoltre ricompresi nei trattamenti di pulizia:

- La raccolta dei rifiuti di qualsiasi origine assimilabili ai rifiuti urbani prodotti nelle strutture oggetto dell'appalto ed il loro conferimento nelle aree di transito presenti presso ogni Unità Operativa secondo le modalità definite con la Direzione Medica
- La raccolta dei contenitori per rifiuti di origine sanitaria non assimilabili ai rifiuti urbani ed il loro conferimento nelle aree di transito presenti presso ogni Unità Operativa secondo le modalità definite con la Direzione Medica
- Il reintegro, all'interno degli appositi dispenser, del materiale igienico di consumo fornito dal Concedente: sapone liquido, carta igienica, carta mani, sacchi per rifiuti, etc.

## 2.8 Operatori addetti alle pulizie

Il personale dipendente del Concessionario dovrà uniformarsi a un comportamento civile e di correttezza nel lavoro. In particolare:

- Svolgere il servizio negli orari prestabiliti; non sono ammesse variazioni dell'orario di lavoro se non preventivamente autorizzate dalla Direzione Medica Ospedaliera competente o dal Dirigente della struttura interessata
- Rispettare gli ordini di servizio seguendo le operazioni affidate secondo le metodiche e le frequenze stabilite
- Non prendere visione dei documenti dell'Ente, mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento dell'Ente medesimo, nonché su fatti o stati di persone terze di cui sia venuto a conoscenza nello svolgimento del servizio.

Il personale consegnerà al proprio superiore ogni oggetto che risulti smarrito, rinvenuto nell'espletamento del servizio, il quale provvederà alla consegna tempestiva dello stesso alla Direzione Medica Ospedaliera competente. Gli operatori segnaleranno ai referenti della Concedente eventuali danni/guasti a beni mobili ed immobili che richiedano manutenzione come rubinetterie, serramenti, lampadine, prese elettriche, interruttori, perdite d'acqua ecc.

Il personale del Concessionario si presenterà in servizio in divisa da lavoro su cui deve essere riportata la scritta o il distintivo di riconoscimento del Concessionario e la targhetta con il nome del dipendente.

L'abbigliamento dovrà essere adeguato e consono all'area da trattare (es. alto rischio, cucina ecc.).

Tutto il personale impiegato deve essere specializzato nel campo delle pulizie e disinfezioni ambientali e deve risultare ben addestrato alle particolari caratteristiche dell'ambiente da pulire. Deve dimostrare di essere a conoscenza delle corrette metodiche di pulizia e sanificazione ospedaliera e delle corrette procedure di intervento di tutte le operazioni che gli competono; a tal fine il Concessionario si impegna:

- Ad istruire gli operatori con appositi corsi di formazione di almeno 8 h. per persona ed a riproporre le iniziative formative con modalità adeguate alle diverse mansioni dei propri operatori
- A fornire al Concedente il programma ed il calendario dei corsi, l'elenco dei partecipanti, l'indicazione degli argomenti trattati, l'identità dei docenti delle lezioni. Al corso dovrà essere presente una persona designata dall'Ente
- A presentare alla Direzione della Concedente l'evidenza documentale del programma di formazione svolto che deve aver coinvolto il personale assegnato al servizio
- A realizzare all'inizio del servizio una iniziativa formativa specificatamente rivolta ai responsabili ed agli eventuali referenti sui contenuti del presente capitolato; copia del capitolato e degli allegati di interesse operativo dovrà essere messa a disposizione a cura dell'Impresa a tutti i referenti, durante il normale orario lavorativo

La Concedente, tramite i propri incaricati, si riserva il diritto di accedere ai locali assegnati al Concessionario come luogo di deposito delle macchine, attrezzi e prodotti e controllare lo stato di manutenzione e pulizia, alla presenza dell'incaricato del Concessionario.

Il Concessionario dovrà consentire veloci e agevoli contatti con il personale. A tal fine dovrà mantenere all'interno della struttura ospedaliera almeno un incaricato che la rappresenti e che sia Responsabile del servizio; egli dovrà essere facilmente rintracciabile durante tutto l'orario di lavoro. Il Responsabile, o suo sostituto, dovranno altresì essere rintracciabili fuori dall'orario di servizio durante i giorni sia feriali che festivi 24 ore su 24 al fine di recepire emergenze ed urgenze.

Il Concessionario inoltre s'impegna a sostituire quel personale che dia motivo di lagnanza da parte dell'Ente.

Il Concessionario fornirà alla Concedente l'elenco nominativo con le relative qualifiche e livello retributivo del personale adibito alle pulizie. Tale elenco dovrà essere costantemente aggiornato per le variazioni che dovessero intervenire e consegnato mensilmente al Servizio Provveditorato Economato. Il concessionario deve inoltre fornire i relativi libretti sanitari nonché la documentazione comprovante l'adempimento degli obblighi di legge, antinfortunistici, assicurativi, previdenziali e contrattuali.

## 2.9 Modalità di esecuzione dei lavori nelle aree sanitarie

Le operazioni di pulizia prevedono di norma:

- La sanificazione, cioè quella metodica che si avvale dell'uso di detergenti per ridurre il numero di contaminanti batterici a livelli di sicurezza su oggetti e superfici

- La disinfezione, cioè la metodica che si avvale dell'uso di disinfettanti per mantenere per un tempo relativo il livello di sicurezza su oggetti e superfici; deve essere eseguita solo su indicazione della Direzione Sanitaria.

Per le operazioni di pulizia delle superfici, degli arredi e dei sanitari devono essere previsti sistemi di pulizia differenziati per zone aventi livelli diversi di rischio e di contaminazione

L'appaltatore deve prevedere, nelle aree sanitarie, sistemi di pulizia (detersione e/o asciugatura) che consentano l'utilizzo di soluzioni detergenti sempre pulite e che prevedano la sostituzione ad ogni stanza dei panni utilizzati per la pulizia manutentiva

La scopatura, ove prevista, dei pavimenti deve essere rigorosamente effettuata ad umido

Per la detersione dei pavimenti il Concessionario valuterà l'utilizzo delle idonee attrezzature meccaniche secondo la dimensione e la disponibilità degli ambienti

Non è ammesso all'interno della struttura, ad eccezione dei locali particolari ed autorizzati e delle aree esterne, l'uso di:

- Scope in setola di crine o nylon
- Sistema duo-mop e frange, stracci per pavimento
- Segatura impregnata
- Utilizzo del "mocio"

Le operazioni di detersione di superfici pavimentate dovranno essere segnalate con l'esposizione di segnaletica indicante il pericolo

Il materiale utilizzato per il servizio deve essere conservato pulito, asciutto e in ordine in un luogo protetto.

Le macchine utilizzate per il servizio come lava asciuga, mono spazzole ecc., andranno riposte all'interno di appositi spazi definiti in accordo con il Concedente.

Gli interventi di pulizia e disinfezione dovranno essere eseguiti secondo i seguenti principi:

- Detersione e/o disinfezione dei pavimenti con metodologie che garantiranno la non immersione di panni già utilizzati sul pavimento nella soluzione di lavaggio
- La non contaminazione della soluzione utilizzata; il facile ricambio (o utilizzo monouso) dei panni con l'obiettivo di evitare il trascinamento di sporco polvere e microorganismi da una parte all'altra della superficie sottoposta all'intervento
- La sostituzione adeguata dei panni per singolo intervento di pulizia, secondo la dimensione del locale, la presenza di aree maggiormente contaminate e tra un locale e l'altro
- Detersione e disinfezione di superfici orizzontali e verticali, nel rispetto dei principi sopra enunciati e condivisi con il Concedente
- I panni riutilizzabili devono essere sottoposti, dopo ogni intervento, ad un processo di lavaggio che ne garantisca il condizionamento

- Il Concedente potrà richiedere l'utilizzo eventuale di panni monouso per situazioni occasionali di particolare rischio. Per nessuna ragione è permessa la permanenza di panni usati sul carrello delle pulizie non conservati nell'apposito sacco di raccolta come biancheria sporca
- I pavimenti resili, se necessario, saranno protetti con emulsioni polimeriche autolucidanti adatte, salvo diverse indicazioni dell'azienda ULSS. Tali prodotti dovranno anche avere proprietà certificate a norma CE ed essere resistenti al contatto con i disinfettanti a base cloro, di polifenoli e di glutaraldeide
- Le metodiche di intervento e di protezione dovranno essere adeguati ai diversi tipi di pavimentazione propri di ciascuna area
- Le superfici disinfettate non vanno asciugate, esclusi specchi e vetri e devono restare inumidite in base al tempo di contatto rilevabile dalla scheda tecnica del disinfettante utilizzato
- L'uso di aspiratori della polvere non è consentito, se non per lavori/interventi straordinari appositamente autorizzati dalla D.M.O. o dal Responsabile della struttura interessata.

## 2.10 Caratteristiche dei prodotti d'uso

Tutti i prodotti chimici per la pulizia e disinfezione (detergenti, disinfettanti, disincrostanti, emulsioni polimeriche, ecc.) devono rispondere alle norme vigenti in Italia, (biodegradabilità, dosaggi, avvertenze di pericolosità), nonché ai requisiti previsti dal presente capitolato.

Tutti i prodotti chimici per la pulizia e disinfezione (detergenti, disinfettanti, disincrostanti, emulsioni polimeriche, ecc.) devono essere accompagnati da scheda tecnica e scheda di sicurezza redatta in lingua italiana comprendenti:

- Nome del produttore
- Caratteristiche del prodotto
- Contenuto in percentuale dei principi attivi
- Dosaggio di utilizzo
- Ph della soluzione in uso
- Simboli di pericolo, le frasi di rischio e prudenza e le indicazioni per il primo intervento
- I numeri di telefono, qualora in possesso, dei Centri Antiveleno presso cui sono depositate le schede di sicurezza.

Il Concessionario deve sottoporre alla Direzione Medica Ospedaliera competente, prima dell'inizio dei lavori, le schede tecniche e le schede di sicurezza di tutti i prodotti che intende impiegare nell'ambito ospedaliero.

Il Concedente si riserva la facoltà di effettuare dei prelievi a campione dei prodotti chimici e delle soluzioni pronte per l'uso per verificare le caratteristiche dei prodotti e la corretta percentuale di dosaggio delle soluzioni.

Il Concessionario si obbligherà a non sostituire la tipologia dei prodotti, se non previa autorizzazione della Direzione Medica Ospedaliera competente.

Per i disinfettanti è indispensabile fornire adeguata documentazione che attesti la validità del prodotto per la riduzione della carica batterica.

E' vietato l'uso di prodotti tossici e/o corrosivi, o non diluiti, ed in particolare:

- Acido muriatico
- Acido cloridrico
- Ammoniaca
- Prodotti spray con propellenti a base di clorofluorocarburi (CFC)

I disinfettanti devono essere usati nel rispetto di quanto previsto dalle relative schede tecniche.

La Direzione Medica potrà richiedere concentrazioni di prodotto differenti nella gestione di eventuali criticità.

Per la disinfezione delle superfici presso il reparto di Fivet e le Sale Parto devono essere utilizzati presidi medico-chirurgici a base di ammoni quaternari di quarta generazione, privi di cloro ed alcool non corrosivi e non tossici.

### 3 Metodologie di pulizia delle singole aree

Vengono descritte le seguenti prestazioni minime previste per le operazioni di pulizia e disinfezione nelle diverse tipologie di aree, che dovranno essere integrate con i protocolli che la ditta aggiudicataria presenterà nel progetto d'appalto.

#### 3.1 Tipologia Presidio: Aree ad alto rischio ed a bassa carica microbica

Il Concessionario dovrà garantire il servizio di presidio come sotto riportato

Fascia Oraria	N Operatori	Ore procapite	Aree interessate	Ore Giorno	GG Settimana	Ore settimana	Ore mese
Dalle 06 alle 08	2	2	Day surgery e Blocco Operatorio	4	5	20	86,6
Dalle 08 alle 14	1	6	Sala parto	6	7	42	181,86
Dalle 08 alle 14	1	6	Pronto soccorso	6	7	42	181,86
Dalle 08 alle 14	1	6	Sale Operatoria	6	5	30	129,9
Dalle 08 alle 14	1	6	Day surgery S.O.	6	5	30	129,9
Dalle 14 alle 20	1	6	Pronto soccorso e Sala parto	6	7	42	181,86
Dalle 14 alle 20	3	6	Sale Operatorie	18	5	90	389,7
Dalle 14 alle 20	2	6	Day surgery S.O.	12	5	60	259,8
Dalle 15 alle 19,30 (sabato)	2	4,5	Sale Operatorie	9	1	9	38,97
Dalle 15 alle 19,30 (domenica)	1	4,5	Sale Operatorie	4,5	1	4,5	19,485
							<b>1599,9</b>

#### PRODOTTI E ATTREZZATURE DA UTILIZZARE

L'attrezzatura utilizzata per la pulizia deve essere specifica per ciascuna zona e come tale deve essere tenuta separata.

Tutto il materiale utilizzato per la pulizia della sala operatoria deve essere sottoposto a trattamento di pulizia specifico per evitare promiscuità pericolose di diffusione batterica.



Le attrezzature utilizzate devono essere svuotate, lavate, asciugate e disinfettate dopo ogni uso.

Tutto il personale che entra nel blocco operatorio deve indossare divise pulite, copricapo e calzature adibite solo a questo ambiente, facendo riferimento alla procedura definita dal Concessionario sul corretto uso della divisa.

Nelle zone a bassa carica microbica (sale operatorie) deve essere eseguita l'asportazione della polvere da tutte le superfici orizzontali e verticali.

#### **RIPRISTINO TRA UN INTERVENTO OPERATORIO E L'ALTRO**

- Radunare lo sporco in un punto del pavimento, raccoglierlo e gettarlo negli appositi contenitori per rifiuti speciali
- Trasportare tutti i contenitori per i rifiuti al punto di stoccaggio. I contenitori al momento del trasporto dovranno essere chiusi per evitare contaminazione e dispersione del loro contenuto. La sigillatura dovrà avvenire all'interno del locale di stoccaggio a cura del personale di reparto
- Detergere e disinfettare tutte le superfici orizzontali ed i pavimenti, le superfici e/o materiale macchiato da sangue o da liquidi organici. Le aree imbrattate da sangue o liquidi organici devono essere preliminarmente cosparse con soluzione disinfettante poi lasciata agire per almeno 10 minuti prima della rimozione della stessa. Procedere quindi con le operazioni di deterzione e disinfezione.

Il Personale di Presidio seguirà le indicazioni e le specifiche formative fornite dal Concessionario, ma sarà coordinato, in merito alle priorità ed alle attività di pulizia da svolgersi, dal Coordinatore di Reparto.

#### **PULIZIE QUOTIDIANE DA EFFETTUARSI AL TERMINE DELLA GIORNATA OPERATORIA**

Da effettuarsi secondo gli orari definiti con il coordinatore di reparto con le seguenti operazioni:

- Rimuovere dalla stanza tutto l'equipaggiamento portatile secondo quanto eventualmente concordato con i Coordinatori di Sala. La rimozione delle attrezzature medicali, apparecchiature e letto è eseguita dal personale di reparto
- Radunare lo sporco in un punto del pavimento, raccoglierlo e gettarlo negli appositi contenitori per rifiuti speciali
- Trasportare tutti i contenitori per i rifiuti all'area di transito definita presso l'Unità Operativa
- Detergere e disinfettare tutte le superfici e suppellettili lasciando agire il disinfettante per almeno 10 minuti
- Pulire le superfici al di sopra del livello del pavimento e le suppellettili fisse e mobili con soluzioni detergenti e disinfettanti
- Pulizia delle pareti con soluzione detergenti e disinfettante
- Settimanalmente provvedere all'eliminazione della "cristallizzazione" del disinfettante sulle pareti secondo la seguente procedura: deterzione della superficie, disinfezione della superficie, risciacquo con acqua, asciugatura della superficie
- Pulizie delle superfici vetrate dove presenti
- Deterzione e disinfezione dei pavimenti

- Successiva ricollocazione dell'equipaggiamento all'interno del locale al termine dei lavori

#### **SANIFICAZIONE DEGLI ALTRI LOCALI DURANTE IL CORSO DELLA GIORNATA**

- Vuotatura dei cestini porta carta, porta rifiuti, di pattumiere e di qualsiasi altro contenitore porta rifiuti presenti nei locali e nei servizi igienici. I cestini e ogni altro tipo di contenitore deputato alla raccolta dei rifiuti sanitari assimilabili agli urbani dovranno essere dotati di appositi sacchetti di plastica, forniti dal Concedente, da sostituire all'occorrenza; pulizia e sanificazione dei cestini porta rifiuti, in presenza di sporco visibile
- Pulizia e disinfezione di tutte le superfici orizzontali (con altezza inferiore ai 180 cm) e verticali presenti (arredi, porte, maniglie, davanzali interni, punti luce, lettini, piani di lavoro, telefoni, zona lavaggio mani, ecc.); spolveratura, con specifici prodotti antistatici, dei monitor e dei personal computer
- Pulizia e successiva disinfezione di tutte le installazioni igienico-sanitarie, rubinetterie ed accessori da bagno, compresi i pavimenti e le pareti lavabili e piastrellate
- Reintegro, all'interno degli appositi dispenser del seguente materiale fornito dal Concedente: rotoli di carta igienica, degli asciugamani di carta in rotolo o salviette, sapone liquido e saponette
- Scopatura ad umido e deterzione/disinfezione dei pavimenti
- Raccolta e trasporto dei rifiuti alle aree di transito di Reparto indicate dall' Ulss

### **3.2 Tipologia A1 (ROSSO): Aree ad Alto Rischio ed a Bassa Carica Microbica**

#### **PULIZIE QUOTIDIANE DA EFFETTUARSI AL TERMINE DELLA GIORNATA**

Da effettuarsi secondo gli orari definiti con il coordinatore di reparto con le seguenti operazioni:

- Rimuovere dalla stanza tutto l'equipaggiamento portatile secondo quanto eventualmente concordato con i Coordinatori di Sala. La rimozione delle attrezzature medicali, apparecchiature e letto è eseguita dal personale di reparto
- Radunare lo sporco in un punto del pavimento, raccoglierlo e gettarlo negli appositi contenitori per rifiuti speciali
- Trasportare tutti i contenitori per i rifiuti all'area di transito definita presso l'Unità Operativa;
- Detergere e disinfettare tutte le superfici e suppellettili lasciando agire il disinfettante per almeno 10 minuti
- Pulire le superfici al di sopra del livello del pavimento e le suppellettili fisse e mobili con soluzioni detergenti e disinfettanti
- Pulizia delle pareti con soluzione detergenti e disinfettante
- Settimanalmente provvedere all'eliminazione della "cristallizzazione" del disinfettante sulle pareti secondo la seguente procedura: deterzione della superficie, disinfezione della superficie, risciacquo con acqua, asciugatura della superficie;
- Pulizia della parte esterna del sistema di areazione e successiva sanificazione
- Pulizie delle superfici vetrate dove presenti
- Deterzione e disinfezione dei pavimenti

- Successiva ricollocazione dell'equipaggiamento all'interno del locale al termine dei lavori

### 3.3 Tipologia A2. (ROSA): Aree ad Alto Rischio ed a Bassa Carica Microbica

In queste aree sono comprese: Unità Operative/Servizi con Protocolli Speciali perché aree a bassa carica microbica o aree ad alto rischio.

#### INTERVENTI QUOTIDIANI

- Vuotatura dei cestini porta carta, porta rifiuti, di pattumiere e di qualsiasi altro contenitore porta rifiuti presenti nelle Unità Operative, nelle stanze di degenza e nei servizi igienici. I cestini e ogni altro tipo di contenitore deputato alla raccolta dei rifiuti sanitari assimilabili agli urbani dovranno essere dotati di appositi sacchetti di plastica, forniti dal Concedente, da sostituire all'occorrenza; pulizia e sanificazione dei cestini porta rifiuti, in presenza di sporco visibile
- Pulizia e disinfezione di tutte le superfici orizzontali (con altezza inferiore ai 180 cm) e verticali presenti nelle stanze di degenza, negli ambulatori, laboratori (arredi, porte, maniglie, davanzali interni, punti luce, lettini, piani di lavoro, telefoni, ecc.); spolveratura, con specifici prodotti antistatici, dei personal computer
- Pulizia e successiva disinfezione, di tutte le installazioni igienico-sanitarie, rubinetterie ed accessori da bagno, compresi i pavimenti e le pareti lavabili e piastrellate delle stanze di degenza, dei servizi igienici, dei bagni, degli ambulatori
- Reintegro, all'interno degli appositi dispenser del seguente materiale fornito dal Concedente: rotoli di carta igienica, degli asciugamani di carta in rotolo o salviette, sapone liquido e saponette
- Pulizia e disinfezione di sedie, divani e poltrone rivestite con materiale lavabile
- Scopatura ad umido e deterzione con soluzione detergente e disinfettante dei pavimenti di tutti locali, scale, atri e corridoi
- Raccolta e trasporto dei rifiuti (assimilabili agli urbani, carta, "ROT") e conferimento alle aree di transito di reparto
- Scopatura delle terrazze e terrazzini esterni in presenza di sporco visibile (es. mozziconi di sigarette, cartacce, ecc.)

#### INTERVENTI QUOTIDIANI DI RIPASSO MATTUTINO E POMERIDIANO

- Ripetizione dell'intervento di pulizia e disinfezione dei servizi igienici
- Scopatura ad umido dei pavimenti
- Deterzione dei pavimenti
- Vuotatura dei cestini e conferimento dei rifiuti alle aree di transito di reparto
- Spolveratura ad umido, con soluzione detergente/disinfettante, delle superfici orizzontali e verticali inferiori a cm. 180, se necessario

#### INTERVENTI SETTIMANALI

- Deterzione di tutti i pavimenti

- Spolveratura ad umido con panni imbevuti di appositi detergenti/disinfettanti delle superfici verticali e delle superfici orizzontali di altezza superiore ai 180 cm (es.: armadi, apparecchi di illuminazione)
- Lucidatura di tutte le parti metalliche che compongono portoni, porte, portacenere a colonna targhe indicative, lumi ornamentali, fissi o mobili degli ingressi, scale, corridoi, sale d’aspetto, anticamera
- Spolveratura ad umido dei radiatori
- Pulizia davanzali, scopatura delle terrazze
- Aspirazione di sedie e divani in materiale tessile
- Detersione e disinfezione dei cestini dei rifiuti
- Deragnatura

#### **INTERVENTI PERIODICI MENSILI**

- Lavaggio meccanico della pavimentazione
- Ove necessario, i pavimenti trattati con soluzioni acriliche dovranno essere lucidati con macchine monospazzole ad alta velocità e prodotti specifici adatti a ripristinare il film di cera;
- Rimozione degli arredi e mobilio che ostacolano l'intervento
- Aspirazione, detersione e disinfezione di caloriferi, termosifoni
- Pulizia a fondo e disinfezione delle pareti e tutte le superfici verticali, delle porte, infissi, stipiti, armadi a parete e scaffali liberi sulla parte esterna
- Spolveratura e successivo lavaggio con detergente dei davanzali interni ed esterni
- Tutti i mobili, suppellettili e materiali precedentemente rimossi, prima di essere ricollocati al loro posto a cura della Ditta, dovranno essere puliti, lavati ed asciugati
- Pulizia a fondo e disinfezione della facciata interna dei vetri delle librerie, vetrinette, ecc. se accessibili
- Pulizia a fondo e disinfezione di sedie, poltrone e divani di qualsiasi tipo
- Pulizia a fondo e disinfezione di corrimano, protezioni anti-urto e battiscopa, pulsantiere, interruttori, ecc.
- Pulizia (lavaggio con detergenti) delle tende alla veneziana e relativi cassonetti, ove esistenti
- Pulizia a fondo e disinfezione delle ringhiere, delle balaustre delle scale
- Pulizia a fondo, con disincrostazione e disinfezione di tutte le installazioni igienico sanitarie, rubinetterie ed accessori da bagno, detersione e disinfezione dei pavimenti e delle pareti piastrellate e lavabili dei relativi servizi igienici, bagni, docce, detersione dei lampadari e dei vari corpi di illuminazione. Per lampade, plafoniere, controsoffitti il servizio non comprende le attività di smontaggio e rimontaggio. Il Servizio di pulizia sarà quindi svolto successivamente all'attività di smontaggio da parte dei Tecnici competenti
- Pulizia e lavaggio con detergente delle terrazze
- Detersione di tutti i vetri e cristalli interni ed esterni raggiungibili con l'ausilio di aste e/o prolunghie: finestre, finestroni, porte, divisori, ingressi, sulle due facciate, nonché degli infissi, con idonei prodotti
- Ripristino degli ambienti con l'ordine precedente le operazioni di risanamento

**INTERVENTI SEMESTRALI**

- Lavaggio meccanico di tutti i pavimenti
- Ove necessario, secondo le specifiche della pavimentazione, deceratura meccanica e rimozione dello sporco accumulatosi nei battiscopa, nelle fughe della pavimentazione e nuova inceratura con più strati di cera metallizzata, ad alta resistenza e di lunga durata. Essa va effettuata in coincidenza con uno degli interventi di pulizia a fondo semestrali

**INTERVENTI ANNUALI**

- La pulizia (lavaggio) di balconi e terrazze comprese le ringhiere;
- pulizia a fondo e disinfezione di soffitti e controsoffitti, con prodotti specifici
- Detersione con prodotti e sistemi idonei delle tapparelle, sia all'interno che all'esterno
- Detersione delle superfici esterne dei vetri non accessibili tramite l'ausilio di aste e/o prolunghhe

**3.4 Tipologia B1 (ARANCIONE): Altre aree con attività sanitaria**

Sono comprese le unità operative, gli ambulatori, i laboratori e altre aree dove si esplica attività a carattere sanitario; aree B1 a medio rischio.

Nelle aree “arancioni” non è necessario l'utilizzo dei prodotti disinfettanti per il lavaggio dei pavimenti, delle superfici orizzontali e verticali, delle sale di degenze e degli ambulatori, salvo che non ci si trovi in presenza di pazienti con patologie infettive. Tale operazione (la disinfezione) è comunque obbligatoria in presenza di materiale biologico sulle superfici. In quest'ultimo caso o su segnalazione dei referenti, in presenza di situazioni igieniche particolari, dovrà essere utilizzato il prodotto disinfettante per la disinfezione di suddette superfici. Tale disinfezione è comunque prevista una volta la settimana.

**INTERVENTI QUOTIDIANI**

- Vuotatura dei cestini porta carta, porta rifiuti, di pattumiere e di qualsiasi altro contenitore porta rifiuti presenti nelle Aree Operative e nei servizi igienici. I cestini e ogni altro tipo di contenitore deputato alla raccolta dei rifiuti sanitari assimilabili agli urbani dovranno essere dotati di appositi sacchetti di plastica, forniti dal Concedente, da sostituire all'occorrenza; pulizia e sanificazione dei cestini porta rifiuti, in presenza di sporco visibile
- Pulizia e disinfezione di tutte le superfici orizzontali (con altezza inferiore ai 180 cm) e verticali presenti, negli ambulatori laboratori (arredi, porte, maniglie, davanzali interni, punti luce, lettini, piani di lavoro, telefoni, ecc.)
- Spolveratura, con specifici prodotti antistatici, dei personal computer
- Pulizia e successiva disinfezione, di tutte le installazioni igienico-sanitarie, rubinetterie ed accessori da bagno dei servizi igienici, compresa la pavimentazione e la porzione piastrellata immediatamente adiacente ai sanitari
- Detersione dei pavimenti delle stanze di degenza e degli ambulatori
- Detersione dei pavimenti di tutti locali, scale, atri e corridoi

- Reintegro, all'interno degli appositi dispenser del seguente materiale fornito dal Concedente: rotoli di carta igienica, degli asciugamani di carta in rotolo o salviette, sapone liquido e saponette
- Detersione di sedie, divani e poltrone rivestite con materiale lavabile
- Raccolta e compattamento dei rifiuti (assimilabili agli urbani, carta e "ROT") alle aree di transito individuate presso le Unità Operative
- Scopatura delle terrazze e terrazzini esterni in presenza di sporco visibile (mozziconi di sigarette, cartacce, ecc.)
- Pulizia e disinfezione della stanza e/o unità di vita (con rimozione e su successivo posizionamento del mobilio che ostacolano l'intervento di pulizia) del paziente dimesso. Dovrà essere fatta particolare attenzione allo spolveratura e detersione di tutte le suppellettili in uso al paziente (letto, comodino, aste flebo, armadi, punti luce, ecc.). Al termine delle operazioni verrà posto ad es. sul comodino un cartellino “di cortesia” con l'indicazione dell'avvenuta pulizia e disinfezione. Detta attività sarà soggetta a contabilizzazione similmente a quanto previsto per le attività "a chiamata".

#### **RIPASSO POMERIDIANO**

Operazioni previste nei giorni feriali

- Ripetizione dell'intervento di pulizia e disinfezione dei servizi igienici
- Scopatura ad umido dei pavimenti
- Detersione dei pavimenti in presenza di sporco visibile
- Vuotatura dei cestini e trasporto dei rifiuti ai punti di raccolta interni

Operazioni previste nelle giornate di domenica e festivi:

- Ripetizione dell'intervento di pulizia e disinfezione dei servizi igienici
- Detersione dei pavimenti in presenza di sporco visibile
- Vuotatura dei cestini e trasporto dei rifiuti ai punti di raccolta interni

#### **INTERVENTI SETTIMANALI**

- Spolveratura ad umido con panni imbevuti di appositi detergenti/disinfettanti delle superfici verticali e delle superfici orizzontali di altezza superiore ai 180 cm (es.: armadi, apparecchi di illuminazione, lampadine spia e della segnaletica direzionale e fuori porta, davanzali esterni)
- Lucidatura di tutte le parti metalliche che compongono portoni, porte, portacenere a colonna, targhe indicative, lumi ornamentali, fissi o mobili degli ingressi, scale, corridoi, sale d'aspetto, anticamere
- Spolveratura ad umido dei radiatori
- Pulizia davanzali, scopatura delle terrazze
- Aspirazione di sedie e divani in materiale tessile
- Detersione e disinfezione dei contenitori per rifiuti
- Deragnatura

#### **INTERVENTI PERIODICI MENSILI**

Ove necessario, secondo le specifiche tecniche della superficie da trattare, i pavimenti trattati con soluzioni acriliche dovranno essere lucidati con macchine e prodotti specifici adatti a ripristinare il film di cera.

#### **INTERVENTO QUADRIMESTRALE**

- Detersione di tutti i vetri e cristalli interni ed esterni, se raggiungibili con l'ausilio di aste e/o prolunghie, delle finestre, dei finestroni, delle porte, dei divisori, degli ingressi, sulle due facciate, nonché degli infissi, con prodotti atti ad assicurare la brillantatura e, per quanto possibile, lo scivolamento della polvere
- Pulizia e sanificazione delle pareti piastrellate, degli arredi e dei pavimenti di tutti i servizi igienici
- Scopatura e detersione delle terrazze esterne

#### **INTERVENTI SEMESTRALI**

- Rimozione degli arredi e mobilio che ostacolano l'intervento
- Aspirazione, detersione e disinfezione di caloriferi, termosifoni
- Pulizia a fondo e disinfezione delle porte infissi e stipiti, armadi a parete e scaffali liberi sulla parte esterna
- Spolveratura e successiva detersione dei davanzali interni ed esterni
- Tutti i mobili, suppellettili e materiali precedentemente rimossi, prima di essere ricollocati all'oro posto a cura della Ditta, dovranno essere puliti, lavati ed asciugati
- Pulizia a fondo e disinfezione della facciata interna dei vetri delle librerie, vetrinette, ecc. se accessibili
- Detersione e disinfezione di sedie, poltrone e divani di qualsiasi tipo
- Detersione e disinfezione di corrimano, protezioni antiurto e battiscopa, pulsantiere, interruttori, ecc.
- Pulizia (lavaggio con detergenti) delle tende alla veneziana e relativi cassonetti, ove esistenti
- Detersione e disinfezione delle ringhiere, delle balaustre delle scale;
- Detersione e disinfezione di pareti lavabili con prodotti specifici; pulizia a fondo, con disincrostazione e disinfezione di tutte le installazioni igienico sanitarie, rubinetterie ed accessori da bagno, detersione e disinfezione dei pavimenti e delle pareti piastrellate e lavabili dei relativi servizi igienici, bagni, docce
- Detersione dei lampadari e dei vari corpi di illuminazione; ripristino degli ambienti con ordine precedente le operazioni di risanamento
- Detersione della pavimentazione delle terrazze
- Ripristino degli ambienti con l'ordine precedente le operazioni di risanamento.

Per le stanze di degenza dell'Unità Operativa di Malattie Infettive e Pediatria (Infettivi) risanamento alla dimissione del paziente nel rispetto della frequenza prevista dal piano delle attività periodiche.

#### **INTERVENTI ANNUALI**

- Lavaggio meccanico di tutti i pavimenti. Ove necessario, secondo le specifiche della superficie da trattare, rimozione totale dei precedenti strati di cera, nonché lo sporco accumulatosi nei

battiscopa, nelle fughe della pavimentazione e nuova inceratura con più strati di cera (3 strati) metallizzata, autolucidante, ad alta resistenza e di lunga durata. Essa va effettuata in coincidenza con uno degli interventi di pulizia a fondo semestrali

- Detersione della pavimentazione di balconi e terrazze comprese le ringhiere
- Detersione soffitti e controsoffitti, con prodotti specifici
- Detersione con prodotti e sistemi idonei delle tapparelle/tende alla veneziana, sia all'interno che all'esterno
- Detersione delle superfici esterne dei vetri non accessibili tramite l'ausilio di aste e/o prolunghhe

### 3.5 Tipologia B2 (GIALLO): Altre Aree con Attività Sanitaria

Sono comprese le unità operative, gli ambulatori, i laboratori e altre aree dove si esplica attività a carattere sanitario; aree B2 a medio rischio.

#### INTERVENTI QUOTIDIANI

- Vuotatura dei cestini porta carta, porta rifiuti, di pattumiere e di qualsiasi altro contenitore porta rifiuti presenti nelle Unità Operative, nelle stanze di degenza e nei servizi igienici. I cestini e ogni altro tipo di contenitore deputato alla raccolta dei rifiuti sanitari assimilabili agli urbani dovranno essere dotati di appositi sacchetti di plastica, forniti dal Concedente da sostituire all'occorrenza; pulizia e sanificazione dei cestini porta rifiuti, in presenza di sporco visibile
- Pulizia e disinfezione di tutte le superfici orizzontali (con altezza inferiore ai 180 cm) e verticali presenti nelle stanze di degenza, degli ambulatori, laboratori (arredi, porte, maniglie, davanzali interni, punti luce, lettini, piani di lavoro, telefoni, zona detersione ferri in S.O.) spolveratura con specifici prodotti antistatici, dei personal computer
- Pulizia e disinfezione, di tutte le installazioni igienico-sanitarie, rubinetterie ed accessori da bagno dei servizi igienici compresa la pavimentazione e la porzione piastrellata immediatamente adiacente ai sanitari
- Detersione dei pavimenti delle stanze di degenza e degli ambulatori
- Detersione dei pavimenti di tutti locali, scale, atri e corridoi
- Reintegro, all'interno degli appositi dispenser del seguente materiale fornito dal Concedente: rotoli di carta igienica, degli asciugamani di carta in rotolo o salviette, sapone liquido e saponette
- Detersione di sedie, divani e poltrone rivestite pulizia e disinfezione di sedie, divani e poltrone rivestite con materiale lavabile
- Raccolta e trasporto dei rifiuti (assimilabili agli urbani, carta e "ROT") alle aree di transito individuate presso l'Unità Operativa
- Scopatura delle terrazze e terrazzini esterni in presenza di sporco visibile (es. mozziconi di sigarette, cartacce, ecc.)
- Scopatura e lavaggio con detersione delle terrazze esterne

#### INTERVENTI SETTIMANALI



- Spolveratura ad umido con panni imbevuti di appositi detergenti/disinfettanti delle superfici verticali e delle superfici orizzontali di altezza superiore ai 180 cm (es.: armadi, apparecchi di illuminazione, lampadine spia e della segnaletica direzionale e fuori porta, davanzali esterni)
- Lucidatura di tutte le parti metalliche che compongono portoni, porte, portacenere a colonna, targhe indicative, lumi ornamentali, fissi o mobili degli ingressi, scale, corridoi, sale d'aspetto, anticamere
- Spolveratura ad umido dei radiatori
- Pulizia davanzali, scopatura delle terrazze
- Aspirazione di sedie e divani in materiale tessile
- Detersione e disinfezione dei contenitori per rifiuti
- Deragnatura

#### **INTERVENTI PERIODICI MENSILI**

Ove necessario, secondo le specifiche della superficie da trattare, i pavimenti trattati con soluzioni acriliche dovranno essere lucidate con macchina e prodotti specifici adatti a ripristinare il film di cera.

#### **INTERVENTI QUADRIMESTRALI**

- Detersione di tutti i vetri e cristalli interni ed esterni, se raggiungibili con l'ausilio di aste e/o prolunghie, delle finestre, dei finestrini, delle porte, dei divisori, degli ingressi, sulle due facciate, nonché degli infissi, con prodotti atti ad assicurare la brillantatura e, per quanto possibile, lo scivolamento della polvere
- Pulizia e sanificazione delle pareti piastrellate, degli arredi e dei pavimenti di tutti i servizi igienici
- Scopatura e detersione delle terrazze esterne

#### **INTERVENTI SEMESTRALI**

- Rimozione degli arredi e mobili che ostacolano l'intervento
- Aspirazione, detersione e disinfezione di caloriferi e termosifoni
- Pulizia a fondo e disinfezione delle porte, infissi, stipiti, armadi a parete e scaffali liberi sulla parte esterna
- Pulizia a fondo dei pavimenti
- Spolveratura e successivo detersione dei davanzali interni ed esterni
- Tutti i mobili, suppellettili e materiali precedentemente rimossi, prima di essere ricollocati all'oro posto a cura della Ditta, dovranno essere puliti, lavati ed asciugati
- Pulizia a fondo e disinfezione della facciata interna dei vetri delle librerie, vetrinette, ecc. se accessibili
- Detersione e disinfezione di sedie, poltrone e divani di qualsiasi tipo
- Detersione e disinfezione di corrimano, protezioni anti-urto e battiscopa, pulsantiere, interruttori, ecc.
- Pulizia (lavaggio con detergenti) delle tende alla veneziana e relativi cassonetti, ove esistenti
- Pulizia a fondo e disinfezione delle ringhiere, delle balaustre delle scale

- Pulizia a fondo e disinfezione di pareti con prodotti specifici
- Pulizia a fondo, con disincrostazione e disinfezione di tutte le installazioni igienicosanitarie, rubinetterie ed accessori da bagno e detersione e disinfezione dei pavimenti e delle pareti piastrellate e lavabili dei relativi servizi igienici, bagni, docce
- Detersione dei lampadari e dei vari corpi di illuminazione; ripristino degli ambienti con l'ordine precedente le operazioni di risanamento
- Detersione delle terrazze
- Ripristino degli ambienti con l'ordine precedente le operazioni di risanamento

#### **INTERVENTI ANNUALI**

- Lavaggio meccanico di tutti i pavimenti. Per le aree territoriali: rimozione totale dei precedenti strati di cera, nonché dello sporco accumulatosi nei battiscopa, nelle fughe della pavimentazione e nuova inceratura, con cera metallizzata, ad alta resistenza e di lunga durata. Essa va effettuata in coincidenza con uno degli interventi di pulizia a fondo semestrali
- Detersione di balconi e terrazze comprese le ringhiere
- Pulizia a fondo e disinfezione di soffitti e controsoffitti, con prodotti specifici
- Detersione con prodotti e sistemi idonei delle tapparelle/ tende alla veneziana, sia all'interno che all'esterno

### **3.6 Tipologia C1 e C2 (AZZURRO e VERDE): Aree di elevata percorrenza Uffici**

#### **INTERVENTI QUOTIDIANI**

- Vuotatura dei cestini porta carta, porta rifiuti, di pattumiere e di qualsiasi altro contenitore porta rifiuti presenti nell'area. I cestini e ogni altro tipo di contenitore dovranno essere dotati di appositi sacchetti di plastica da sostituire all'occorrenza; pulizia e sanificazione dei cestini porta rifiuti, in presenza di sporco visibile
- Spolveratura ad umido delle superfici libere, scrivanie, piani di lavoro e superfici esterne degli armadi, nonché di qualsiasi superficie verticale od orizzontale o arredo soggetto a deposito di polvere o sporco
- Spolveratura, con specifici prodotti antistatici, dei personal computer
- Pulizia e successiva disinfezione, di tutte le installazioni igienico-sanitarie, rubinetterie ed accessori da bagno, compresi i pavimenti e le pareti lavabili e piastrellate dei servizi igienici
- Reintegro, all'interno degli appositi dispenser del seguente materiale fornito dal Concedente: rotoli di carta igienica, degli asciugamani di carta in rotolo o salviette, sapone liquido e saponette
- Scopatura ad umido e detersione dei pavimenti di tutti i locali, scale, atri e corridoi
- Pulizia con battitura ed aspirazione di pavimenti tessili, tappeti, zerbini e passatoi
- Raccolta e trasporto dei rifiuti assimilabili agli urbani e della carta, e conferimento alle aree di transito di reparto
- Scopatura delle terrazze e terrazzini esterni in presenza di sporco mozziconi di sigarette, cartacce, ecc.)

In particolare per corridoi, vani scala ed atri:

- Accurata detersione di eventuali box
- Accurata detersione dell'area di distribuzione automatica di caffè e bevande
- La detersione dei pavimenti, se effettuata con le macchine "lava-asciuga" dovrà essere effettuato anche manualmente nelle zone ove la macchina non accede

In particolare per ascensori e montacarichi:

- Detersione dei pavimenti delle cabine degli ascensori e montacarichi e/o aspirazione delle pavimentazioni tessili (se presenti) con apposita macchina
- Pulizia della cabina con asportazione di impronte e sporco su pareti, porte e pulsantiere (comprese eventuali scritte a scopo vandalico)

#### **INTERVENTI MENSILI**

- Spolveratura ad umido con panni imbevuti di appositi detergenti/disinfettanti delle superfici verticali e delle superfici orizzontali di altezza superiore ai 180 cm (es.: armadi, apparecchi illuminazione, lampadine, spia e della segnaletica direzionale e fuori porta, davanzali esterni)
- Lucidatura di tutte le parti metalliche che compongono portoni, porte, portacenere a colonna, targhe indicative, lumi ornamentali, fissi o mobili degli ingressi, scale, corridoi, sale d'aspetto, anticamere
- Spolveratura ad umido dei radiatori
- Pulizia davanzali, scopatura delle terrazze
- Aspirazione di sedie e divani in materiale tessile
- Detersione e disinfezione dei contenitori per rifiuti
- Deragnatura
- Detersione e disinfezione delle pareti interne delle cabine ascensori, montacarichi, relative porte e pulsantiere

Nelle Aree territoriali i pavimenti trattati con soluzioni acriliche dovranno essere lucidati con macchine e prodotti specifici adatti a ripristinare il film di cera

#### **INTERVENTI QUADRIMESTRALI**

- Detersione di tutti i vetri e cristalli interni ed esterni, se raggiungibili con l'ausilio di aste e/o delle finestre, dei finestrini, delle porte, di: divisori, degli ingressi, sulle due facciate, nonché degli infissi, con prodotti atti ad attivare la brillantezza e, per quanto possibile, lo scivolamento della polvere
- Pulizia e disinfezione delle pareti piastrellate, degli arredi e dei pavimenti di tutti i servizi igienici non aperti al pubblico

#### **INTERVENTI SEMESTRALI**

- Rimozione degli arredi e mobilio che ostacolano l'intervento
- Aspirazione, detersione e disinfezione di caloriferi, termosifoni

- Pulizia a fondo e disinfezione delle porte, infissi, stipiti, armadi a parete e scaffali liberi sulla parte esterna
- pulizia a fondo dei pavimenti con mono spazzola ed aspira liquidi
- Spolveratura e deterzione dei davanzali interni ed esterni
- Tutti i mobili, suppellettili e materiali precedentemente rimossi, prima di essere ricollocati al loro posto a cura della ditta, dovranno essere puliti, lavati ed asciugati
- Pulizia a fondo della facciata interna dei vetri delle librerie, vetrinette, ecc. se accessibili
- Pulizia a fondo di sedie, poltrone e divani di qualsiasi tipo
- Pulizia a fondo di corrimano, protezioni anti urto e battiscopa, pulsantiere, interruttori, ecc.
- Pulizia (lavaggio con detergenti) delle tende alla veneziana e relativi cassonetti, ed in genere delle tende di qualsiasi tipo e dei relativi cassonetti, ove esistenti
- Pulizia a fondo delle ringhiere, delle balaustre delle scale
- Pulizia a fondo e disinfezione di pareti con prodotti specifici
- Pulizia a fondo, con disincrostazione e sanificazione di tutte le installazioni igienico sanitarie, rubinetterie ed accessori da bagno e deterzione e sanificazione dei pavimenti e delle pareti piastrellate e lavabili dei relativi servizi igienici, bagni, docce
- Deterzione dei lampadari e dei vari corpi di illuminazione
- Ripristino degli ambienti con l'ordine precedente il risanamento

#### **INTERVENTI ANNUALI**

- Lavaggio meccanico di tutti i pavimenti. Per le aree territoriali: rimozione totale dei precedenti strati di cera, nonché dello sporco accumulatosi nei battiscopa, nelle fughe della pavimentazione e nuova inceratura con cera metallizzata, ad alta resistenza e di lunga durata. Essa va effettuata in coincidenza con uno degli interventi di pulizia a fondo semestrali
- Deterzione di balconi e terrazze comprese le ringhiere
- Pulizia a fondo e disinfezione di soffitti e controsoffitti, con prodotti specifici
- Deterzione con prodotti e sistemi idonei delle tapparelle/ tende alla veneziana, sia all'interno che all'esterno

### **3.7 Tipologia C3 (VIOLETTO): Aree a bassa percorrenza**

#### **INTERVENTI SETTIMANALI**

- Vuotatura dei cestini porta carta, porta rifiuti; pulizia e disinfezione dei cestini porta rifiuti, in presenza di sporco visibile
- Deragnatura dei locali e corridoi
- Scopatura con l'asportazione dello sporco e deterzione
- Deterzione dei pavimenti

#### **INTERVENTI SEMESTRALE**

- Spolveratura ed eventuale deterzione degli armadi, scaffali, porte, punti luce e altre superfici orizzontali o verticali presenti

### 3.8 Tipologia Aree Esterne

#### INTERVENTI SETTIMANALI

- Vuotatura dei cestini porta carta, porta rifiuti
- Spazzatura pavimentazione e rimozione mozziconi e rifiuti grossolani

## 4 Orario ed organizzazione del lavoro

Tutti gli interventi di pulizia dovranno essere eseguiti di norma nella fascia oraria compresa tra le ore 6.00 e le ore 22.00, secondo accordi per le diverse aree da stabilire con la Direzione Medica. Sono da considerarsi giornate lavorative tutti i giorni della settimana, compresi i festivi.

Il Concessionario dovrà provvedere ad eseguire gli interventi periodici anche nelle giornate di sabato e domenica secondo calendario concordato con le Direzioni Mediche ed i referenti territoriali.

Le operazioni periodiche che necessitano di particolari condizioni per essere effettuate (es. deceratura o stesura emulsione polimerica in superfici ad elevata percorrenza) potranno, a seguito di accordo tra le parti, essere eseguite in fasce serali e/o notturne.

Il servizio di pulizia dovrà svolgersi in coordinamento e nel rispetto delle attività assistenziali e deve essere, in particolare, rispettata la privacy dei degenti.

L'ordine di esecuzione degli interventi quotidiani e settimanali sarà stabilito, per ogni unità operativa, con la Direzione Sanitaria di Presidio.

Il programma relativo alla singola area /UU.OO. dovrà far parte del carrello di pulizia.

## 5 Controllo dei livelli igienici e vigilanza sulla esecuzione dei servizi

Al fine di verificare la rispondenza dei risultati conseguiti dal Concessionario in ordine agli obiettivi posti nonché il rispetto dei patti contrattuali, il Concedente ha il diritto di effettuare, in qualsiasi momento, controlli sulle attività svolte dal Concessionario nell'esercizio del servizio appaltato. Detti controlli saranno svolti in contraddittorio con il Concessionario secondo quanto definito nell'allegato 3 “Manuale di Controllo”.

## 6 Norme di sicurezza

Il Concessionario è tenuto a curare la prevenzione e la sicurezza sul luogo di lavoro affinché nell'esecuzione di tutti i servizi siano adottati i provvedimenti necessari e le cautele atte a garantire la vita e l'incolumità degli operai, delle persone in genere addette ai servizi, nonché ad evitare danni ai beni pubblici e privati. Il Concessionario rimane l'unico responsabile dei danni e degli inconvenienti arrecati.

In particolare, dovrà dare attuazione ai disposti del D.Lgs. 9/4/2008 n. 81.

Il Concessionario rimane inoltre obbligato ad osservare e fare osservare tutte le vigenti norme di carattere generale e le prescrizioni degli infortuni sul lavoro sia da parte di personale proprio o di eventuali subappaltatori autorizzati.

In particolare dovrà, in base alle informazioni trasmesse dalla Stazione Appaltante inerenti eventuali specifici rischi esistenti negli ambienti in cui il Concessionario si troverà ad operare e su alcune delle misure di prevenzione e di emergenza adottate o da adottarsi in relazione alle attività connesse all'appalto, redigere il piano di sicurezza previsto dall'art. 118 comma 7 del D.Lgs 163/06 e successive modificazioni ed integrazioni.

Il Concessionario dovrà altresì avvisare la Stazione Appaltante qualora ravveda sussistere l'obbligo della notifica preliminare di cui all'art. 99 del medesimo decreto.

Di qualsiasi infortunio verificatosi nell'espletamento dei servizi dovrà essere data immediata comunicazione al Direttore di esecuzione del contratto della Stazione Appaltante od a suo delegato.

## 7 Corrispettivi del servizio

Il corrispettivo che la Concedente corrisponderà alla Concessionaria, per i servizi oggetto del presente Capitolato, è riportata nel Capitolo 9.01.1, alla tabella 1. Per quanto concerne il corrispettivo minimo per inattività si rimanda alla tabella 3 presente nel Capitolo 9.01.2.

Il Corrispettivo relativo all'estensione del servizio di Pulizia alle strutture Territoriali Extra Ospedaliere è riportato nel Capitolo 9.01.1, alla tabella 2.

### 7.1 Revisione corrispettivo

Alla scadenza di ogni anno, si dà luogo a revisione dei corrispettivi annuali offerti applicando agli stessi un incremento corrispondente al 89,95% dell'Indice nazionale dei prezzi al consumo per l'intera collettività (NIC) elaborato dall'ISTAT, così come riportato nel Contratto di Concessione. I nuovi corrispettivi annuali così determinati si intendono validi per tutto l'anno successivo.

### 7.2 Adeguamento del corrispettivo

L'adeguamento del corrispettivo, derivante da una vantazione della quantità delle aree che la Concedente può richiedere o da una riclassificazione delle aree stesse, sarà determinato secondo le modalità espressamente riportate nel capitolo 9.02

### 7.3 Penali

Durante il corso dell'appalto l'Azienda ospedaliera si riserva le più ampie facoltà di controllo sui servizi svolti e sulla scrupolosa osservanza delle norme di corretta esecuzione degli stessi, attraverso propri funzionari o terzi allo scopo delegati.

Qualora venisse accertata la inidoneità di una qualunque attività svolta dal Gestore, oppure venissero rilevate delle gravi inadempienze agli obblighi previsti, e ciò sia dovuto a ragioni diverse

da quelle di forza maggiore o impossibilità sopravvenuta, la Concedente fisserà un congruo termine perentorio per la risoluzione dell'anomalia.

Il Gestore, fatti salvi i termini di ripristino di cui al Cap.8.13.2, per ciascun giorno di ritardo sul termine perentorio fissato dal Committente per l'adempimento pagherà al Committente, a titolo di penale per il ritardato adempimento, un importo pari allo 0,5% del corrispettivo annuo, per il servizio oggetto di contestazione. Il limite massimo di penalità applicabili per il servizio è fissato al 10% del valore annuo del corrispettivo per quel servizio.

Verrà inoltre applicata una penale di Euro 177,01 (aggiornato anno 2019) aggiornata secondo cap. 8.13.7.1 per ogni mancata esecuzione di una delle operazioni di pulizia previste nel presente Capitolato che non venga rimediata entro 2 ore dal momento della sua comunicazione al Call Center del Concessionario.