



**GARA REGIONALE CENTRALIZZATA PER  
L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI INTEGRATI DI LAVA-NOLEGGIO A  
RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE PER LE DIVISE/DPI OCCORRENTI AL  
PERSONALE DEL SERVIZIO DI EMERGENZA SANITARIA  
PREOSPEDALIERA 118, INCLUSO ELISOCORSO, DELLA REGIONE  
PIEMONTE.**

**GARA N. XX-2024**

**CAPITOLATO TECNICO**

## SOMMARIO

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>1</b>
<b>2. DEFINIZIONI.....</b>	<b>1</b>
<b>3. OGGETTO DELL'APPALTO .....</b>	<b>2</b>
<b>4. IMPORTI E DURATA DELL'APPALTO .....</b>	<b>3</b>
<b>5. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO .....</b>	<b>4</b>
5.1. Fabbisogni, consistenze .....	4
5.2. Caratteristiche minime della fornitura .....	4
5.3. Personalizzazioni .....	4
5.4. Punti di raccolta e distribuzione.....	5
5.5. Modalità di esecuzione .....	5
5.6. Ricondizionamento .....	6
5.7. Ritiro, trasporto, consegna e reintegro .....	8
5.8. Distribuzione automatizzata.....	8
<b>6. SISTEMA DI AUTOCONTROLLO .....</b>	<b>11</b>
<b>7. SISTEMA DI CONTROLLO .....</b>	<b>12</b>
<b>8. SISTEMA INFORMATIVO - SOFTWARE DI GESTIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>12</b>
<b>9. PERSONALE.....</b>	<b>14</b>
<b>10. RESPONSABILE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>15</b>
<b>11. DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO .....</b>	<b>15</b>
<b>12. VERIFICA DI CONFORMITÀ DELLA FORNITURA .....</b>	<b>15</b>
<b>13. PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO E PIANO DI AVVIO DEL SERVIZIO .....</b>	<b>16</b>
<b>14. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE .....</b>	<b>18</b>
<b>15. PROMOZIONE DI VEICOLI PULITI E A BASSO CONSUMO ENERGETICO ....</b>	<b>18</b>
<b>16. PENALI .....</b>	<b>19</b>
<b>17. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO .....</b>	<b>22</b>

### ALLEGATI:

- n. 1 Fabbisogni e consistenze
- n. 2 Caratteristiche delle divise
- n. 3 Personalizzazioni

## 1. PREMESSA

SCR Piemonte S.p.A.- Società di Committenza della Regione Piemonte indice una procedura di evidenza pubblica per conto di Azienda Zero della Regione Piemonte, quale Amministrazione contraente titolare e gestore del contratto, per l'affidamento dei servizi integrati di lava-noleggio a ridotto impatto ambientale per le divise/DPI occorrenti al personale del Servizio di Emergenza sanitaria preospedaliera 118, incluso il servizio di Elisoccorso, della Regione Piemonte.

## 2. DEFINIZIONI

Nel corpo del presente capitolato, si intende, con il termine:

- *“Operatore economico/Fornitore”*: l’operatore economico – singolo, riunito o raggruppato – aggiudicatario della gara, che stipula il contratto con Azienda Zero della Regione Piemonte, e si obbliga a prestare, in favore della stessa, i servizi di lavanolo ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel presente documento e nel contratto.
- *“Amministrazione Contraente/Committente”*: l’Azienda Zero della Regione Piemonte titolare e gestore del contratto, che nel periodo di validità ed efficacia del contratto richiede i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.
- *“Servizio di Emergenza sanitaria preospedaliera 118”* (nel seguito per brevità Servizio ESP/118) che include il servizio di Elisoccorso e il servizio 116117.
- *“Utenti”*: il personale dipendente e volontario del Servizio ESP/118 avente diritto alla fornitura di divise a noleggio.
- *“Centri di utilizzo”*: tutte le sedi operative del Servizio ESP/118 che in quella determinata struttura, svolge funzioni per le quali è necessario l’utilizzo delle divise/DPI, previsti in capitolato, per l’espletamento dell’attività.
- *“Punti di raccolta e distribuzione”*: centrali operative del Servizio ESP/118 e loro sedi periferiche ubicate nel territorio della Regione Piemonte, individuate per la consegna/ritiro dei capi.
- *“Piano di avvio del servizio”*: documento redatto tra il Fornitore e Azienda Zero dal quale risulterà quanto concordato dalle parti in fase propedeutica all’appalto nei limiti di quanto disciplinato dalla documentazione di gara e nell’offerta tecnica del Fornitore. Tale documento verrà presentato dal Fornitore entro 60 giorni dall’avvenuta aggiudicazione e prima dell’avvio appalto e riporterà la data di effettivo avvio ed il graduale inserimento dello stesso nei diversi Centri di utilizzo di Azienda Zero, definendo la dotazione iniziale, la consegna standard, le scorte, le fasce orarie di consegna/ritiro etc e tutto quanto necessario per l’avvio del servizio come indicato all’art. 13 del presente capitolato;
- *“Piano di installazione graduale dei sistemi automatizzati di distribuzione delle divise e dei raccoglitori dello sporco”*: documento contenente i tempi necessari per l’installazione

- dei sistemi offerti da presentare in gara e che sarà accettato da Azienda Zero in sede propedeutica all'appalto.
- *“Piano di dismissione a fine appalto ed installazione graduale dei sistemi automatizzati di distribuzione delle divise e dei raccoglitori dello sporco”*, documento contenente i tempi necessari per la disinstallazione dei sistemi automatizzati installati in fase di appalto e che sarà accettato da Azienda Zero.
  - *“Dotazione iniziale”*: quantità complessiva di articoli, suddivisa per tipologia di capi e per taglie che, sarà assegnata ad ogni Punto di raccolta e distribuzione all'avvio del servizio per garantirne il corretto svolgimento.
  - *“Consegna standard”*: quantità di articoli prestabiliti da consegnare alle calendarizzazioni prefissate ad ogni Punto di raccolta e distribuzione.
  - *“Dotazione per operatori”*: insieme di capi di biancheria confezionata, compresi DPI, che vanno a costituire la vestizione delle diverse qualifiche presenti nel Servizio ESP/118 di Azienda Zero.
  - *“Scorte”*: eventuale quantità di capi costituenti le divise, suddivisa per tipologia, che rimarrà sempre a disposizione “pronta all'uso” collocata nei luoghi indicati da Azienda Zero.
  - *“DPI”*: divise definite come dispositivi di protezione individuale, capi alta visibilità, capi antifreddo destinate a figure particolari del Servizio ESP/118 quali operatori del 118, elicotteristi.
  - *“Ricondizionamento”*: processo attraverso cui vengono conferiti nuovamente ad un capo utilizzato tutti i requisiti necessari a soddisfare le specifiche previste dall'uso a cui è destinato. Un insieme concatenato di attività volte alla pulizia, lavaggio e/o disinfezione, asciugatura, stiratura, verifica dei requisiti fisico-meccanici che rendono nuovamente il capo utilizzabile, eventuale manutenzione e finissaggio previsto, confezionamento ed eventuale trattamento di sterilizzazione.
  - *“Sterilizzazione”*: processo che ha l'obiettivo di distruggere ogni forma vitale presente su una determinata superficie, incluse le forme sporigene, nel caso si debba rendere un capo utilizzabile in procedure ad alto rischio che richiedono la sterilità del prodotto.
  - *“Movimentazione”*: attività del Fornitore che si traduce nella consegna, ritiro riconsegna e trasporto dei capi costituenti le divise all'interno delle strutture e da e per il proprio stabilimento.

### **3. OGGETTO DELL'APPALTO**

Il presente Capitolato disciplina l'affidamento ad un operatore economico qualificato, ai patti e condizioni previsti nel presente documento e nello schema di contratto, di servizi di noleggio, lavaggio, disinfezione, asciugatura, stiratura, piegatura, confezionamento, sistemazione, rammendo, sostituzione, ritiro, consegna, trasporto e movimentazione delle divise occorrenti al personale dipendente e volontario del Servizio di Emergenza sanitaria preospedaliera 118 incluso Elisoccorso, di Azienda Zero della Regione Piemonte. Il servizio

è altresì comprensivo di lavaggio delle divise di proprietà già in uso dal personale del Servizio ESP/118, quale attività *una tantum* richiesta e concordata fra le parti all'avvio dell'appalto.

L'operatore economico dovrà disporre di tutto quanto necessario dal punto di vista tecnico, organizzativo, burocratico e normativo, per dare esecuzione a tale attività. L'operatore economico aggiudicatario pertanto impiegherà le strutture, le attrezzature e il personale che riterrà necessario e opportuno per l'espletamento del servizio.

Il servizio dovrà essere svolto a regola d'arte per garantire la qualità dell'appalto nei singoli processi di lavorazione e modalità di esecuzione delle varie operazioni, nel rispetto dei tempi, delle procedure gestionali richieste e/o proposte, delle garanzie igienico-sanitarie, della conformità del servizio.

Il servizio dovrà essere espletato nel rispetto delle prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico ed in osservanza:

- delle disposizioni comunitarie, nazionali, regionali e provinciali, dei regolamenti e delle circolari degli organi territorialmente competenti vigenti, nonché di tutte le relative integrazioni e modificazioni successive;
- delle norme del Codice dei Contratti D.Lgs 36/2023 e del Codice Civile;
- dell'Allegato 1 del Decreto Ministeriale 7 febbraio 2023 "*Criteri Ambientali Minimi (CAM) per le forniture ed il noleggio di prodotti tessili e per il servizio di restyling e finissaggio di prodotti tessili*";
- delle eventuali disposizioni interne di Azienda Zero della Regione Piemonte attualmente in vigore o emanate durante l'esecuzione dell'appalto;
- di ogni altra disposizione di legge in materia.

Il Fornitore è in ogni caso obbligato a conformarsi alla normativa emanata in corso d'opera. Per l'espletamento del servizio il Fornitore dovrà interfacciarsi operativamente con il DEC, i referenti di supporto al DEC o loro delegati presso le singole Centrali Operative Territoriali del Servizio ESP/118 di Azienda Zero a seconda dell'organizzazione interna delle stesse che di seguito, per semplicità, si individuano come "Punto di raccolta e distribuzione" / "Centri di utilizzo".

#### **4. IMPORTI E DURATA DELL'APPALTO**

Il servizio oggetto del presente Capitolato tecnico avrà durata di 48 (quarantotto mesi) con eventuale opzione di rinnovo per ulteriori 24 mesi, con decorrenza dalla data di effettivo avvio dell'appalto, quale riportata nel "*Piano di avvio del Servizio*".

Il "*Piano di avvio del Servizio*", dovrà essere presentato dall'operatore economico aggiudicatario al DEC nominato da Azienda Zero, entro e non oltre 60 giorni dall'avvenuta aggiudicazione. La data di effettivo avvio, una volta perfezionate tutte le condizioni, sarà indicata nel Contratto di appalto, sottoscritto da Azienda Zero e dal Fornitore e stabilirà pertanto la decorrenza della prevista durata di 48 mesi.

Le attività oggetto del presente appalto dovranno avere inizio, nel rispetto delle modalità e tempistiche previste nell'offerta tecnica (cronoprogramma).

Dalla data di effettivo avvio del servizio, le prestazioni erogate verranno pagate, secondo i corrispettivi previsti dall'offerta economica, una volta verificato che le prestazioni erogate siano quelle da effettuare rispetto a quanto stabilito nella documentazione di gara, nell'offerta

tecnica del Fornitore e nel rispetto delle tempistiche indicate nel cronoprogramma proposto dal Fornitore in sede di gara. Resta inteso che la mancata effettuazione delle prestazioni, nei tempi indicati nel cronoprogramma proposto in sede di gara comporterà l'applicazione delle penali previste all'art. 16 del presente Capitolato.

Il prezzo posto a base d'asta è pari ad **€ 52,50 I.V.A. esclusa quale canone mensile per operatore**, comprensivo della dotazione settimanale di n.4 divise complete/ uomo, del lavaggio, stiratura, piegatura e consegna e ritiro delle stesse, (compreso il servizio di lavaggio delle divise di proprietà del Servizio ESP/118 che sarà richiesto *una tantum* all'avvio dell'appalto).

I costi relativi alla sicurezza per la rimozione dei rischi da interferenza sono pari a zero (art.95, comma 10, D.Lgs. n.50/2016 e s.m.i. e art.26, comma5, D.Lgs. n.1/2008 e s.m.i). Si precisa in merito che, qualora a seguito dell'aggiudicazione, si evidenziassero costi aggiuntivi per la sicurezza dovuti ai rischi per le interferenze, questi saranno valutati congiuntamente con Azienda Zero in sede di stipulazione del contratto. Restano fermi i costi della sicurezza afferenti all'esercizio delle attività svolte dall' Impresa affidataria che rimangono a carico del Fornitore.

Alla fine della durata dell'appalto, tutto quanto oggetto della fornitura/noleggio, con esclusione delle divise di proprietà del Servizio ESP/118, sarà restituito all'aggiudicatario e comunque in maniera tale da non pregiudicare il regolare svolgimento del servizio.

## **5. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

### **5.1. Fabbisogni, consistenze**

La stima presuntiva dei fabbisogni, le consistenze, gli utenti e la dotazione di divise da garantire al personale sono riportati in dettaglio nell'allegato n. 1 al presente Capitolato – *Fabbisogni e consistenze*.

Il servizio deve essere garantito a tutto il personale dipendente e volontario impiegato presso il Servizio ESP/118 che comprende gli operatori dell'Elisoccorso, del 112 e del 116117, in sede di stipula del “*Piano di avvio del servizio*”, Azienda Zero si riserva di aggiornare e confermare il numero esatto degli operatori aventi diritto alla divisa.

### **5.2. Caratteristiche minime della fornitura**

Tutte le caratteristiche minime dei capi sono riportate nell'allegato 2 al presente capitolato tecnico – *Caratteristiche delle divise*.

### **5.3. Personalizzazioni**

Tutte le divise dovranno essere personalizzate attraverso l'applicazione su tutti i capi, compresa la dotazione di jacket, giacca e guscio impermeabile antipioggia di:

- i) logo ricamato di Azienda Zero;
- ii) velcri “femmina”.

Secondo le indicazioni riportate in dettaglio nell'allegato n. 3 al presente capitolato tecnico – *Personalizzazioni*.

Azienda Zero si riserva di concordare con l'aggiudicatario modifica in ordine alla posizione ed alla foggia dei loghi e dei velcri.

#### 5.4. **Punti di raccolta e distribuzione**

Per tutta la durata dell'appalto la raccolta, la consegna, la distribuzione e il contenimento delle divise dovranno avvenire presso i punti di raccolta e distribuzione specificati nell'allegato 1 del presente Capitolato – *Fabbisogni e consistenze*, salvo successive pattuizioni fra le parti correlate ad esigenze impreviste ed imprevedibili di Azienda Zero.

#### 5.5. **Modalità di esecuzione**

In sede di stipula del “*Piano di avvio del Servizio*”, propedeutico alla stipula del contratto l'Amministrazione committente comunicherà all'Aggiudicatario:

- le tipologie e quantità delle divise di proprietà del Servizio ESP/118, comprensive, ove disponibili, delle schede di lavaggio, ai fini del servizio di lavaggio *una tantum* delle stesse;
- le taglie necessarie delle divise a noleggio, per le n. 4 Centrali Operative Territoriali (Torino, Cuneo, Alessandria, Novara) e rispettivi punti di raccolta e distribuzione nonché la relativa dotazione iniziale occorrente (i.e. schede di dotazione).

L'aggiudicatario è obbligato a consegnare tutte le divise secondo le modalità indicate in offerta tecnica e secondo le tempistiche previste nel cronoprogramma. Per tutta la durata dell'appalto i tempi di fornitura di divise per personale neoassunto e/o eventuali cambi taglia non dovranno essere superiori a 7 gg lavorativi dalla richiesta.

I capi da fornire, indicativamente nelle taglie dalla 38 alla 64 e dalla XS alla XXXL, dovranno essere personalizzati esclusivamente nei casi eccezionali, in cui fosse necessario adattarli alla corporatura e all'altezza del personale senza oneri aggiuntivi.

I requisiti di segnalazione ad alta visibilità dovranno essere sostituiti quando non rispetteranno i valori di retro-luminescenza, riflettenza e ignifugicità, previsti dalla normativa vigente.

La ditta dovrà far visionare la campionatura delle divise, nelle tipologie e quantità previste all'allegato 1 del presente Capitolato – *Fabbisogni e consistenze* -Foglio C) *Composizione divise*, per sottoporla alla verifica provvisoria di conformità per accertarne le rispondenze con le caratteristiche tecniche richieste.

In sede di prima consegna, per la fornitura della dotazione iniziale, non dovrà essere addebitato nessun importo all'Amministrazione committente. La mancata consegna della dotazione iniziale può essere causa di risoluzione contrattuale, perché verrebbe meno il requisito della capacità tecnica professionale per la partecipazione alla procedura, ossia l'incapacità di fornire i quantitativi minimi - richiesti come dotazione iniziale.

Dovrà essere previsto un sistema di tracciabilità di ogni singolo indumento, e per quelli per i quali deve essere assicurata l'alta visibilità, deve essere assicurato un sistema che consenta il controllo del numero dei lavaggi effettuati.

La ditta aggiudicataria dovrà:

- garantire per tutta la durata dell'appalto la raccolta, la consegna, la distribuzione e il contenimento delle divise presso i punti di raccolta e distribuzione specificati nell'allegato 1 al presente Capitolato tecnico – *Fabbisogni e consistenze* e confermati da Azienda Zero in sede di avvio dell'appalto nel “*Piano di avvio del Servizio*”:

- fornire sacchi a perfetta tenuta, con chiusura, contraddistinti da un codice per tipologia per consentire la raccolta differenziata delle divise sporche e di quelle infette;
- in funzione del grado di sporco delle divise, adottare il trattamento di lavaggio, stiratura e piegatura più idoneo dal punto di vista della pulizia, il restringimento e l'infeltrimento dei tessuti per più del 5% comporta la sostituzione del capo;
- provvedere alla riparazione di articoli che presentano imperfezioni (sostituzione bottoni, cerniere, riparazioni di piccoli strappi, etc.);
- reintegrare a propria cura e spese i capi non più utilizzabili;
- essere fornito di scorte sufficienti, presso i propri stabilimenti, in modo tale da essere in grado di fronteggiare situazioni di emergenza, quali: epidemie ed emergenze sanitarie, calamità naturali, iperflusso di utenti dall'esterno. In tal senso verranno ritenute valide ed impegnative le prestazioni e le modalità indicate nel progetto tecnico offerto in sede di gara

#### **5.6. Ricondizionamento**

L'Amministrazione committente garantirà che:

- la raccolta delle divise sporche avvenga in appositi sacchi, all'interno di contenitori in plastica (si prevederà la fornitura di almeno n. 2 contenitori sporco/pulito per ciascun punto di raccolta e distribuzione), muniti di idonea serratura, posti all'esterno dei punti di raccolta e distribuzione di cui all'allegato 1- *Fabbisogni e consistenze* e confermati da Azienda Zero in sede di avvio dell'appalto nel "*Piano di avvio del Servizio*";
- le divise non abbiano al loro interno nessun corpo estraneo (attrezzi di medicazione, carta, guanti, penne, matite, etc.).

L'Aggiudicatario dovrà adottare, in funzione della tipologia del capo e del grado di sporco dello stesso, il trattamento di lavaggio, stiratura e piegatura più idoneo per ottenere il migliore risultato, sia dal punto di vista della pulizia che della buona conservazione dei capi a noleggio presso i propri Stabilimenti e dovrà garantire altresì eventuali processi di lavorazione differenziati per le divise di proprietà della Stazione Appaltante, a seconda della metodologia di lavaggio e stiratura descritti nelle schede tecniche dei capi che saranno trasmesse successivamente alla stipula del contratto di appalto.

Il lavaggio ed il finissaggio dovranno essere eseguiti secondo regola d'arte affinché, alla fine del processo, tutti capi risultino perfettamente lavati, asciugati, stirati, piegati ed impacchettati. Il processo di lavaggio dovrà garantire l'eliminazione di qualsiasi tipo di sporco e di macchia; un risciacquo sufficiente ad eliminare ogni traccia di prodotti di lavaggio che possano essere responsabili di allergie o irritazioni e l'eliminazione degli odori.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre assicurare il trattamento di lavaggio e sterilizzazione, con adeguate procedure di disinfezione e sterilizzazione, basate sull'utilizzo di metodi chimici e chimico-fisici, per inattivare, distruggere o rimuovere microrganismi patogeni. Il procedimento impiegato dovrà rispettare l'apposita normativa tecnica per la validazione e verifica delle procedure di sterilizzazione (Sistema di Gestione per la Qualità ISO 13485).

Le attività di sterilizzazione devono essere centralizzate in ambienti aventi caratteristiche strutturali e tecnologiche idonee.



Alla fine del processo i capi da consegnare dovranno essere privi di qualsiasi elemento estraneo (oggetti, peli, capelli, ecc.), non macchiati od ombreggiati, con aspetto decoroso, non scoloriti, completi degli accessori quali bottoni, fettucce, cerniere, etc. I detersivi e gli altri prodotti utilizzati dovranno essere pienamente rispondenti alle normative vigenti in materia (privi di fosfati e NTA) ed idonei ad assicurare ai capi in genere la necessaria morbidezza, confortevolezza e vestibilità, nonché ad evitare qualsiasi danno fisico agli utenti quali allergie, irritazioni della pelle e quant'altro.

L' Aggiudicatario dovrà consegnare al DEC, e rendere disponibili sul sistema informativo, le schede tecniche di sicurezza dei saponi, dei detergenti e, in definitiva, di tutte le sostanze chimiche che intenderà utilizzare nei processi di lavorazione e dovrà dare tempestiva comunicazione di ogni eventuale variazione sui prodotti utilizzati, motivarne la causa e presentare le schede di sicurezza dei nuovi prodotti.

I detergenti devono essere conformi al Regolamento (CE) n. 648/2004 relativo ai detergenti e, se non in possesso del marchio di qualità ecologica europeo Ecolabel (UE) o di equivalenti etichette ambientali di cui alla UNI EN ISO 14024, devono essere, così come le sostanze chimiche utilizzate nei “sistemi a più componenti”, conformi ai Criteri ambientali minimi approvati con Decreto del 9 dicembre 2020, pubblicato in G.U.R.I. (Serie Generale) n. 2 del 04/01/2021.

L' Aggiudicatario dovrà rendersi disponibile all'utilizzo di prodotti alternativi nei casi in cui si verificano casi di intolleranza da parte degli operatori rispetto ai detersivi e ai prodotti utilizzati per il lavaggio dei capi

L'asciugatura dei capi di vestiario non dovrà lasciare tracce di umidità residue, causa di contaminazione e di produzione di cattivi odori.

La stiratura deve essere effettuata per tutti i capi. Dove possibile è ammessa anche a tamburo. I capi stirati devono conservare la propria forma e non presentare deformazioni. I capi di vestiario devono essere stirati e piegati a regola d'arte.

Dopo il trattamento di ricondizionamento tutti i capi dovranno mantenere le stesse caratteristiche tecniche e condizioni d'origine, non dovranno presentare buchi, strappi, plissetture.

Per i capi che presentano una chiusura con velcro, bottoni, laccetti, ecc. o su cui sono applicati elastici (ai polsi e alla vita) deve essere prevista l'eventuale sostituzione di tali applicazioni qualora usurate o comunque quando la tenuta non è efficace o presentano l'annidamento di fili e polvere. Il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione di tutti i capi ignifughi e i dispositivi di sicurezza che dovessero nel corso dei vari trattamenti perdere le loro caratteristiche.

I capi da consegnare dopo il trattamento dovranno essere piegati ed opportunamente confezionati in involucri di polietilene termo-sigillati (o similare), che garantiscano la massima condizione di igienicità. A richiesta di Azienda Zero, il Fornitore dovrà essere disponibile ad eseguire piegature personalizzate funzionali a particolari esigenze di taluno dei Centri di utilizzo.

L'intero processo di trattamento (dallo stoccaggio sporco, al processo di lavaggio, stiro, confezionamento e stoccaggio pulito) dei capi dovrà essere effettuato presso lo stabilimento del Fornitore con attrezzature e in locali adibiti esclusivamente al trattamento di biancheria sanitaria. L'area di produzione e di stoccaggio della biancheria pulita deve essere isolata

tramite strutture fisse e compatte dalla zona sporca di eventuale cernita, di disinfezione e lavorazione della biancheria.

#### **5.7. Ritiro, trasporto, consegna e reintegro**

L'Aggiudicatario dovrà assicurare il ritiro, il trasporto, la consegna e il reintegro delle divise, (comprese quelle di proprietà quale servizio una tantum) del Servizio ESP/118.

Il ritiro e la consegna dovranno avvenire con una frequenza settimanale secondo un calendario concordato dalle parti nella fascia oraria dalle ore 08.00 alle ore 20.00 presso i punti di raccolta e distribuzione indicati nell'allegato 1 del presente Capitolato – *Fabbisogni e consistenze*. Le diverse fasce orarie per ciascun punto di raccolta e distribuzione saranno comunicate dal DEC all'avvio dell'appalto e riportate nel "*Piano di avvio del Servizio*".

I pacchi dovranno essere perfettamente ricoperti da involucro polietilenico (o simile) che garantisca il mantenimento di condizioni igieniche ottimali. I capi puliti dovranno essere consegnati al referente del punto di raccolta e distribuzione individuato in fase di avvio dell'appalto, non sono ammesse consegne da parte dell'aggiudicatario in mancata presenza del referente. I capi potranno essere sistemati negli appositi contenitori dedicati allo stoccaggio del pulito e dello sporco, questi ultimi posizionati all'esterno delle postazioni.

Il lavaggio e la disinfezione dei contenitori per lo stoccaggio dello sporco/pulito sarà a cura dell'aggiudicatario.

Al momento del ritiro e della consegna l'aggiudicatario dovrà verificare i quantitativi di divise da consegnare, reintegrare, ritirare.

Il ritiro delle divise da lavare e la consegna di quelle pulite sarà a totale carico e rischio dell'aggiudicatario.

Il trasporto sarà a carico dell'aggiudicatario, non è consentito il trasporto contemporaneo di divise sporche e pulite, a meno che l'automezzo non abbia al suo interno due zone ermeticamente separate con accesso distinto dall'esterno dell'automezzo.

Gli automezzi adibiti al trasporto dovranno essere rispondenti alla legislazione in materia dovranno essere lavati e disinfettati quotidianamente e a seconda delle necessità dall'aggiudicatario

#### **5.8. Distribuzione automatizzata**

La distribuzione dei capi costituenti le divise richieste nel presente Capitolato potrà avvenire anche tramite ARMADI/DISPENSER AUTOMATIZZATI.

La dotazione e l'utilizzo di tale sistema di distribuzione dei capi non è obbligatorio ma discrezionale, l'eventuale proposta tecnica del Fornitore sarà oggetto di valutazione qualitativa (rif. Criteri di valutazione del Disciplinare di gara).

Il Fornitore dovrà provvedere, con spese ed oneri a proprio carico, alla realizzazione del sistema automatizzato di distribuzione offerto realizzando tutte le opere e gli impianti necessari all'installazione e funzionamento del sistema proposto in sede di gara. Il che significa che detti costi, essendo stati soppesati dal Fornitore nella formulazione della offerta economica di gara, rientrano nei prezzi offerti di aggiudicazione.

La gestione e la manutenzione dei distributori, per tutto il periodo contrattuale, sono a totale carico del Fornitore.

Gli interventi di manutenzione ordinaria dovranno essere cadenzati secondo il calendario predisposto dalla ditta produttrice dei distributori al fine di assicurare sempre il perfetto funzionamento degli stessi.

Il servizio di assistenza, in caso di guasto segnalato dalle sedi del Servizio ESP/118 e/o in modo automatico dai sistemi automatici di distribuzione, dovrà intervenire per risolvere il guasto secondo le tempistiche indicate alla seguente tabella:

TIPO DI GUASTO	DESCRIZIONE	TEMPI DI INTERVENTO	TEMPI DI RISOLUZIONE
Bloccante	Malfunzionamenti che provocano l'interruzione dell'attività operativa del sistema, quali ad es. l'impossibilità del ritiro dei capi da parte degli operatori	Entro massimo 2 ore lavorative dalla segnalazione	Entro 24 ore dall'inizio dell'intervento
Non bloccante	Malfunzionamenti che provocano l'interruzione parziale delle funzionalità del sistema, ma che consentono la prosecuzione delle attività di ritiro dei capi da parte degli operatori, quali ad es. impossibilità di utilizzare la messagistica	Entro 8 ore lavorative dalla segnalazione	Entro tre giorni dall'inizio dell'intervento

In caso di violazione delle tempistiche di intervento o di quelle di risoluzione, al Fornitore saranno eventualmente applicate le penali previste dal successivo articolo “*Penali*”.

In caso di guasto prolungato che non consenta la riattivazione del sistema entro 24 ore dall'inizio dell'intervento sarà applicata una penale fermo restando che se il guasto perdura dopo 7 giorni lavorativi dalla segnalazione il Fornitore dovrà provvedere all'immediata sostituzione dello stesso.

Resta inteso che, in caso di ripetuti guasti, tra bloccanti e non bloccanti, (maggiori di 3 in un trimestre) è facoltà di Azienda Zero chiedere al fornitore la tempestiva sostituzione del/i distributore/i

La manutenzione ed il ripristino dei sistemi di automazione deve essere garantita anche nei giorni prefestivi e festivi.

Il Fornitore dovrà garantire possibilità alternative di distribuzione/ritiro dei capi nel caso in cui il sistema fosse momentaneamente fuori uso ovvero qualora sussistessero circostanze eccezionali tali da non consentire la distribuzione/ritiro automatizzati.

Il Fornitore dovrà provvedere costantemente alla sanificazione dei distributori.

Le modalità di realizzazione del sistema di distribuzione automatizzato, il numero e la dislocazione dei distributori presso le diverse sedi del Servizio ESP/118, le caratteristiche tecniche e di funzionamento degli stessi, i vantaggi/benefici sulla funzionalità del servizio per Azienda Zero, devono essere illustrate dal Fornitore nel progetto tecnico con il rispetto dei seguenti **requisiti minimi dei distributori proposti**:

- attivi h24;
- garantire l'ottimale separazione dei flussi sporco/pulito;
- avere la capacità di identificare l'utilizzatore preferibilmente attraverso il badge di rilevazione della presenza in servizio o altro sistema di riconoscimento ed essere in grado di erogare le divise previste nella dotazione richiesta dal presente Capitolato, tenuto conto delle divise già consegnate;
- garantire la rintracciabilità dei capi consegnati/ritirati;
- avere la capacità di gestione degli allarmi (superamento delle soglie minime, esaurimento articoli, mancato ritiro dei capi per periodi prolungati);
- avere la possibilità di attingere alle reportistiche anche da parte di Azienda Zero.

I capi inseriti nei distributori dovranno essere dotati di microchip o eventuale altro sistema di tracciabilità indicato dal Fornitore nel suo progetto tecnico di gara che permettano la tracciabilità dei capi.

Il numero dei distributori automatici per Centro di utilizzo e la loro collocazione saranno proposti nel progetto tecnico di gara dal Fornitore che dovrà contestualizzare le proposte, compatibilmente con gli spazi disponibili di ciascuna sede verificabili dal Fornitore in fase di sopralluogo e nel rispetto di quanto di seguito riportato:

- il numero dei distributori dovrà essere adeguato al numero di operatori di ciascun Centro di utilizzo;
- i distributori dovranno essere collocati preferibilmente presso o in prossimità degli spogliatoi, dei comparti operatori, presso i locali-guardaroba e comunque nei luoghi più comodi ed accessibili dall'utilizzatore (atrio, ascensori, portinerie, ecc.).

L'installazione e la fornitura dei distributori sono a carico del Fornitore e dovranno essere concordati preventivamente con Azienda Zero, al fine di non recare intralcio allo svolgimento delle attività ordinarie.

Eventuali lavori per la collocazione dei distributori e relativi al funzionamento (cambio/spostamento prese, nuova linea elettrica, ecc.) saranno a carico del Fornitore come anche le dichiarazioni di conformità relative ai lavori eseguiti.

Il Fornitore dovrà proporre modalità idonee (es. "carte jolly") al ritiro di capi per il personale temporaneamente presente presso le strutture (volontari, stagisti, ecc.) o per far fronte ad esigenze particolari.

In sede di stesura del "*Piano di avvio del Servizio*" il Fornitore dovrà rendersi disponibile ad individuare con Azienda Zero eventuali collocazioni alternative dei distributori qualora quelle proposte nel progetto tecnico di gara creassero a Azienda Zero eventuali problematiche (es. non tenuta dei solai, modifica di destinazione dei locali ecc.).

Azienda Zero può pertanto concordare con il Fornitore una diversa allocazione dei distributori ma non può chiedere al Fornitore un numero di distributori automatici superiore a quello massimo proposto dallo stesso in sede di offerta tecnica di gara.

In sede di stipula del contratto dovranno essere fornite dal Fornitore tutte le schede tecniche e le fatture di acquisto dei distributori automatizzati che verranno installati presso Azienda Zero.

## **6. SISTEMA DI AUTOCONTROLLO**

L'Aggiudicatario per tutta la durata dell'appalto dovrà garantire un livello costante di qualità microbiologica dei tessili trattati, mediante un'accurata valutazione dei rischi, un sistema di monitoraggio e controllo della biocontaminazione che coinvolga l'intero processo di pulizia dei capi, dall'ingresso dei tessili fino alla consegna degli stessi all'utente finale.

Il Fornitore dovrà attuare un sistema di analisi dei rischi e di controllo della biocontaminazione (RABC) conforme alla norma tecnica UNI EN 14065, in grado di conseguire almeno i livelli di qualità microbiologica indicati nelle Linee Guida Assosistema, al fine di assicurare che i processi di sanificazione e ricondizionamento garantiscano, oltre all'eliminazione degli odori e di qualsiasi tipo di sporco e di macchia derivante da un uso appropriato dei dispositivi tessili da parte dell'utilizzatore finale, un'idonea qualità microbiologica in funzione della destinazione d'uso del prodotto trattato. Tale sistema deve essere sottoposto ad audit periodici da parte di un organismo di valutazione della conformità, affinché sia ottenuta o mantenuta la relativa certificazione.

Azienda Zero si riserva di effettuare controlli in situ oppure di richiedere apposita documentazione (audit sul sistema RABC).

In particolare, l'aggiudicatario dovrà effettuare:

- Analisi microbiologica per il controllo del biocontaminazione (secondo norma UNI EN 14065 e similari);
- Controlli visivi qualitativi e quantitativi.

Le verifiche per il controllo del biocontaminazione dovranno essere effettuate in contraddittorio, a spese dell'aggiudicatario in laboratori abilitati all'esecuzione di tali esami ai sensi di legge, almeno mensilmente e dovranno prevedere controlli su un campione statistico di:

- ogni capo della divisa;
- superfici dei locali/automezzi (stabilimenti, carrelli trasporto pulito, vani trasporto pulito);
- mani degli operatori;
- acqua di lavaggio degli stabilimenti.

I risultati di tali controlli dovranno essere comunicati a Azienda Zero entro e non oltre 3 giorni dalla comunicazione dei risultati in modo tale da permetterne la consultazione da parte del DEC.

I controlli qualitativi e quantitativi dovranno essere effettuati almeno 1 volta ogni due mesi in contraddittorio con il DEC su un campione statistico di divise.

Dovrà essere possibile segnalare eventuali non conformità quali-quantitative rilevate da parte del DEC e/o ai referenti di supporto al DEC, sul software attraverso delle Schede di "Segnalazione della Non Conformità".

Il DEC e/o ai referenti di supporto al DEC, avrà la facoltà di controllare che gli articoli forniti a noleggio siano immuni da difetti che possano compromettere l'uso e la funzionalità dei medesimi nonché il decoro del personale e di rifiutare di prendere in carico articoli che non corrispondano ai requisiti richiesti.

In caso di segnalazione scritta di non conformità da parte del DEC e/o ai referenti di supporto al DEC, Azienda Zero si riserva la facoltà di avviare la procedura di contestazione della non conformità stessa.

Dall'applicazione del controllo, potranno emergere due forme di giudizio: conforme o non conforme.

La non conformità dovrà essere recuperata immediatamente o entro il termine concordato con il DEC e/o ai referenti di supporto al DEC. Nel caso di non conformità non recuperata o non recuperabile si applicheranno le penali previste. La non conformità di tipo qualitativo dovrà essere risolta mediante sostituzione del materiale non conforme, mentre la non conformità di tipo quantitativo dovrà essere risolta nel completamento della fornitura entro 24 ore dalla comunicazione.

In caso di allergie derivanti dalle modalità di lavaggio, che affliggano operatori, su segnalazione del DEC, l'aggiudicatario dovrà provvedere, senza costi aggiuntivi, alla fornitura di divise lavate con modalità alternative, fornendo comunque soluzione alla problematica garantendo contestualmente gli standard quali-quantitativi richiesti dal presente capitolato.

## **7. SISTEMA DI CONTROLLO**

Per tutta la durata degli Ordinativi di Fornitura, Azienda Zero si riserva il diritto di effettuare sopralluoghi, senza preavviso, presso gli stabilimenti del Fornitore, ove potranno essere prelevati campioni dei prodotti in uso e potrà essere effettuata una verifica dell'intero ciclo lavorativo. In particolare, Azienda Zero potrà verificare sia i risultati degli indicatori di autocontrollo di cui al manuale consegnato dal Fornitore in sede di stipula del "*Piano di avvio del Servizio*", sia ogni altro parametro ritenuto oggettivamente indicativo della qualità del servizio reso (ad es. pulizia locali, qualità dell'acqua utilizzata, ...) o riportato nel presente Capitolato Tecnico.

Azienda Zero si riserva di effettuare prove e analisi per la verifica delle caratteristiche tecniche e merceologiche dei prodotti consegnati nel corso della fornitura. Tali analisi, insindacabilmente accettate dal Fornitore, saranno svolte possibilmente e in prima istanza, presso la lavanderia del Fornitore alla presenza delle parti, ovvero affidate ad un Istituto legalmente riconosciuto a spese a carico del Fornitore aggiudicatario.

Durante il normale svolgimento delle attività contrattuali, Azienda Zero, anche mediante l'utilizzo del sistema informativo, potrà svolgere controlli sull'adeguatezza qualitativa e quantitativa delle attività del Fornitore e sul mantenimento dei livelli di servizio previsti.

## **8. SISTEMA INFORMATIVO - SOFTWARE DI GESTIONE DEL SERVIZIO**

L'Aggiudicatario dovrà fornire a Azienda Zero un software gestionale, mediante opportuna profilazione con pieno accesso a tutte le funzionalità, che permetta in ogni momento al DEC e/o ai referenti di supporto al DEC, di avere contezza dello stato di gestione del servizio e di

elaborare statistiche e report. Il sistema informativo dovrà essere in grado di redigere, alla fine di ciascun periodo di controllo, i bilanci di controllo relativi all'oggetto di verifica. Il sistema informativo deve essere *web-based*, ossia consultabile e utilizzabile attraverso i più comuni browser e non deve prevedere nessuna installazione di software sui PC in uso a Azienda Zero a carico delle quali non dovrà essere posto alcun onere. Il software dovrà esser accessibile da Azienda Zero, sia per poter segnalare eventuali non conformità, sia per effettuare richieste di servizi. Ai fini del monitoraggio della movimentazione delle divise, tutti i capi oggetto della fornitura dovranno essere muniti di microchip o codice a barre o altro sistema indicato dall'Aggiudicatario nel suo progetto.

A titolo di esempio, si riportano di seguito alcune funzionalità ritenute di rilievo:

- Creazione, variazione e stampa dell'archivio dipendenti addetti al Servizio ESP/ 118
- Assegnazione dotazione di ciascun Centro di utilizzo
- Consegna nuova dotazione
- Rilevazione quantitativa dello sporco
- Rilevazione quantitativa del pulito
- Stampa/Visualizzazione liste di consegna
- Rientro capi
- Gestione capi sospesi
- Eliminazione dal ciclo
- Liste, indagini e statistiche
- Anomalie di dotazione
- Rendicontare e verificare i valori risultanti dalle attività di autocontrollo
- Rendicontare le non conformità e i relativi interventi correttivi
- Monitoraggio delle anomalie di stato delle macchine distributrici e rendicontazione che dia evidenza, per ogni macchina, del tipo di guasto, del momento (data e ora) in cui si è verificato, in cui è iniziato l'intervento di riparazione e in cui è stato risolto.

Il sistema informativo dovrà permettere l'estrazione di tutti i dati generati dalle funzionalità richieste in fogli di lavoro di tipo Excel da parte degli incaricati di Azienda Zero.

Inoltre, il Fornitore dovrà mettere a disposizione di Azienda Zero un repository, accessibile via web, che contenga, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la seguente documentazione:

- procedure di sanitizzazione dei capi;
- schede tecniche e di sicurezza di tutti i prodotti utilizzati nei processi di lavorazione (schede tecniche dei prodotti di lavaggio, finissaggio, ecc); scheda tecnica di tutti i capi; schede tecniche dei sacchi per il contenimento e il trasporto della biancheria sporca; schede tecniche e di sicurezza delle attrezzature; certificazione latex free; e quant'altro richiesto da Azienda Zero;

- elenco delle attrezzature utilizzate per l'esecuzione del servizio, e tutta la documentazione attestante gli interventi di manutenzione sia preventiva che incidentale, nonché le relative tarature;
- esiti delle analisi chimiche e microbiologiche, esiti degli autocontrolli, esiti dei controlli di risultato e di processo, eventuali non conformità secondo metodica RABC;
- esiti delle analisi sui capi oggetto del servizio (capi standard, capi alta visibilità, ...);
- eventuale altra documentazione su richiesta e in accordo con Azienda Zero.

A carico dell'aggiudicatario sono comprese tutte le attività di installazione, particolarizzazione, gestione del software, nonché la formazione del DEC e dei referenti di supporto al DEC c/o i Centri di utilizzo.

I Requisiti minimi per la gestione della manutenzione del sistema informativo saranno i seguenti:

- Manutenzione straordinaria: Intervento manutentivo entro 24 ore dalla richiesta;
- Manutenzione programmata: con cadenza almeno semestrale, per l'eventuale aggiornamento del software e dei suoi componenti.

Tutte le operazioni di verifica, manutenzione, riparazione e aggiornamento saranno eseguite da personale specializzato, specificatamente abilitato a tale scopo. I dati ottenuti dall'attività di controllo verranno archiviati periodicamente su una o più unità esterne di Backup, installate presso postazioni remote, e dotate di piano di Disaster Recovery per la salvaguardia dei dati.

## **9. PERSONALE**

Il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni e/o danni arrecati a persone o a cose sia del Servizio ESP/118 che di terzi, in dipendenza di manchevolezza o di trascuratezza nell'esecuzione della fornitura.

Azienda Zero è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovessero accadere al personale dell'aggiudicatario o che dovessero essere arrecati a terzi dal personale stesso nell'esecuzione della fornitura.

Il Fornitore si impegna all'applicazione delle norme contrattuali vigenti in materia di lavoro e ad assicurare ai lavoratori dipendenti il trattamento economico previsto dal contratto collettivo nazionale di lavoro per i lavoratori del settore, il Fornitore si obbliga altresì ad osservare le disposizioni concernenti l'assicurazione obbligatoria previdenziale ed i regolari versamenti contributivi a favore dei dipendenti impegnati, secondo le modalità stabilite dalla vigente normativa. Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi infortunistici, assistenziali o previdenziali a favore dei propri dipendenti, sono pertanto a carico del Fornitore, il quale ne è il solo responsabile, con l'esclusione di ogni diritto di rivalsa nei confronti di Azienda Zero e di indennizzo da parte della medesima.

Il servizio dovrà svolgersi nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia di sicurezza, prevenzione degli infortuni ed igiene del lavoro e il Fornitore dovrà adottare tutti i mezzi atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti e tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi. In particolare, il Fornitore dovrà



adottare ogni atto necessario a garantire la vita e l'incolumità delle persone addette e di terzi, nonché ad evitare qualsiasi danno a beni pubblici e privati durante le operazioni di competenza riguardanti la consegna della fornitura.

## **10. RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Fornitore all'avvio dell'appalto, in sede di stipula del "*Piano operativo del Servizio*" dovrà individuare e comunicare ad Azienda Zero il nominativo, i riferimenti di telefono, mobile e fisso ed e-mail di un Responsabile del servizio, con ruolo di supervisione e coordinamento, che svolgerà il ruolo di interfaccia con Azienda Zero per tutte le attività ed eventuali problematiche inerenti il servizio.

Tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione del contratto, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Dovrà risultare reperibile nei giorni e orari lavorativi ed avere facoltà e mezzi necessari per far fronte a tutte le evenienze ordinarie ed emergenti, relative agli adempimenti degli oneri contrattuali.

Tutte le comunicazioni e contestazioni di inadempienza fatte in contraddittorio con il Responsabile del Servizio, dovranno intendersi fatte direttamente all'aggiudicatario.

Il Responsabile di servizio concorda con il DEC nominato dall'Amministrazione committente il "*Piano di avvio del Servizio*".

L'aggiudicatario dovrà altresì designare e quindi comunicare ad Azienda Zero i nominativi dei soggetti individuati quali supervisor- responsabili per ciascuna delle n.4 quattro Centrali Operative Territoriali (Torino, Alessandria, Cuneo, Novara).

In caso di modificato il soggetto individuato quale Responsabile del Servizio, l'aggiudicatario è tenuto a comunicare il nominativo del nuovo soggetto tempestivamente e comunque entro e non oltre tre giorni dall'intervenuta modifica.

## **11. DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

Azienda Zero all'avvio dell'appalto, in sede di stipula del "*Piano operativo del Servizio*" provvederà a nominare il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, incaricato della gestione, del controllo e della conformità della fornitura e del servizio che avrà il compito di monitorare il regolare andamento dell'esecuzione del servizio.

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto potrà avvalersi di una struttura di supporto, individuando per ciascuna delle n.4 quattro Centrali Operative Territoriali (Torino, Alessandria, Cuneo, Novara) i soggetti quali supervisor- responsabili di supporto al DEC.

## **12. VERIFICA DI CONFORMITÀ DELLA FORNITURA**

A consegna avvenuta Azienda Zero provvederà al controllo dei capi e della relativa rispondenza e conformità alle caratteristiche tecniche e qualitative, colore, foggia, loghi ecc... richieste.

Le singole forniture saranno sottoposte per campione ad una verifica provvisoria per accertarne le rispondenze.

Nel caso in cui Azienda Zero rilevi che la quantità dei capi conformi consegnati sia inferiore alla quantità prestabilita (verifica di conformità quantitativa), l'aggiudicatario dovrà provvedere ad integrare la fornitura entro 3 (tre) giorni lavorativi. La consegna sarà considerata parziale, con conseguente applicazione delle penali di cui al successivo articolo "Penali" del presente Capitolato Tecnico, fino al raggiungimento del quantitativo mancante.

Nel caso in cui Azienda Zero rilevi una difformità qualitativa (verifica di conformità qualitativa) nei capi forniti (a titolo esemplificativo e non esaustivo: conformità alle caratteristiche tecniche e qualitative, colore, foggia, loghi ecc...), l'aggiudicatario dovrà procedere a ritirare e sostituire, senza alcun addebito per Azienda Zero entro 24 ore dalla ricezione della comunicazione di contestazione dei capi non conformi a quanto offerto e/o svolgere ogni attività necessaria affinché la qualità dei capi sia corrispondente a quanto offerto e richiesto, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo articolo "Penali" del presente Capitolato Tecnico.

### **13.PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO E PIANO DI AVVIO DEL SERVIZIO**

Il Fornitore dovrà prendere in carico il servizio di cui al presente Capitolato ed essere operativo a regime entro e non oltre 30 giorni dalla presentazione del "*Piano di avvio del Servizio*" che dovrà essere redatto fra le parti entro 60 giorni dall'aggiudicazione, o entro il termine inferiore indicato nel cronoprogramma in sede di Progetto tecnico.

Decorsi 30 giorni dalla data di aggiudicazione, nel primo incontro tra il Fornitore e Azienda Zero, verranno definite le tempistiche e le modalità, da parte del Fornitore per la presa in carico del servizio e per la presentazione del "*Piano di avvio del servizio*", il documento redatto tra il Fornitore e l'Azienda Zero nel quale il Fornitore dovrà dettagliare il graduale inserimento nei diversi Centri di Utilizzo del Servizio ESP/118, nel rispetto di quanto disciplinato nei documenti di gara e nell'offerta tecnica.

Il *Piano di avvio del servizio*" dovrà riportare:

- la data di effettivo avvio (che determinerà la decorrenza del periodo contrattuale),
- le tempistiche di avvio a regime del servizio nei diversi Punti di raccolta e distribuzione/Centri di utilizzo di Azienda Zero, nel rispetto del cronoprogramma presentato in sede di gara,
- l'elenco aggiornato di tutti le sedi individuate da Azienda Zero, quale Punto di raccolta e distribuzione/Centri di utilizzo,
- dotazione iniziale ed in numero esatto di operatori per ciascun Punto di raccolta e distribuzione/Centro di utilizzo,
- la modalità di consegna standard, ovverosia la quantità di articoli prestabiliti da consegnare alle calendarizzazioni prefissate presso ciascun Punto di raccolta e distribuzione/Centro di utilizzo
- le fasce orarie di consegna/ritiro,
- l'eventuale dotazione a scorta,
- l'individuazione delle aree per la dislocazione dei contenitori per la raccolta dello sporco nei diversi Punti di raccolta e distribuzione/Centri di utilizzo,

- le attrezzature per l'espletamento del servizio,
- l'elenco dei veicoli (marca, modello, targa, tipo di alimentazione) che verranno utilizzati nell'esecuzione del servizio,
- i riferimenti del Responsabile del servizio del Fornitore;
- e tutto quanto necessario per l'avvio a regime del servizio.

Al "*Piano di avvio del servizio* dovranno essere altresì allegati:

1. il "*Piano di installazione graduale dei sistemi automatizzati di distribuzione delle divise e dei raccoglitori dello sporco*": documento contenente i tempi necessari per l'installazione dei sistemi offerti in sede di gara e che sarà accettato dall'Azienda Zero in sede propedeutica all'appalto
2. Il "*Piano di dismissione a fine appalto ed installazione graduale dei sistemi automatizzati di distribuzione delle divise e dei raccoglitori dello sporco*", documento contenente i tempi necessari per la disinstallazione dei sistemi automatizzati installati in fase di appalto e che sarà accettato dall'Azienda Zero.
3. Il manuale di autocontrollo del Fornitore

In questa fase propedeutica all'avvio dell'appalto il personale competente del Fornitore con il personale competente di Azienda Zero (DEC, referenti di supporto al DEC, Responsabile della sicurezza, addetti ufficio tecnico...), dovranno eseguire un sopralluogo definitivo presso ogni Centro di utilizzo interessato alla distribuzione, secondo un calendario stabilito e concordato. Il sopralluogo in questa fase ha lo scopo di confermare o meno i punti di installazione dei sistemi automatizzati di distribuzione (eventualmente offerti in gara) e raccolta sporco. Tale sopralluogo servirà anche ad individuare eventuali interventi da eseguire per permettere l'installazione dei sistemi automatizzati di distribuzione, (es. lavori e tempi per rendere idonei i locali destinati alle strutture capi appesi) oppure verificare la tenuta dei solai così da stabilire eventuali interventi quali introduzione di piastra metallica a supporto dei distributori a capi piegati e/o fornitura di distributori leggeri ad esempio realizzati in alluminio.

Le tempistiche e il piano graduale di attivazione della distribuzione automatizzata potranno essere variate, in accordo con Azienda Zero, per problematiche non imputabili al Fornitore emerse in sede di sopralluogo definitivo. È ammesso un ulteriore protrarsi delle tempistiche, rispetto a quelle definite nel piano di attivazione della distribuzione automatizzata sempre per motivi non imputabili al Fornitore e comunque autorizzati da Azienda Zero ad es. qualora nei locali destinati alla realizzazione di impianti a capi appesi si verificasse la necessità di interventi imprevisti ed imprevedibili in fase di sopralluogo o altre motivazioni ritenute valide da Azienda Zero.

Azienda Zero si impegna a collaborare con i propri uffici competenti e a fornire tutte le autorizzazioni necessarie alla realizzazione del "*Piano di avvio del Servizio*" nel più breve termine possibile.

Il Fornitore, per i sistemi automatizzati offerti, dovrà rendersi disponibile alla collocazione in luoghi diversi da quelli da lui individuati nel caso in cui dal sopralluogo con Azienda Zero se ne constati la non attuabilità.

## **14.OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE**

Per il perseguimento di una fattiva collaborazione tra Azienda Zero e il Fornitore, tendente al costante perseguimento degli obiettivi prefissati, Azienda Zero metterà a disposizione del Fornitore tutti i dati e le informazioni in suo possesso necessari per agevolarlo nell'implementazione dell'organizzazione e della pianificazione del servizio.

Il Fornitore, nel corso dello svolgimento del servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovrà garantire:

- il costante aggiornamento della pianificazione e programmazione delle attività relative alla conduzione dell'appalto;
- l'inserimento dei dati di gestione del servizio nella piattaforma informatizzata messa a disposizione;
- la possibilità, da parte di Azienda Zero, di verificare e controllare le prestazioni erogate al fine di determinare il livello qualitativo e quantitativo del servizio reso dallo stesso;
- il costante rispetto degli standard qualitativi delle prestazioni erogate, evitando o limitando al minimo i disagi causati da disservizi;
- l'impiego di attrezzature e macchinari conformi, qualitativamente, ai requisiti richiesti nei documenti di gara e le relative manutenzioni ordinarie e straordinarie;
- la soddisfazione degli operatori, misurata preferibilmente attraverso l'organizzazione di indagini di customer satisfaction, concordate con Azienda Zero, atte a raccogliere evidenze circa il livello qualitativo del servizio prestato.

## **15.PROMOZIONE DI VEICOLI PULITI E A BASSO CONSUMO ENERGETICO**

Gli automezzi da utilizzarsi per le consegne dei prodotti devono avere una portata utile al trasporto dei colli. I mezzi, le attrezzature ed i materiali utilizzati per il servizio di movimentazione, carico e consegna dovranno inoltre garantire e rispettare le prescrizioni normative in materia di prevenzione, sicurezza ed igiene del lavoro. La ditta è obbligata all'utilizzo di mezzi di trasporto a basse emissioni ambientali compatibili con la normativa di riferimento imposta dal Codice della strada.

In particolare, il parco automezzi che l'aggiudicatario dedicherà, nel numero necessario a garantire i servizi richiesti, dovrà rispettare almeno la normativa antiinquinamento EURO 5 (pertanto il parco auto dedicato non può avere omologazione inferiore all'EURO 5), mentre è richiesto che il 50% dei veicoli rispetti la normativa antiinquinamento EURO 6. L'aggiudicatario sarà tenuto a conformarsi alle vigenti e future disposizioni comunali, regionali e nazionali inerenti i blocchi del traffico per inquinamento atmosferico, al fine di garantire le consegne.

I veicoli dichiarati saranno quelli utilizzati dal Fornitore e costituiranno oggetto di verifica a campione del servizio mediante l'indicazione della targa sui documenti di uscita merce, ai fini dell'eventuale applicazione di penali.

Gli automezzi utilizzati per l'espletamento del servizio dovranno altresì:

- viaggiare nel pieno rispetto del codice della strada;

- essere in condizioni di efficienza meccanica e strutturale;
- essere mantenuti in perfetta efficienza, e quindi sottoposti ai necessari controlli periodici, agli opportuni interventi di manutenzione ed alle revisioni a termini di legge;
- garantire l'ottimale separazione dei flussi sporco/pulito (non è ammesso il trasporto contemporaneo di indumenti puliti e sporchi senza che l'automezzo abbia al suo interno due zone ermeticamente separate con accesso distinto all'esterno dell'automezzo;
- garantire il trasporto dei prodotti in condizioni di adeguata pulizia.

È esclusa ogni solidarietà con Azienda Zero per quanto riguarda qualunque infrazione al Codice della strada rilevata dalle autorità competenti durante l'espletamento del servizio.

Azienda Zero si riserva di chiedere copia della polizza RCA relativa ai veicoli utilizzati per il servizio e copia del libretto di circolazione da cui rilevare l'effettiva esecuzione delle revisioni periodiche.

Prima dell'avvio del servizio, il Fornitore dovrà fornire ad Azienda Zero l'elenco dei veicoli (marca, modello, targa, tipo di alimentazione) che verranno utilizzati nell'esecuzione del servizio, nel rispetto degli standard richiesti.

## **16.PENALI**

In ogni caso di inadempimento, non imputabile al Committente ovvero causato da forza maggiore o da caso fortuito, relativo alle tempistiche e modalità di esecuzione del servizio stabiliti nel presente atto, il Committente potrà applicare all'aggiudicatario le penali di seguito riportate, sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore del contratto e fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

<b><i>Inadempienza Servizio /Prestazione</i></b>	<b><i>Valorizzazione penale</i></b>
Qualità dei capi difforme a quanto indicato nel Capitolato tecnico e offerto in fase di offerta (anche in esito ad appositi controlli e/o indagini di laboratorio effettuate da Azienda Zero)	€ 100,00 per ogni capo difforme
Qualità dei capi difforme dai requisiti di mantenimento del colore (capi scoloriti, colorazioni alterate etc..)	€ 100,00 per ogni capo difforme
Condizioni igieniche imperfette dei capi consegnati, comprovabile attraverso macchie, plissettature, rammendi, odori sgradevoli, qualora il Fornitore non provveda all'immediata sostituzione	€ 50,00 per ogni capo non rispondente ai requisiti richiesti
Difetti dei capi, a titolo esemplificativo e non esaustivo: strappi sul tessuto e sulle bande rinfrangenti, assenza di bottoni, difetti vari degli accessori quali bottoni, fettucce, cerniere, qualora il Fornitore non provveda all'immediata sostituzione	€ 50,00 per ogni capo non rispondente ai requisiti richiesti
Difetti nell'involucro dei capi che risulti non idoneo garantire il mantenimento di condizioni igieniche ottimali	€ 100,00 per ogni pacco segnalato
Mancato rispetto delle fasce orarie, convenute con il DEC e/o referenti di supporto al DEC e recepite nel contratto, per lo svolgimento del servizio	€ 50,00 per ogni giorno di inadempienza
Mancato rispetto del calendario del ritiro e delle consegne convenuto con il DEC e/o referenti di supporto al DEC e recepite nel contratto	€ 200,00 per ogni contestazione
Mancato reintegro o consegna dei capi (compresi quelli di proprietà) secondo quanto concordato nelle schede di dotazione e/o quanto registrato sul sistema informativo)	€ 60,00 euro per ogni giorno di mancata consegna o reintegro, fino alla consegna di tutto il materiale mancante
Mancato ritiro delle divise sporche	€ 200,00 per ogni contestazione segnalata

Smarrimento delle divise di proprietà	€ 100,00 per ogni capo smarrito
Ritardo nell'avvio del servizio, rispetto ai termini indicati all'art.13 del presente Capitolato, come eventualmente ridotti nel cronoprogramma presentato in sede di gara e riportati nel " <i>Piano di avvio del servizio</i> ".	€ 200,00 per ogni giorno di ritardo
Ritardo nell'approvvigionamento della dotazione iniziale concordata con Azienda Zero all'avvio del contratto	€ 200,00 per ogni giorno di ritardo
Ritardo nell'attivazione della distribuzione automatizzata delle divise, secondo quanto offerto in sede di gara e concordato con Azienda Zero all'avvio dell'appalto nel " <i>Piano di avvio del Servizio</i> ".	€ 200,00 euro per ogni giorno di ritardo
Trasporto contemporaneo di indumenti puliti e sporchi senza che l'automezzo abbia al suo interno due zone ermeticamente separate con accesso distinto all'esterno dell'automezzo.	€ 500,00 per ogni trasporto segnalato
Uso di attrezzature e/o mezzi di trasporto non rispettosi delle norme igieniche	€ 250,00 per ogni inadempienza riscontrata
Impiego di personale non addestrato o comportamento non corretto da parte del personale impiegato, divisa non conforme o igienicamente non consona all'ambiente dove si svolge il servizio	€ 50,00 per ogni inadempienza riscontrata
Violazione delle tempistiche di manutenzione ordinaria dei sistemi automatici rispetto a quanto indicato nel Capitolato tecnico (art 5.8) ed in sede di offerta	€ 250,00 per ogni inadempienza riscontrata
Violazione delle tempistiche massime di intervento in caso di guasto, rispetto a quanto indicato nel Capitolato tecnico (art.5.8) ed in sede di offerta	€ 500,00 per ogni inadempienza riscontrata
Violazione delle tempistiche massime di risoluzione dei guasti, rispetto a quanto indicato nel Capitolato tecnico (art.5.8) ed in sede di offerta	€ 500,00 per ogni inadempienza riscontrata

In caso di guasto prolungato che non consenta la riattivazione del sistema entro 24 ore dall'inizio dell'intervento ove il Fornitore non provveda all'immediata sostituzione dello stesso.	€ 500,00 per ogni inadempienza riscontrata
Per ogni altra inadempienza riscontrata da Azienda Zero sulle modalità di corretto esperimento del servizio (quale, a titolo meramente esemplificativo, mancato aggiornamento del sistema informativo, carenza di reportistica, ritardi rispetto a tutte le altre tempistiche previste in Capitolato tecnico, ecc.), Azienda Zero potrà applicare una penale fino ad	Fino ad un massimo ad un massimo € 1000,00 a discrezione di Azienda Zero, per ogni inadempienza riscontrata

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che danno luogo all'applicazione delle penali come di seguito descritte, verranno contestati per iscritto tramite PEC al Fornitore da Azienda Zero.

L'aggiudicatario in ogni caso deve comunicare per iscritto le proprie deduzioni nel termine massimo di giorni 2 (due) dalla stessa contestazione.

Azienda Zero in caso di mancato riscontro nei termini indicati dalla comunicazione di contestazione o in caso di riscontro ritenuto non congruo applicherà la penale dandone comunicazione all'aggiudicatario tramite PEC.

Il pagamento delle penali non esonera in nessun caso l'aggiudicatario dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della penale medesima.

L'aggiudicatario prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto di Azienda Zero a richiedere il risarcimento degli eventuali maggior danni.

## **17.MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

Le fatture dovranno essere trasmesse solamente in formato elettronico e intestate a:

Azienda Zero - Via San Secondo, 29 bis – 10128 Torino.

Cod. univoco: sarà comunicato da Azienda Zero in sede di stipula del *“Piano di avvio del Servizio”*

La fattura per la liquidabilità, oltre a contenere i dati obbligatori per legge ed essere conforme a quanto previsto nell'ordine d'acquisto deve contenere le seguenti indicazioni:

- riportare l'oggetto e il numero di contratto;
- riportare il CIG;
- essere distinta per ciascuna delle n. 4 Centrali Operative Territoriali (Torino, Cuneo, Alessandria, Novara);
- riportare i dati di consumo/mensili dei singoli Punti di raccolta e distribuzione/Centri di utilizzo.

Il pagamento della fattura elettronica verrà effettuato, mensilmente in funzione del canone mensile dovuto per ciascun operatore, mediante accredito sul c/c bancario/postale



dedicato, entro 30 giorni dalla data di ricevimento, previa verifica della regolarità contributiva e fiscale dell'aggiudicatario.

L'aggiudicatario si impegna ad assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 ss.mm.ii., a fornire a Azienda Zero ogni informazione utile a tal fine ed in particolare:

- ad utilizzare un conto corrente dedicato acceso presso banche o presso la società Poste Italiane S.p.A., ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie, comunicati a Azienda Zero tempestivamente e, comunque, entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative al presente contratto, nonché negli stessi termini le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi, impegnandosi a comunicare ogni eventuale modifica relativa ai dati trasmessi;
- a registrare tutti i movimenti finanziari relativi all'affidamento su detto conto;
- ad effettuare tutti i movimenti finanziari mediante bonifico bancario o postale ovvero con gli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie, riportante il codice identificativo di gara, fatto salvo quanto previsto all'art. 3, comma 3, della legge citata.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie costituisce causa di risoluzione del contratto (art. 3 comma 9-bis L. 136/2010 ss.mm.).

Ai sensi dell'art. 3, comma 8, della L. 136/2010 ss.mm., l'aggiudicatario, il subaggiudicatario o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi della tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della L. 136/2010 ss.mm. procede all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone contestualmente la stazione appaltante e la prefettura ufficio territoriale del Governo territorialmente competente.

Per quanto non espressamente previsto nel presente articolo, restano ferme le disposizioni di cui all'art. 3 della L. 136/2010 ss.mm.ii.

L'eventuale ritardo nel pagamento delle fatture per causa di forza maggiore, o comunque derivante da causa non imputabile a Azienda Zero, non potrà dare titolo al Fornitore della richiesta degli interessi di mora.

Le fatture sono soggette a scissione dei pagamenti ai sensi dell'art. 17 -ter del DPR 633/72. Per quanto non espressamente previsto nel presente articolo, restano ferme le disposizioni di cui all'art. 3 della L. 136/2010 ss.mm.ii.