



# *Ministero della Giustizia*

DIPARTIMENTO PER LA GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'  
CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE PER LA SARDEGNA  
CAGLIARI

Area III – Amministrazione contabile

Allegato n. 2 dell'avviso

## **CAPITOLATO PRESTAZIONALE**

***SERVIZIO DI PULIZIA A RIDOTTO IMPATTO  
AMBIENTALE, PRESSO GLI STABILI DI COMPETENZA  
DEL CENTRO GIUSTIZIA MINORILE PER LA  
SARDEGNA - CIG: \_\_\_\_\_***



## Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO PER LA GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'  
CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE PER LA SARDEGNA  
CAGLIARI

### Sommario

1. NORME DI APPALTO .....	3
2. OGGETTO DELL'APPALTO E IMPORTO A BASE DI GARA .....	3
a) Valore stimato dell'appalto:.....	3
3. FINANZIAMENTO .....	4
4. DURATA DELL'APPALTO.....	4
5. LUOGHI DI ESECUZIONE .....	4
6. PERSONALE IMPIEGATO NELL'APPALTO .....	5
7. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO .....	5
b) Prodotti da utilizzare per l'esecuzione del servizio.....	7
c) Prescrizioni riguardanti materiali e attrezzature .....	7
d) Modalità di attivazione del servizio .....	7
e) Responsabile di commessa e responsabili di cantiere .....	7
f) Numero ore per lo svolgimento del servizio .....	7
g) Frequenza delle attività di erogazione del servizio .....	8
8. CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI .....	9
h) Controllo sul livello dei servizi operativi .....	9
i) Rilevazione della qualità erogata .....	10
j) Rilevazione della qualità percepita .....	12
k) Penali per i servizi operativi .....	13
l) Altre penali .....	13



## Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO PER LA GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'  
CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE PER LA SARDEGNA  
CAGLIARI

Il presente documento contiene le condizioni relative alle modalità di esecuzione del servizio che integrano le norme di appalto di seguito specificate.

IL CIG È \_\_\_\_\_;

Il Responsabile del procedimento è Elisabetta Porcu - tel 070654601 – mail [elisabetta.porcu@giustizia.it](mailto:elisabetta.porcu@giustizia.it);

### 1. NORME DI APPALTO

- la Legge n. 1538 del 28.06.1955 sul decentramento dei Servizi del Ministero di Grazia e Giustizia relativi agli Istituti di prevenzione e pena;
- il Decreto del Presidente della Repubblica 6 marzo 2001, n. 55 articolo 2 istitutivo Dipartimento Giustizia Minorile;
- Il D. Lgs. 31.03.2023 n°36, Codice dei contratti pubblici;
- La Legge n. 196/2009 di riforma della contabilità e finanza pubblica;
- La L. 190/2012 e s.m.i. Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione;
- Il D. lgs 33/2013 e s.m.i. "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- la Legge 23.12.1999 n° 488 e s.m.i.;
- La legge 7 agosto 1990, n. 241, "Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai procedimenti amministrativi";
- la Legge 07.08.2012 n° 135 e s.m.i.;
- la Legge 27.12.2006 n° 296 e s.m.i. ed in particolare l'art. 1 c. 450;
- Decreto del Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare del 29 gennaio 2021 "Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti";
- Capitolato d'Oneri per l'abilitazione dei Prestatori di Servizi al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione;
- Allegato 1 al bando "servizi" - condizioni generali di contratto relative alla prestazione di "Servizi" della Consip;
- Capitolato Tecnico – Allegato 17 al Capitolato d'Oneri "Servizi" per l'ammissione degli Operatori Economici, delle Categorie merceologiche del settore merceologico "Pulizia degli Immobili, Disinfestazione e sanificazione Impianti" ai fini della partecipazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione
- il documento di programmazione per gli esercizi finanziari 2023-2025;

### 2. OGGETTO DELL'APPALTO E IMPORTO A BASE DI GARA

Il presente documento si riferisce all'appalto relativo ai servizi di pulizia a ridotto impatto ambientale, da effettuarsi presso gli stabili di competenza del Centro Giustizia Minorile per la Sardegna.

L'appalto è costituito da un unico lotto in quanto trattasi di unico servizio da svolgersi a livello regionale.

CPV – 90910000-9 Servizi di Pulizia.

#### a) Valore stimato dell'appalto:

Ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 36/2023 tenuto conto della durata contrattuale massima comprensiva delle eventuali ripetizioni, il valore stimato dell'appalto ammonta ad € **121.775,00**=(euro



## Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO PER LA GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'  
CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE PER LA SARDEGNA  
CAGLIARI

centoventunomilasettecentosettantacinque / 00) oltre IVA di legge di cui € 1.000,00 per oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso.

Il suddetto importo è la sommatoria delle stime degli importi potenzialmente pagabili effettuate come segue:

a) servizio ordinario mesi 8 (otto)	€ 84.200,00
b) somme a consumo per eventuali pulizie, sanificazione o disinfestazioni straordinarie	€ 5.000,00
c) oneri sicurezza rischi interferenziali	€ 1.000,00
d) opzione della proroga (art. 120 comma 10 del codice) per mesi 3	€ 31.575,00

4

### 3. FINANZIAMENTO

L'appalto è finanziato con i fondi di bilancio del Ministero della Giustizia assegnati dal Dipartimento Giustizia Minorile e di Comunità al Centro Giustizia Minorile per la Sardegna sul capitolo di spesa 2061 piano gestionale 13, per l'esercizio 2024.

### 4. DURATA DELL'APPALTO

Il tempo di esecuzione del Servizio è a decorrere dal verbale di avvio con la seguente stima, **01.05.2024 al 31.12.2024**. L'amministrazione si riserva la facoltà di prorogare il contratto per mesi 3 (tre).

### 5. LUOGHI DI ESECUZIONE

Nelle tabelle seguenti si riportano gli indirizzi delle sedi ove dovrà essere effettuato il servizio di cui al presente documento e le superfici delle diverse di aree al loro interno:

ANAGRAFICA IMMOBILI					
ID IMMOBILE	NOME IMMOBILE	INDIRIZZO	COMUNE	PROV.	REGIONE
1	CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE PER LA SARDEGNA	Via Grandi n. 2	Cagliari	CA	Sardegna
2	UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER I MINORENNI DI CAGLIARI	Via Sonnino n. 184	Cagliari	CA	Sardegna
3	ISTITUTO PENALE PER I MINORENNI E CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA DI QUARTUCCIU	Loc. Su Pezzu Mannu snc	Quartucciu	CA	Sardegna
4	SERVIZI MINORILI DELLA GIUSTIZIA DI SASSARI	Viale Papa Giovanni Paolo II n.6	Sassari	SS	Sardegna
5	UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER I MINORENNI DI SASSARI - SEDE STACCATA DI NUORO	Viale Sardegna n. 37	Nuoro	NU	Sardegna
6	UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER I MINORENNI DI SASSARI - SEDE STACCATA DI OLBIA	VIA Venafiorita n. 1	Olbia	OT	Sardegna

SUPERFICI DIVISE PER AREE OMOGENEE												
ID IMMOBILE	FREQUENZA (gg/ set)	Area tipo 1 - Uffici	Area tipo 2 - Spazi Connettivi	Area tipo 3 - Servizi Igienici	Area tipo 4 - Aree Tecniche/ archivi	Area tipo 5 - Aree Polifunzionali	Area tipo 6 - Mense	Area tipo 8 - Aule Didattiche	Area tipo 9 - Spazi per lo sport	Area tipo 10 - Camere	Area tipo 15 - Aree Esterne	Metri quadrati totali immobile
		mq sup. netta da trattare	mq sup. netta da trattare	mq sup. netta da trattare	mq sup. netta da trattare	mq sup. netta da trattare	mq sup. netta da trattare	mq sup. netta da trattare	mq sup. netta da trattare	mq sup. netta da trattare	mq sup. netta da trattare	mq sup. netta da trattare
1	5 su 7	236,88	152,65	45,00	15,39	43,96					46,56	540,44
2	5 su 7	225,98			3,81						40,52	270,31
2	6 su 7		92,43	23,94								116,37



## Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO PER LA GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'  
CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE PER LA SARDEGNA  
CAGLIARI

3	5 su 7	392,30	1.195,38	93,26	526,46	144,46		169,95	584,75	53,24	246,43	<b>3.406,23</b>
3	6 su 7	13,20	38,44	94,96								<b>146,60</b>
4	5 su 7	230,41	933,90	209,17	462,83		75,00	329,36	101,13	300,42	1.347,15	<b>3.989,37</b>
5	5 su 7	79,94	24,44	8,48	15,18							<b>128,04</b>
7	5 su 7	140,94	26,27	6,86								<b>174,07</b>
	<b>Totale</b>	<b>1.319,65</b>	<b>2.463,51</b>	<b>481,67</b>	<b>1.023,67</b>	<b>188,42</b>	<b>75,00</b>	<b>499,31</b>	<b>685,88</b>	<b>353,66</b>	<b>1.680,66</b>	<b>8.771,43</b>
	<b>di cui 5 su 7</b>	1.306,45	2.332,64	362,77	1.023,67	188,42	75,00	499,31	685,88	353,66	1.680,66	<b>8.508,46</b>
	<b>di cui 6 su 7</b>	13,20	130,87	118,90	-	-	-	-	-	-	-	<b>262,97</b>

### 6. PERSONALE IMPIEGATO NELL'APPALTO

L'Operatore Economico dovrà garantire l'impiego di personale specializzato e ben addestrato all'utilizzo delle macchine e dei prodotti in dotazione, dotato di adeguate competenze professionali per la gestione di tutte le situazioni dovessero presentarsi e si impegna a far seguire a detto personale specifici corsi di formazione professionale, con aggiornamenti periodici.

Ai sensi dell'art. 57 del codice è prevista la clausola sociale al fine di garantire la stabilità occupazionale.

Di seguito le qualifiche e il numero dei dipendenti attualmente occupati nell'appalto:

SEDE	LIVELLO	CONTRATTO	N. OPERATORI
CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE PER LA SARDEGNA			
UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER I MINORENNI DI CAGLIARI	II	PART TIME	1
ISTITUTO PENALE PER I MINORENNI E CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA DI QUARTUCCIU	II	PART TIME	3
SERVIZI MINORILI DELLA GIUSTIZIA DI SASSARI	II	PART TIME	2
UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER I MINORENNI DI SASSARI - SEDE STACCATA DI NUORO	II	PART TIME	1
UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER I MINORENNI DI SASSARI - SEDE STACCATA DI OLBIA	II	PART TIME	1

### 7. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'Aggiudicatario deve eseguire il servizio in conformità a quanto disposto nel presente documento e nella seguente documentazione allegata:

- Capitolato Tecnico – Allegato 17 al Capitolato d'Oneri "Servizi" per l'ammissione degli Operatori Economici, delle Categorie merceologiche del settore merceologico "Pulizia degli Immobili, Disinfestazione e sanificazione Impianti" ai fini della partecipazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione;
- Decreto del Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare del 29 gennaio 2021 "Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti"
- Allegato 1 al bando "servizi" - condizioni generali di contratto relative alla prestazione di "Servizi" della CONSIP

Nel rispetto delle frequenze minime il servizio dovrà essere svolto seguendo le seguenti prescrizioni:

- Gli orari di erogazione del servizio dovranno essere concordati preventivamente con le Direzioni delle sedi interessate. Una volta individuata la fascia oraria per ciascuna sede, questa dovrà essere



## Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO PER LA GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'  
CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE PER LA SARDEGNA  
CAGLIARI

rispettata. Ogni modifica dovrà essere preventivamente richiesta all'Amministrazione e da questa autorizzata;

- Il personale dovrà indossare le divise ed il cartellino identificativo fornito dalla Ditta appaltatrice;
- Entro 15 giorni dall'inizio dell'appalto, l'aggiudicatario dovrà inoltrare copia dei contratti individuali di lavoro;
- Le sostituzioni del personale dovranno essere prontamente comunicate all'Amministrazione
- Prima dell'avvio del servizio l'aggiudicatario e redigere per ciascuna sede il PIANO DEGLI INTERVENTI per tutto il periodo di vigenza del contratto d'appalto, nel quale dovranno essere indicati i giorni della settimana e gli orari in cui verranno svolte le singole operazioni, sulla base della frequenza offerta in sede di gara.
- **Presso ciascuna sede dovrà essere presente un registro firme predisposto dall'Aggiudicatario dove dovrà essere indicato l'orario di entrata, di uscita e le operazioni effettuate giornalmente;**
- L'aggiudicatario dovrà provvedere senza maggiori oneri per l'Amministrazione ad una pulizia di fondo entro il primo mese dall'inizio dell'appalto;
- L'appaltatore dovrà fornire presso ciascuna sede i sacchetti per la raccolta differenziata dei rifiuti, in modo che gli stessi siano suddivisi in maniera corrispondente alla modalità di raccolta adottata dal Comune di riferimento e dovrà provvedere al corretto conferimento delle frazioni di rifiuti urbani. La Ditta aggiudicataria è responsabile dell'ottemperanza del proprio personale alle suddette norme ed eventuali sanzioni, al riguardo dovranno essere pagate dalla medesima Ditta;
- Lo svuotamento dei cestini include la raccolta differenziata negli appositi contenitori, la fornitura e la sostituzione dei sacchetti;
- La spolveratura degli arredi deve avvenire esclusivamente con panno inumidito con prodotto detergente e disinfettante idoneo in relazione alla superficie da pulire;
- La lavatura e l'eventuale protezione di pavimenti tipo linoleum e in legno deve essere effettuata con tecniche e prodotti specifici per la loro natura;
- La pulizia dei servizi igienici deve essere effettuata prevedendo la vera e propria disinfezione;
- La disinfezione di tutti gli apparecchi telefonici, personal computer, tastiere e similari deve essere effettuata con sistema adeguato alle tecnologie esistenti.
- Dovrà essere obbligatoriamente adottato il sistema del codice colore per i panni da utilizzare nelle operazioni di pulizia: rosso per la pulizia dei WC; giallo per la pulizia dei restanti sanitari e le piastrelle dei bagni; azzurro per la pulizia degli arredi.
- Si dovranno tenere rigorosamente separati i panni utilizzati per la pulizia dei servizi igienici da quelli utilizzati per la pulizia degli arredi.
- I panni dovranno essere sostituiti ogni qualvolta ciò sia necessario per garantirne l'efficacia, l'efficienza e l'igiene.



## Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO PER LA GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'  
CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE PER LA SARDEGNA  
CAGLIARI

- Dopo l'uso tutte le attrezzature devono essere accuratamente pulite, riordinate e correttamente conservate e non devono essere abbandonate con soluzioni sporche e/o odore sgradevole;
- Durante il lavaggio dei pavimenti dovranno essere utilizzati gli appositi cartelli di segnalazione "pavimentobagnato".
- Il personale che esegue il servizio, alla fine delle prestazioni deve prestare particolare attenzione all' chiusura dei locali (porte e finestre), qualora non sia presente personale dell'Amministrazione.

### b) Prodotti da utilizzare per l'esecuzione del servizio

I prodotti per l'igiene quali i detergenti multiuso destinati alla pulizia di ambienti interni, detergenti per finestre e detergenti per servizi sanitari utilizzati dall'impresa appaltatrice per le pulizie ordinarie devono essere conformi ai "Criteri ambientali minimi" individuati del D.M. 29 gennaio 2021 del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare.

### c) Prescrizioni riguardanti materiali e attrezzature

L'operatore economico deve utilizzare propri mezzi e attrezzature, adeguati al lavoro da svolgere nonché idonei a garantire la sicurezza e la tutela della salute degli operatori, del personale dell'Amministrazione e dell'utenza ma anche dell'ambiente e del territorio. A tal riguardo deve poter dimostrare che i mezzi e le attrezzature utilizzati rispettino la normativa macchine e di avere provveduto ad eseguire la manutenzione.

### d) Modalità di attivazione del servizio

**Gli edifici sui quali verranno erogati i servizi di pulizia a canone saranno consegnati in contraddittorio con l'aggiudicatario. Di tale consegna verrà redatto apposito verbale di attivazione firmato (vedi condizioni generali di contratto allegato al bando Consip).**

Mensilmente l'aggiudicatario ha l'obbligo di presentare all'Amministrazione, entro il 15 del mese successivo a quello di erogazione dei servizi, un rendiconto delle attività svolte nell'arco del mese. L'Amministrazione avrà la facoltà di controllare la corrispondenza tra attività rendicontate e quelle svolte. La modulistica necessaria all'esplicitamento di tali procedure deve essere elaborata dall'Aggiudicatario.

### e) Responsabile di commessa e responsabili di cantiere

La ditta dovrà comunicare prima della stipula del contratto i nominativi e le relative qualifiche di tutti gli operatori che avranno funzioni a diversi livelli per l'esecuzione del servizio così come descritti nell'offerta tecnica:

- **Livello di governo: responsabile del contratto e di cantiere e numeri di contatto.**
- **Livello operativo: addetti al servizio.**

### f) Numero ore per lo svolgimento del servizio

NOME IMMOBILE	LU N	MA R	ME R	GIO V	VE N	SAB	ORE SETTIMA NALI	ORE MENSILI
CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE PER LA SARDEGNA – via Grandi n. 2 - Cagliari	2	2	2	2	2		10	43,00



*Ministero della Giustizia*

DIPARTIMENTO PER LA GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'  
CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE PER LA SARDEGNA  
CAGLIARI

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER I MINORENNI DI CAGLIARI – Via Sonnino n. 184 - Cagliari	2	2	2	2	2				10	43,00
ISTITUTO PENALE PER I MINORENNI E CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA DI QUARTUCCIU – Loc. su Pezzu Mannu snc – Quartucciu (CA)	10	10	10	10	10	4			53	230,00
SERVIZI MINORILI DELLA GIUSTIZIA DI SASSARI – viale Papa Giovanni Paolo II n. 6 - Sassari	7	7	7	7	7				30	152,00
UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER I MINORENNI DI SASSARI - SEDE STACCATA DI NUORO – Via Sardegna n. 37 - Nuoro	1	1	1	1	1				5	22,00
UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER I MINORENNI DI SASSARI - SEDE STACCATA DI OLBIA – via Vena Fiorita n. 1 - Olbia	1	1	1	1	1				5	22,00
<b>TOTALE ORE MENSILI</b>										<b>512,00</b>

**g) Frequenza delle attività di erogazione del servizio**

ATTIVITÀ	Area tipo 1 - Uffici	Area tipo 2 - Spazi Connettivi incluse scale interne	Area tipo 3 - Servizi Igienici e aree sanitarie	Area tipo 4 - Aree Tecniche/archivi	Area tipo 5 - Aree Polifunzionali	Area tipo 6 - Mensa	Area tipo 8 - Aule Didattiche	Area tipo 9 - Spazi per lo sport	Area tipo 10 - Camere	Area tipo 15 - Aree Esterne
Descrizione	Frequenza									
Svuotamento contenitori rifiuti e sanificazione e cambio sacchetto quando necessari – raccolta e conferimento ai punti di raccolta	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G
Pulizia dei servizi igienici (spazzatura, detersione e disinfezione sanitari, pavimento e pareti circostanti)			G							
Pulizia completa area sanitaria IPM (spazzatura, detersione e disinfezione arredi, pavimento e pareti circostanti)			G							
Spazzatura con raccolta grossa pezzatura	G	G	G	2M	G	G	G	G	G	G
Spazzatura o aspirazione polvere pavimento	3S	3S	G	M2	S	G	3S	S	G	
Spazzatura ad umido	2S	2S	G	M2	S	G	G	S	G	
Detersione pavimenti	S	S	G	M2	Q	G	G	Q	G	M
Spolveratura ad umido arredi ad altezza operatore e rimozione macchie e impronte dalle superfici (armadi, scrivanie, sedie, mobili e suppellettili)	3S	3S		M2	S	G	3S	Q	G	



## Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO PER LA GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'  
CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE PER LA SARDEGNA  
CAGLIARI

Detersione arredi pareti divisorie a vetro; sopraluci porte; verticali lavabili; porte	Q	Q	G	M2	M	G	S	M	S	
Deragnatura	S	S	G	M	M	G	S	3M	3M	3M
Spolveratura ringhiere e scale		3S						3S		3S
Detersione vetri finestre nella parte interna e/o esterna e relativi infissi e cassonetti; tapparelle esterne e scuri, tende alla veneziana, accessibili dall'interno	M3	M3	M3	M3	M3	M3	M3	M3	M3	
Detersione davanzali esterni (senza uso di scale e ponteggi)	M3	M3	M3	M3	M3	M3	M3	M3	M3	
Detersione vetri finestre nella parte esterna e relativi infissi; tapparelle esterne e scuri, accessibili dall'ESTERNO	M6	M6	M6	M6	M6	M6	M6	M6	M6	
G=gioralmente; 3S=tre volte a settimana;2S=due volte a settimana; S=settimanalmente; Q=quindicinalmente; 3M=tre volte al mese; M=mensilmente; M2=ogni due mesi; M3=ogni tre mesi; M6=ogni sei mesi										

### 8. CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI

Il sistema di controllo ha lo scopo di verificare l'efficacia e l'efficienza della qualità del servizio erogato dal Fornitore.

Il livello qualitativo delle prestazioni verrà valutato a seguito di controlli a campione eseguiti sulle aree di riferimento da un addetto dell'Amministrazione.

Sono sottoposti a verifica tutti gli edifici su cui il servizio viene erogato.

Le verifiche avverranno, negli ambienti scelti dal rappresentante dell'Amministrazione in contraddittorio con il fornitore e l'esito complessivo del controllo verrà sottoscritto, in apposito verbale, dai rappresentanti dell'amministrazione e del fornitore.

#### h) Controllo sul livello dei servizi operativi

Il controllo dei servizi operativi sarà effettuato da parte dell'Amministrazione mediante:

- la verifica della qualità erogata, volta a misurare il livello qualitativo delle prestazioni erogate (efficacia) mediante ispezioni periodiche effettuate dal D.E.C. o da suoi incaricati;
- la verifica della qualità percepita, volta a misurare il livello di soddisfazione dell'utenza mediante la somministrazione di questionari agli utenti.

Il Fornitore dovrà consegnare mensilmente all'Amministrazione, entro il giorno 10 del mese successivo a quello oggetto di valutazione, un report illustrativo del Livello di Servizio erogato, nel quale deve essere riportato:

l'indicatore sul livello di servizi (LS operativi), calcolato come di seguito descritto,

l'esito delle ispezioni (qualità erogata) e dei questionari (qualità percepita).



## Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO PER LA GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'  
CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE PER LA SARDEGNA  
CAGLIARI

Entro la fine del mese successivo a quello oggetto di valutazione, l'Amministrazione emetterà il certificato di conformità.

Il Livello dei Servizi Operativi (LS operativi) viene calcolato come somma dell'indicatore di qualità erogata (I qualità erogata) e dell'indicatore di qualità percepita (I qualità percepita), come di seguito descritto:

$$\text{LS operativi} = (0,75 \times I \text{ qualità erogata}) + (0,25 \times I \text{ qualità percepita})$$

### i) Rilevazione della qualità erogata

Il livello della qualità erogata dei servizi operativi verrà valutato a seguito di controlli a campione eseguiti da parte del D.E.C. o da suoi incaricati, in contraddittorio con un responsabile incaricato dal Fornitore, sulle aree omogenee oggetto del campione.

I controlli potranno avvenire in qualsiasi momento durante il mese di riferimento e saranno svincolati dall'orario di esecuzione dei servizi.

I criteri di valutazione dovranno tener conto delle possibili ricontaminazioni successive alle operazioni svolte; non andranno infatti imputati al Fornitore gli effetti negativi evidentemente provocati da terze persone successivamente all'esecuzione del servizio di pulizia.

La frequenza dei controlli (settimanale, bisettimanale, mensile) è stabilita dal D.E.C. d'accordo con il Fornitore ed è riportata nell'apposita sezione del POA.

Per ogni ispezione, il D.E.C. sceglierà le aree omogenee oggetto del campione e, all'interno di queste, le superfici e i punti da ispezionare (Unità di Controllo), tenendo conto della programmazione delle attività prevista nei giorni in cui lo stesso deciderà di effettuare i controlli. Le aree omogenee sono quelle elencate in Allegato 1A.

La dimensione del campione da sottoporre ad ispezione è pari ad una percentuale della superficie da trattare e del numero di punti stabilita dal D.E.C. d'accordo con il Fornitore. Nell'apposita sezione del POA il Fornitore riporterà il valore in metri quadri e il numero di punti che deve essere sottoposto a ispezione (dimensione del campione).

Il D.E.C. sceglierà le superfici e i punti da sottoporre a verifica equamente distribuiti all'interno dell'Unità di Gestione, in modo da garantire la rappresentatività del campione. Le aree omogenee, le superfici e i punti oggetto di ispezione potranno liberamente essere variati dal Supervisore ad ogni ispezione, in particolare potranno variare in relazione alle risultanze delle precedenti ispezioni ovvero nell'ottica di verificare la totalità delle aree e dei punti dell'immobile.

Prima dell'avvio del servizio, il D.E.C. e il Fornitore devono accordarsi sui criteri di accettabilità del livello di servizio erogato, ovvero identificare i requisiti essenziali che il servizio deve garantire affinché possa attestarsi su una soglia di accettabilità, anche in relazione a quanto offerto in Offerta Tecnica. In relazione a tali criteri, il D.E.C. esprimerà, per ogni elemento oggetto di ispezione, un giudizio che potrà essere:

- **Conforme (C):** se il livello del servizio erogato è completamente corrispondente ai requisiti che ne definiscono i criteri di accettabilità;
- **Non Conforme (NC):** se il livello del servizio erogato è parzialmente corrispondente o non corrispondente ai requisiti che ne definiscono i criteri di accettabilità.



*Ministero della Giustizia*

DIPARTIMENTO PER LA GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'  
CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE PER LA SARDEGNA  
CAGLIARI

Di seguito si riportano gli elementi oggetto di ispezione utilizzabili per tutte le aree omogenee. Il D.E.C potrà concordare con il Fornitore di sottoporre a ispezione ulteriori elementi ritenuti di interesse per l'Amministrazione.

Il D.E.C provvederà ad effettuare l'ispezione sul campione di Unità di Controllo individuate, evidenziando le eventuali non conformità riscontrate sulla apposita Check List di seguito riportata. Il D.E.C compilerà una Check List per ogni ispezione effettuata nel mese di riferimento.

In caso di mancata compilazione della Check List in corrispondenza dell'ispezione effettuata, il giudizio si ritiene "Conforme" per tutti gli elementi oggetto di ispezione.

Ambito di valutazione	Elementi oggetto di ispezione	Giudizio
<b>PAVIMENTI</b>	Assenza macchie/orme/sporco diffuso	
	Assenza rifiuti evidenti/residui di sostanze varie	
	Assenza ragnatele	
<b>PORTE</b>	Assenza polvere	
	Assenza macchie/impronte/sporco diffuso	
<b>FINESTRE E PORTEFINESTRE</b>	Assenza polvere	
	Assenza impronte/sporco diffuso	
<b>PARETI LAVABILI</b>	Assenza macchie/impronte/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	
<b>DAVANZALI INTERNI</b>	Assenza polvere	
	Assenza macchie/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	
<b>DAVANZALI ESTERNI</b>	Assenza polvere/sporco diffuso	
	Assenza escrementi	
	Assenza ragnatele	
<b>ARREDI</b>	Assenza polvere	
	Assenza macchie/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	
<b>CESTINI (PORTARIFIUTI)</b>	Svuotatura cestino	
	Sostituzione sacchetto	
<b>SANITARI, SPECCHI, ZONE SANITARI, RUBINETTERIA, ECC.</b>	Assenza incrostazioni	
	Assenza macchie/sporco diffuso	
	Presenza carta igienica negli appositi supporti	
	Presenza asciugamani carta negli appositi contenitori	
	Presenza sapone negli appositi contenitori	



## Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO PER LA GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'  
CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE PER LA SARDEGNA  
CAGLIARI

Ambito di valutazione	Elementi oggetto di ispezione	Giudizio
SOFFITTI	Assenza macchie/impronte/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	

12

Per ogni ispezione, una copia della check list compilata dal D.E.C., sottoscritta dallo stesso o da suo incaricato, e dal responsabile incaricato dal Fornitore, sarà consegnata al Fornitore a titolo di verbale.

Al termine delle ispezioni previste nel mese di riferimento, il Fornitore procederà con il calcolo dell'Indicatore di qualità erogata (I Qualità Erogata), secondo la seguente formula:

$$I_{Qualità\ Erogata} = \frac{\text{Elementi risultati conformi}}{\text{Elementi ispezionati}}$$

### j) Rilevazione della qualità percepita

L'Indicatore di Qualità Percepita è determinato dai risultati di un questionario compilato mensilmente dagli utenti. Gli utenti dell'Amministrazione incaricati di eseguire la rilevazione della qualità percepita sono identificati dal D.E.C. in numero non inferiore a 5; di questi deve necessariamente far parte anche il D.E.C. stesso o suo incaricato.

Il questionario riguarda gli aspetti di seguito elencati e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo). Il D.E.C. ha facoltà di modificare gli argomenti del questionario, d'accordo con il Fornitore, allo scopo di migliorare l'indagine conoscitiva sulla qualità percepita.

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Cortesìa e professionalità del personale impiegato				
b	Qualità del servizio reso nelle aree interne (odore gradevole dell'ambiente, grado di pulizia, etc)				
c	Qualità del servizio reso nelle aree esterne (odore gradevole dell'ambiente, grado di pulizia, etc)				
d	Qualità del servizio reso relativamente agli arredi (assenza di polvere, macchie, ecc.)				
e	Qualità del servizio reso nei servizi igienici (odore gradevole dell'ambiente, grado di pulizia, etc)				

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario determinano l'Indicatore di Qualità Percepita secondo la seguente formula:

$$I_{Qualità\ Percepita} = \sum_i^n \frac{R_i}{R_{max}}$$

Dove:



## Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO PER LA GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'  
CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE PER LA SARDEGNA  
CAGLIARI

$R_i$  = Risultato totale del questionario i-esimo (somma dei punteggi attribuiti ad ogni aspetto da a) a e));

$R_{MAX}$  = Risultato massimo ottenibile nel questionario (nel questionario esemplificativo sopra riportato  $R_{MAX}=20$  con assegnazione del voto massimo, cioè 4, ad ogni aspetto).

Copia dei questionari viene consegnata mensilmente al Fornitore.

### k) Penali per i servizi operativi

L'applicazione delle penali è effettuata sulla base del Livello di servizio ottenuto dalla formula di cui al punto 7a.

La detrazione (D) relativa alle penali applicate è calcolata con la seguente formula:

$$D = 10 \% \times C \times K$$

Dove:

C= corrispettivo totale dovuto nel mese di riferimento per le Attività di Base e Attività Straordinarie.

K= coefficiente che determina il valore della penale sulla base del Livello dei servizi Operativi, come riportato di seguito:

- $K=1$  se **LS operativi**  $\leq 0,25$
- $K =0,5$  se **LS operativi**  $0,25 < \leq 0,50$
- $K =0,25$  se **LS operativi**  $0,50 < \leq 0,75$
- $K =0$  se **LS operativi**  $>0,75$

**La penale per i servizi operativi è applicata dalle Amministrazioni e viene detratta, mediante compensazione, dal corrispettivo mensile totale dovuto al Fornitore.** Per la quota detratta dal corrispettivo mensile totale, il Fornitore dovrà emettere una nota di credito pari all'importo della penale o decrementare la fattura del mese in corso di un valore pari all'importo della penale stessa.

### l) Altre penali

Potranno essere applicate, altresì, penali da parte delle Amministrazioni, al verificarsi delle circostanze descritte nel presente Capitolato e riepilogate di seguito nella misura ivi riportata.

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Valore della Penale
p.1)	Ritardo nella sostituzione del personale	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo
p.2)	Ritardo nella consegna del Verbale di Controllo	entro il giorno 5 del mese successivo a quello di esecuzione delle attività oggetto del Verbale	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo
p.3)	Mancato adempimento anche di una sola delle condizioni di esecuzione di carattere ambientale nell'erogazione dei servizi di Pulizia	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	€ 50,00 per ogni giorno di inadempimento
p.4)	Attività non eseguita o eseguita in maniera difforme o in ritardo rispetto a quanto previsto nel POA	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	€ 50,00 per ogni giorno di inadempimento e/o ritardo
p.5)	Utilizzo di prodotti di pulizia diversi da quelli inseriti nel verbale di consegna.	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	€ 50,00 per ogni giorno di inadempimento



*Ministero della Giustizia*

DIPARTIMENTO PER LA GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'  
CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE PER LA SARDEGNA  
CAGLIARI

**La Dirigente**

Dr.ssa Giovanna Allegri  
firmato digitalmente  
ai sensi del D.Lgs. 07 marzo 2005, n° 82

14