

Allegato 1 – Scheda tecnica del servizio

Generalità del servizio

Il servizio oggetto dell'affidamento consiste nella pulizia di tutti i locali, ambienti e spazi, comprese le dotazioni di mobili ed arredi, e dei luoghi esterni (comprese le aree a verde) di pertinenza degli immobili dove sono operative le attività dell'Adisu, ubicate nei Comuni di Napoli e Portici.

Per prestazioni di pulizia si intendono le attività svolte per salvaguardare lo stato igienico e sanitario degli ambienti e, quindi, per assicurare il massimo comfort e le migliori condizioni di igiene ai fini del benessere del personale e degli ospiti nelle sedi oggetto del servizio (pulizia dei pavimenti di qualsiasi genere e tipo, marmi, muri piastrellati, sale, uffici, servizi igienici, corridoi, pianerottoli, scale, ingressi ed ogni altro locale di uso comune; gli zoccoli, le finestre, le porte, i davanzali, i termoconvettori, i condizionatori ed ogni altro infisso, i corpi illuminanti (diffusori e plex), il mobilio e le suppellettili in genere, ecc.)

Nell'esecuzione del servizio l'aggiudicatario dovrà preoccuparsi di :

- usare tutte le misure atte a non danneggiare i pavimenti, le vernici, i mobili e gli altri oggetti esistenti nei locali;
- adottare durante l'espletamento dei lavori tutte le cautele necessarie per le esigenze di sicurezza e di garanzia dei valori e dei beni dell'Amministrazione, rispondendo dei danni avvenuti per colpa sua o dei suoi dipendenti ed effettuando la pronta riparazione dei danni causati dal proprio personale e in difetto al loro risarcimento;
- fornire tutto il materiale idoneo per i servizi da svolgere e garantire che i prodotti usati nell'espletamento dei servizi siano di buona qualità e che i detersivi rispondano ai requisiti previsti dalla normativa vigente, nonché a fornire alla stazione appaltante, all'inizio del servizio e/o comunque prima del loro uso, le schede tecnico-tossicologiche di detti prodotti. Tutti i prodotti chimici impiegati devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'Unione Europea relativamente a "biodegradabilità", "dosaggi", "avvertenze di pericolosità";
- utilizzare macchine e attrezzature certificate e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti dotate, in caso di aspirazione di polveri, di meccanismo di filtraggio dell'aria in uscita secondo le disposizioni di legge; il servizio, eseguito da personale specializzato e dotato delle migliori attrezzature disponibili e dei materiali più idonei a risolvere, di volta in volta, le diverse necessità d'intervento, è finalizzato ad assicurare la costante e perfetta pulizia ed igiene di tutti i locali ed ambienti. Tutti gli interventi dovranno essere effettuati accuratamente ed a perfetta regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei;
- assicurare che i rifiuti prodotti all'interno di Residenze, Uffici e Sale Polifunzionali vengano conferiti negli orari stabiliti dal gestore territoriale nei contenitori all'uopo predisposti dal gestore stesso per lo smaltimento dei rifiuti (Comune Napoli o Comune Portici) e nelle modalità previste dallo stesso gestore in tema di raccolta differenziata.

Il servizio di pulizia è suddiviso nelle seguenti tipologie:

1. pulizie ordinarie;
2. pulizie straordinarie:
 - a) a cadenza fissa;
 - b) occasionali;
 - c) urgenti ed imprevedibili;

Sede del servizio

Le strutture e sedi con le caratteristiche principali degli ambienti e l'estensione dei locali oggetto del servizio risultano così determinate:

Tipologia	Struttura	Tipologia servizio	Mq.
Tipologia 1 - Residenze	Residenza De Amicis	Pulizia ordinaria aree coperte	2020
		Pulizia ordinaria aree scoperte	128
		Pulizia straordinaria aree coperte	670
		Pulizia straordinaria aree scoperte (fabbricato)	420
		Pulizia straordinaria aree scoperte (spazi esterni)	2600
		Pulizia straordinaria aree a verde (spazi esterni)	2600
		N. 8 camere doppie (dimensioni medie 30 mq. circa)	
		N. 78 camere singole (dimensioni medie 15 mq. circa)	
	Residenza Paoletta	Pulizia ordinaria aree coperte	1815
		Pulizia ordinaria aree scoperte	800
		Pulizia straordinaria aree coperte	235
		N. 7 camere doppie	

		(dimensioni medie 30 mq. circa)	
		N. 79 camere singole (dimensioni medie 18 mq. circa)	
Tipologia 2 – Uffici e sale polifunzionali	1.2.1 Uffici centrali	Pulizia ordinaria aree coperte	670
		Pulizia ordinaria aree scoperte	25
	1.2.2 Sala Polifunzionale	Pulizia ordinaria aree coperte	702
		Pulizia ordinaria aree scoperte	590
		Pulizia straordinaria aree coperte	95
	1.2.3 Residenza Medici	Pulizia ordinaria aree coperte	200
		Pulizia straordinaria aree scoperte (fabbricato)	800
Pulizia straordinaria aree a verde (spazi esterni)		1200	
1.2.4 Sala polifunzionale	Pulizia ordinaria aree coperte	350	
1.2.5 Front Office Monte Sant'Angelo	Pulizia ordinaria aree coperte	31	

Al riguardo si puntualizza che le misure delle predette superfici sono meramente indicative, sicché, essendo il presente appalto **aggiudicato a corpo**, in riferimento alle attività regolate da canone mensile, nessuna pretesa potrà essere avanzata dalla ditta qualora i dati (superfici, tipologie degli ambienti, ecc.) riportati nel presente articolo dovessero risultare diversi da quelli reali e, comunque, l'appalto è valutato nella sua totalità, senza nessuna pretesa di oneri aggiuntivi per quelle dislocazioni che hanno una consistenza minima rispetto alle grosse quadrature di alcune delle sedi.

Gli immobili oggetto del servizio presentano, approssimativamente, le seguenti tipologie di ambiente:

- a) Corridoi, atri, scale di accesso, sale, uffici;
- b) Ascensori e montacarichi;
- c) Scale di emergenza;
- d) Servizi igienici ed antibagni;
- e) Archivi e magazzini;
- f) Locali tecnici destinati ad apparati di rete, centrali termiche ed elettriche;
- g) Cortili interni ed esterni, porticati, terrazzi e terrazzi di copertura;
- h) Stanze degli studenti riservate alla residenza.

Le pavimentazioni dei suddetti locali possono essere di marmo, linoleum, gomma, ceramiche e gres.

I rivestimenti delle pareti dei suddetti locali possono essere di intonaco, ceramica, legno e marmo.

Interventi particolari sono, inoltre, richiesti per le seguenti finiture:

- i) pareti e superfici vetrose, finestre, porte finestre, infissi esterni ed interni, radiatori e termoconvettori;
- j) corpi illuminanti (diffusori e plex);
- k) scaffalature (aperte e chiuse), archivi o depositi e magazzini contenenti materiale librario;
- l) soffitti e parti superiori di armadi;
- m) pareti in marmo;
- n) monitor e tastiere dei PC.

Pulizia ordinaria e straordinaria a cadenza fissa

Il servizio di pulizia ordinaria e quello di pulizia straordinaria a cadenza fissa comprendono le seguenti prestazioni di lavoro.

Attività	Frequenza pulizia ordinaria	Frequenza pulizia straordinaria
Svuotamento e pulizia cestini ed altri eventuali contenitori per rifiuti	quotidiana	Almeno una volta al mese
Spolveratura ad umido degli arredi	almeno tre volte a settimana	
Pulizia di ascensori e montacarichi	almeno una volta a settimana	
Detersione corpi illuminanti	almeno una volta ogni 15 giorni	
Detersione superfici vetrose (interno ed esterno) di infissi in genere	almeno una volta ogni 15 giorni	
Deragnatura	almeno una volta a settimana	
Detersione, vaporizzazione e disinfezione dei sanitari	quotidiana	
Sanificazione dei servizi igienici	quotidiana	
Interventi straordinari aree a verde		almeno una volta al mese
Disinfestazione		due volte all'anno

Derattizzazione		una volta all'anno
Interventi straordinari presso le residenze "De Amicis" e "Paolella"		tre volte l'anno

Il servizio di pulizia ordinaria prevede una frequenza da giornaliera a quindicinale. Esso dovrà essere espletato dal lunedì al sabato, con esclusione:

- a) dei giorni festivi;
- b) del mese di agosto, limitatamente alle residenze o sedi per cui venga predisposta la chiusura.

La fascia oraria è concordata, per ciascuna struttura, tra il Responsabile dell'esecuzione del contratto e l'aggiudicatario. Orientativamente si prevede che la fascia oraria più consona all'espletamento del servizio, cioè quella che intralcia in minor modo le altre attività svolte all'interno degli edifici, sia quella compresa fra le ore 7,00 e le ore 13,00 per le strutture di Tipologia 1 - Residenze e quella compresa fra le ore 15,00 e le ore 20,00 per le strutture di Tipologia 2 - Uffici e sale polifunzionali. Tali fasce orari non sono in alcun modo vincolanti, ma indicative, e, comunque, da definire all'atto dell'inizio del servizio, in base alle esigenze connesse al regolare funzionamento degli uffici e, comunque, con la facoltà del responsabile dell'esecuzione del contratto di modificare in qualsiasi momento gli orari concordati in precedenza, previo preavviso all'aggiudicatario.

Si precisa che è discrezione dell'amministrazione predisporre l'eventuale chiusura di una o più sedi per il mese di agosto. Pertanto, la chiusura della sede per il periodo estivo determina la sospensione temporanea dei servizi rientranti nelle attività a canone mensile, con conseguente non corresponsione del canone mensile del mese di agosto previsto per quella sede, senza che l'impresa stessa possa opporre eccezioni di sorta.

Il servizio di pulizia straordinaria prevede una frequenza da mensile ad annuale e deve essere espletato in date e orari da concordare tra il Responsabile dell'esecuzione del contratto e l'aggiudicatario.

Prima dell'inizio del servizio l'aggiudicatario deve consegnare al Responsabile e al Referente di sede dell'esecuzione del servizio il Documento cronologico e programmatico del servizio per ciascuna sede, con la distinzione della pulizia ordinaria e di quella straordinaria.

Il servizio di pulizia ordinaria e straordinaria dovrà essere svolto secondo le modalità di seguito riportate:

a) Svuotamento e pulizia cestini ed altri eventuali contenitori per rifiuti

Attrezzatura: carrello completo di portasacco distinto per raccolta differenziata.

Materiale: panni con elevato potere assorbente, di tessuto non tessuto, che non rilascino residui.

Prodotti chimici: detergente/sanificante.

Attività: Svuotare i cestini per la carta e sostituire una volta al giorno il sacco a perdere. Pulire i cestini di carta, i trespolti portasacco, i contenitori in plastica per rifiuti con panno e soluzione. I sacchi ed i cartoni monouso che contengono rifiuti vanno chiusi e trasportati negli spazi indicati per il successivo trasferimento ai punti di raccolta, smistati secondo le regole per la raccolta differenziata, da effettuarsi al termine delle operazioni. E' compresa la raccolta differenziata dei rifiuti fino al loro conferimento nei contenitori di raccolta dell'azienda che gestisce il servizio per il Comune di ubicazione delle strutture negli orari stabiliti dal gestore stesso.

b) Spolveratura ad umido degli arredi

Attrezzatura: carrello di lavoro dotato di piano portaoggetti, secchielli, box per prodotti pronti all'uso, reggisacco per raccolta rifiuti.

Materiale: panni con elevato potere assorbente, di tessuto non tessuto, che non rilascino residui; pennello a setole lunghe.

Prodotti chimici: detergente pronto all'uso, specifico per la pulizia di laminati plastici, metalli plastici, metalli, vetri e caratterizzato da potere smacchiante ad elevata capacità d'evaporazione, pulitore per superfici di legno a base di cere naturali che, oltre a pulire, cura e protegge le superfici trattate.

Attività: nei secchielli si predispone la soluzione detergente che servirà per la pulizia ed il risciacquo dei panni. La spolveratura si esegue mediante panno inumidito con prodotto specifico. Per l'eliminazione delle impronte si procede mediante trattamento diretto, spruzzandovi il prodotto direttamente e rimuovendo con il panno di lavoro.

c) Pulizia di ascensori e montacarichi

Attrezzatura: aspirapolvere dorsale, carrello di lavoro, carrello duo mop.

Materiale: panni con elevato potere assorbente, di tessuto non tessuto, che non rilascino residui.

Prodotti chimici: detergente/sanificante, disinfettante, deodorante.

Attività: l'intervento su ascensori e montacarichi comprende le seguenti attività: aspirazione dalle pavimentazioni; pulizia e sanificazione delle pareti interne e delle pulsantiere, sia interne, sia esterne; lavaggio delle pavimentazioni; disinfezione delle superfici.

d) Detersione corpi illuminanti

Attrezzatura: aspiratore dorsale, carrello di lavoro, pennelli, scala.

Materiale: panni di tessuto non tessuto, guanti.

Prodotti chimici: prodotti specifici, non abrasivi, per la pulizia di: vetro, legno, ottone, acciaio, ecc.

attività: l'operatore, prima di procedere nell'esecuzione dell'intervento, deve controllare che il circuito elettrico sia disinserito. L'intervento di detersione delle plafoniere e lampadari si esegue inumidendo il panno con il prodotto pronto all'uso, si asporta tutto lo sporco dalla superficie della lampada, sciacquando

spesso il panno, nel secchiello predisposto all'uso, per intervenire con il panno sempre pulito. Nei punti non raggiungibili dal panno si interviene con il pennello rimuovendo così la polvere infiltratasi anche nelle più piccole fessure.

e) Detersione superfici vetrose (interno ed esterno) di infissi in genere

Attrezzatura: aspiraliquidi (se usato il tergovetro-aspirante).

Materiale: secchio con vello, panno scamosciato e tergovetro o tergovetro aspirante.

Prodotti chimici: detergente neutro, alcalino o neutro a seconda del tipo di sporco da rimuovere.

Attività: la detersione deve essere eseguita in due fasi: 1) lavare la superficie vetrata ed il telaio con vello, panno scamosciato e soluzione detergente. E' necessario risciacquare frequentemente panno e vello durante l'operazione (almeno ogni 2 vetrate). 2) asciugare prima il telaio con il panno ben strizzato, poi la superficie vetrata con il "tergovetroaspirante" che consente di evitare gocciolature o con un normale tergovetro.

Tali operazioni in merito all'esterno dei vetri sono da ritenersi ordinarie e richieste solo per i casi in cui tale operazione è eseguibile senza alcun pericolo per l'operatore. Eventuali pulizie di vetrate esterne non accessibili vanno valutate come interventi straordinari.

f) Deragnatura

Attrezzatura: aspiratore con asta telescopica.

Attività: non è consentito l'utilizzo di spazzole per la rimozione delle ragnatele in quanto rimuovono e non trattengono la polvere delle superfici. L'uso dell'aspiratore con asta telescopica consente di accedere alle parti alte senza l'uso di scale.

g) Detersione, vaporizzazione e disinfezione dei sanitari

Attrezzatura: carrello di servizio

Materiale: panni spugna e panni in tessuto non tessuto; tampone bianco non abrasivo; guanti di lavoro.

Prodotti chimici: pulitore bagni pronto all'uso in vaporizzatore; disinfettante a largo spettro d'azione battericida.

Attività: per la detersione viene utilizzato il metodo spray, che consiste nel vaporizzare il prodotto pulente sulle superfici da pulire per essere poi asportato mediante il panno spugna ben strizzato. Per la disinfezione si utilizzano due secchielli colorati come contenitori della soluzione disinfettante in essi preparata, per sanificare tutte le superfici che nelle aree dei servizi igienici sono sottoposte al contatto degli utilizzatori. Esse vengono bagnate con il panno intriso di soluzione battericida dopo che le stesse sono state preventivamente ripulite con il metodo spray.

h) Sanificazione dei servizi igienici

Attività: l'impresa dovrà curare l'immissione periodica nelle cassette di scarico dell'acqua di tavolette igienizzanti che rilascino sostanze detergenti e battericide ad ogni utilizzo. L'impresa dovrà, inoltre, dotare, con cadenza settimanale, di appositi sacchetti di raccolta contenitori igienizzanti forniti dalla stazione appaltante per la raccolta e il trattamento degli assorbenti igienici femminili.

i) Disinfestazione e Derattizzazione

Il servizio di disinfestazione è previsto per tutte sedi e le residenze due volte l'anno.

Il servizio di derattizzazione è previsto per le sedi con aree scoperte, relativamente alle sole aree scoperte, una volta l'anno.

In entrambi i casi le date, da concordare con l'amministrazione, devono essere fissate nel periodo delle festività natalizie e ad inizio agosto, nelle giornate di venerdì pomeriggio o al massimo di sabato mattina.

Le date di esecuzione degli interventi saranno proposte all'amministrazione dall'aggiudicatario in forma scritta, nel mese precedente al periodo di intervento. All'amministrazione spetta l'approvazione delle date proposte.

Il Referente della sede interessata, inoltre potrà fare ulteriori richieste motivate alla propria amministrazione, la quale, di concerto con l'aggiudicatario, potrà predisporre ulteriori interventi con 48 (quarantotto) ore di preavviso. Tale richiesta conterrà l'esatta indicazione degli spazi interessati e la tipologia/intensità degli interventi richiesti.

k) Interventi straordinari aree a verde

Le aree scoperte sistemate a verde sono situate presso la residenza De Amicis e presso la residenza Medici a Portici. Per detta pulizia straordinaria gli interventi a farsi dovranno consistere in: taglio del tappeto erboso; annaffiatura del tappeto erboso; sfalcio dei prati naturali da effettuarsi almeno una volta al mese.

l) Interventi straordinari presso le residenze "De Amicis" e "Paolella"

Le pulizie straordinarie riguardano le camere presso le residenze universitarie dell'Adisu. Per detta pulizia straordinaria, relativa agli appartamenti e/o camere occupate dagli studenti, gli interventi a farsi dovranno consistere in:

- a) spazzatura e lavatura a fondo, disinfezione di tutti i pavimenti delle stanze, locali e pertinenze;
- b) spolveratura e lavatura di tutte le persiane, davanzali, avvolgibili, mobili, infissi interni ed esterni, porte e radiatori esistenti nelle stanze;
- c) lavaggio di tutti i vetri esistenti nelle stanze;
- d) lavatura di tutti gli apparecchi di illuminazione, sia fissi che mobili;
- e) lavatura a fondo e disinfezione dei pavimenti e delle superfici piastrellate di tutti i bagni e relativi apparecchi sanitari e arredi esistenti negli immobili. Il lavaggio dei bagni, pavimenti e pareti,

deve essere eseguito con sanificanti e dopo un accurato risciacquo le superfici lavate dovranno essere perfettamente asciugate con spugna o panno morbido. Si provvederà, altresì, alla pulitura della rubinetteria, degli specchi, delle ceramiche, dei box doccia, nonché alla rimozione del calcare presente.

Il servizio è previsto in media per tre volte l'anno per ogni singola stanza e deve essere garantito, comunque, in base alle richieste della stazione appaltante, a prescindere dal numero degli interventi previsti nell'importo presunto.

Pulizia straordinaria occasionale

La pulizia straordinaria occasionale deve essere garantita:

- agli ambienti ove hanno avuto luogo riunioni, convegni o altro genere di manifestazioni;
- agli ambienti che hanno subito imbiancature o interventi di manutenzione vari;
- agli ambienti che hanno subito interventi di montaggio e smontaggio di tende e tendaggi;
- ai fini dell'eliminazione di scritte sui muri esterni degli immobili oggetto del servizio;
- in occasione della riapertura di strutture o sedi che sono state oggetto di chiusura temporanea.

A seguito della segnalazione, che può avvenire mediante fax o uno dei canali di comunicazione concordati fra le parti, l'aggiudicatario si impegna a fornire le prestazioni.

Pulizia straordinaria urgente e/o imprevedibile

La pulizia straordinaria urgente e/o imprevedibile deve essere garantita nel caso in cui si verifichino eventi indipendenti dalla volontà dell'amministrazione e per i quali si renda necessario un intervento di pulizia immediato (es. occlusione di rete fognaria, allagamento, facchinaggio, ecc.).

Ciascun concorrente, **pena l'esclusione dalla gara**, deve illustrare nella propria offerta tecnica il piano di intervento di questa tipologia di pulizia (modalità e tempi). Detto piano è oggetto di valutazione da parte della Commissione di gara e il suo punteggio concorre alla formazione del punteggio complessivo per l'aggiudicazione dell'appalto.

Figure e funzioni chiave nell'organizzazione del servizio

Nell'ambito dell'appalto vengono individuate, oltre al Responsabile del Procedimento, le seguenti figure chiave, con relative funzioni:

1. il Gestore del servizio, ovvero il soggetto incaricato dall'aggiudicatario della gestione di tutti gli aspetti del servizio. Egli rappresenta l'interfaccia unica dell'aggiudicatario verso l'Amministrazione e, pertanto, deve essere sempre reperibile. Al Gestore del servizio, in quanto dotato di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, sono delegate, in particolare, le funzioni di: programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel contratto, nonché la proposta di interventi alla stessa Amministrazione (Redazione programma operativo); controllo relativamente alle attività effettuate ed alle fatture emesse; fornitura di informazioni e reportistica.
2. il Responsabile dell'esecuzione del contratto, ovvero il soggetto incaricato dall'Amministrazione della verifica del regolare andamento dell'esecuzione del contratto da parte dell'aggiudicatario;
3. il Referente di sede della esecuzione del servizio, ovvero il soggetto incaricato dall'Amministrazione della verifica e del controllo della corretta e puntuale esecuzione del servizio nella sede di cui ricopre la predetta figura di referente. Gli estremi dei referenti della esecuzione del servizio di ciascuna sede saranno resi noti nel verbale di inizio servizio sottoscritto dal responsabile dell'esecuzione.

Inoltre si ritiene utile specificare cosa si intende, nella presente lettera di invito, per:

- Documento cronologico e programmatico del servizio: è il documento riportante le modalità con cui l'aggiudicatario intende eseguire il servizio di pulizia, sia ordinaria che straordinaria.
- Ordine di intervento: è il documento che dispone l'esecuzione delle pulizie straordinarie occasionali e/o delle pulizie straordinarie urgenti e imprevedibili. E' emesso dall'Amministrazione attraverso il Responsabile dell'esecuzione o uno dei propri referenti.
- Verbale di controllo: è il documento che riporta le attività effettivamente eseguite nel mese di riferimento, cioè evidenzia quanto realizzato rispetto a quanto previsto nei documenti di gara, nell'offerta dell'aggiudicatario e nell'Ordine di intervento.

Processo operativo

Per processo operativo si intende l'iter procedurale che dovrà essere seguito nell'esecuzione del servizio, a partire dalla sua attivazione fino al controllo dell'esecuzione delle attività ed alla successiva rendicontazione.

A) Il processo operativo delle attività ordinarie.

Le attività ordinarie sono quelle con frequenza da giornaliera a quindicinale. Esse diventano esecutive all'attivazione del servizio, senza alcuna necessità di approvazione da parte del Responsabile o del Referente di sede della esecuzione del servizio e l'effettiva esecuzione dovrà risultare dal Verbale di controllo predisposto dall'Impresa appaltatrice. Il Verbale di controllo, sottoscritto dal Responsabile dell'esecuzione e dal Referente di sede della esecuzione del servizio, è il documento indispensabile per la

liquidazione del corrispettivo all'aggiudicatario. Soltanto a seguito dell'approvazione del *Verbale di controllo* da parte del *Responsabile della esecuzione del contratto*, l'aggiudicatario può predisporre la fatturazione delle attività eseguite.

B) Il processo operativo delle attività straordinarie a cadenza fissa. Le attività straordinarie a cadenza fissa sono quelle con frequenza da mensile ad annuale. Esse diventano esecutive all'attivazione del servizio, senza alcuna necessità di approvazione da parte del Responsabile e del *Referente di sede della esecuzione del servizio* e l'effettiva esecuzione dovrà risultare dal *Verbale di controllo* predisposto dall'aggiudicatario. Il *Verbale di controllo*, sottoscritto dal Responsabile e dal *Referente di sede della esecuzione del servizio*, è documento indispensabile per la liquidazione del corrispettivo all'aggiudicatario. Soltanto a seguito dell'approvazione del *Verbale di controllo* da parte del *Responsabile della esecuzione del contratto*, l'aggiudicatario può predisporre la fatturazione delle attività eseguite.

C) Il processo operativo delle attività occasionali. Le attività occasionali sono quelle non rientranti tra le attività ordinarie e/o straordinarie a cadenza fissa, la cui necessità è segnalata direttamente dall'Amministrazione, attraverso il Responsabile e il *Referente di sede della esecuzione del servizio*. A seguito della segnalazione, che può avvenire mediante fax o uno dei canali di comunicazione concordati fra le parti, l'aggiudicatario deve predisporre l'*Ordine di intervento*, da sottoporre all'approvazione del *Responsabile dell'esecuzione del contratto* in tempi compatibili con quelli richiesti per l'esecuzione. L'*Ordine di intervento* deve contenere tutte le informazioni necessarie all'individuazione dell'intervento e alle modalità di realizzazione. Le pulizie occasionali diventano esecutive a seguito dell'approvazione dell'*Ordine di intervento* da parte del *Responsabile dell'esecuzione del contratto*. Una volta effettuato l'intervento, deve essere compilato il *Verbale di controllo*.

D) Il processo operativo delle attività urgenti e/o imprevedibili. Le attività urgenti ed imprevedibili sono quelle (che non rientrano tra le attività ordinarie e/o straordinarie e/o occasionali) che si rendono necessarie in seguito ad un evento imprevedibile o attività non preventivabili (occlusione di rete fognaria, allagamento, facchinaggio, ecc). Esse sono eseguite su proposta diretta dell'aggiudicatario o su richiesta dell'Amministrazione, attraverso uno dei suoi referenti e il Responsabile dell'esecuzione con l'*Ordine di intervento*.

Tali attività, per cui deve essere predisposta dall'impresa una scheda tecnica dettagliata con preventivo di spesa, deve comunque essere soggetta ad approvazione/autorizzazione dell'Amministrazione.

Le modalità con le quali l'aggiudicatario intende intervenire (tempistica) ed eseguire (capacità tecnica) le attività urgenti ed imprevedibili devono essere opportunamente descritte dalla ditta concorrente nella propria offerta tecnica. Esse concorrono alla valutazione dell'offerta tecnica.

E) Il controllo delle attività. Il controllo dell'esecuzione delle attività, sia ordinarie che straordinarie, deve risultare da apposito documento mensile, il *Verbale di controllo*, predisposto dall'aggiudicatario e controfirmato per approvazione dal Responsabile e dal *Referente di sede della esecuzione del servizio*. Il *Verbale di controllo* è il documento che riporta le attività effettivamente eseguite nel mese di riferimento, evidenziando quanto realizzato rispetto quanto previsto dal Programma operativo di tutte le attività relative all'appalto. È compito dell'aggiudicatario aggiornarlo giornalmente a seguito degli interventi eseguiti, anche in considerazione di eventuali verifiche che il Responsabile *della esecuzione del servizio* riterrà opportuno effettuare nel corso delle attività. Il *Verbale di controllo* è consegnato al *Referente di sede della esecuzione del servizio* entro la prima settimana del mese successivo a quello di riferimento. Lo stesso referente, dopo averlo sottoscritto, lo trasmette al *Responsabile dell'esecuzione del contratto*.