

LOTTO 12

Province di Terni, Viterbo, Rieti, Roma, Frosinone, Latina

PIANO DETTAGLIATO delle ATTIVITA'

PIL12027 – I.N.A.F – Istituto nazionale di Astrofisica

Via Frascati n. 33 – Monte Porzio Catone

CICLAT. Soc. Cons. Coop. Stabile
IL PRESIDENTE
Massimo Amaducci

Revisione	Motivo della revisione	Data emissione
00	Emissione del documento	10/02/2026
01	revisione	13/02/2026

Sommario

a) SEZIONE INTRODUTTIVA	2
a.1 Dati dell'Amministrazione	3
a.2 Unità di gestione	3
a.3 Configurazione dei servizi	4
b) SEZIONE TECNICO	4
b.1 Configurazione dei servizi operativi	5
b.2 Esecuzione servizi operativi	10
c) SEZIONE ECONOMICA	11
c.1 Quadro dei servizi attivi e importi.....	11
d) SEZIONE GESTIONALE	12
d.1 Calendario lavorativo.....	12
d.2 Organizzazione dell'Assuntore dedicata alla gestione dell'Amministrazione	12
d.3 Organigramma per immobili.....	13
d.4 Recapiti e nominativi.....	14
d.5 Valutazione e controllo del livello di servizio erogato.....	14
e) MODALITA'DI AGGIORNATO DEL PDA	15
f) ALLEGATI	16
f.1 Configuratore	

a) SEZIONE INTRODUTTIVA

a.1 Dati dell'amministrazione

DATI GENERALI DELL'AMMINISTRAZIONE RICHIEDENTE	
Amministrazione	I.N.A.F – Istituto nazionale di astrofisica
Direzione/Dipartimento/Altro	
Codice Fiscale	97220210583
Città	Monte Porzio Catone
Via	Via Frascati n.33
Punto Ordinante	Elena di Gianvito
Referente	
Telefono	0694286403
Fax	

CIG	
Ordine – RPF	8758947
n° protocollo	1358
Data Protocollo RPF	20/10/2025

a.2 Unità di gestione

Nella tabella sottostante vengono riportati tutti gli edifici, facente parte della richiesta, con relativo codice identificativo, l'indirizzo e la destinazione d'uso.

DENOMINAZIONE	INDIRIZZO	DESTINAZIONE D'USO
Osservatorio Astronomico di Roma	Via Frascati - 33	Immobile uso ufficio

a.3 Configurazione dei servizi

Nelle tabelle seguenti sono riportati i servizi attivati dall'Amministrazione.

VALIDO PER TUTTI GLI IMMOBOLI			
SERVIZI OPERATIVI		ORDINATI	
		Richiesti	Periodo di attivazione
Servizi di Pulizia	Attività di base	SI	01/03/2026 – 28/02/2030
	Attività a richiesta programmabili	SI	01/03/2026 – 28/02/2030
	Attività a richiesta non programmabili		
Servizi di Disinfestazione	Attività di base	NO	
	Attività a richiesta programmabili		
	Attività a richiesta non programmabili		
SERVIZI GESTIONALI		ORDINATI	
		Richiesti	Periodo di attivazione
1. Sistema Informativo		NO	
2. Costituzione Anagrafica Tecnica		NO	
3. Reperibilità		ATTIVAZIONE AUTOMATICA	

b) SEZIONE TECNICA

b.1 Configurazione dei servizi operativi

Nelle tabelle sottostanti sono riportati i servizi operativi richiesti e la modalità di esecuzione.

- Servizio di pulizia

Attività di base

Area Omogenea 1 - Uffici			
Cod. Attività	Componente	Attività di base	Frequenza
PB1-1	Pavimenti	Scopatura a umido	G
PB1-2		Lavaggio	S/3
PB1-3	Arredi	Pulizia delle postazioni di lavoro (scrivania, sedia, telefono, pc, stampante, cestino)	S/3
PB1-4	Porte	Spolveratura e rimozione impronte con panno umido	M
PB1-5	Finestre e Portefinestre	Lavaggio con vello e stecca tergivetro	6M

Area Omogenea 2 – Spazi connettivi			
Cod. Attività	Componente	Attività di base	Frequenza
PB2-1	Pavimenti	Scopatura a umido	G
PB2-2		Lavaggio	S/2
PB3-3	Cestini	Svuotatura cestini e sostituzione sacchetto portarifiuti	G

Area Omogenea 3 – Servizi Igienici			
Cod. Attività	Componente	Attività di base	Frequenza
PB3-1	Pavimenti	Scopatura a umido	G
PB3-2		Lavaggio	G
PB3-3	Cestini	Svuotatura cestini e sostituzione sacchetto portarifiuti	G
PB3-4	Porte	Spolveratura e rimozione impronte con panno umido	M
PB3-5	Finestre e Portefinestre	Lavaggio con vello e stecca tergivetro	3M
PB3-6	Sanitari, specchio, zone sanitari, rubinetteria, ecc.	Detersione e disinfezione	G
PB3-7		Disincrostazione del lavabo, tazza wc (interno ed esterno), orinatoi, rubinetterie e delle zone sanitarie	S

Area Omogenea 4 – Aree Tecniche			
Cod. Attività	Componente	Attività di base	Frequenza
PB4-1	Pavimenti	Scopatura a umido	S
PB4-2		Lavaggio	S

Area Omegenea 5 – Aree polifunzionali			
Cod. Attività	Componente	Attività di base	Frequenza
PB5-1	Pavimenti	Scopatura a umido	S
PB5-2		Lavaggio	S
PB5-3	Cestini	Svuotatura cestini e sostituzione sacchetto portarifiuti	S
PB5-4	Arredi	Spolveratura e rimozione macchie e impronte con panno umido su ribaltina	S
PB5-5		Spolveratura e rimozione macchie e impronte di tavoli con panno umido	S
PB5-6		Spolveratura e rimozione macchie e impronte di sedie con panno umido	S
PB5-7	Porte	Spolveratura e rimozione impronte con panno umido	M

Area Omegenea 6 - Mense			
Cod. Attività	Componente	Attività di base	Frequenza
PB6-1	Pavimenti	Scopatura a umido	G
PB6-2		Lavaggio	G
PB6-3	Arredi	Asportazione rifiuti e lavaggio del tavolo, spolveratura e rimozione macchie e impronte con panno umido	G
PB6-4		Spolveratura e rimozione macchie e impronte con panno umido	G
PB6-5	Porte	Spolveratura e rimozione impronte con panno umido	S
PB6-6	Finestre e Portefinestre	Lavaggio con vello e stecca tergivetro	3M

Area Omegenea 7 - Cucine			
Cod. Attività	Componente	Attività di base	Frequenza
PB7-1	Pavimenti	Scopatura a umido	S/3
PB7-2		Lavaggio	S/3

Area Omegenea 8 – Aule didattiche			
Cod. Attività	Componente	Attività di base	Frequenza
PB8-1	Pavimenti	Scopatura a umido	G
PB8-2		Lavaggio	G
PB8-3	Cestini	Svuotatura cestini e sostituzione sacchetto portarifiuti	G
PB8-4	Arredi	Pulizia con panno umido delle lavagne	S
PB8-5		Spolveratura e rimozione macchie e impronte di sedie, banchi, scrivanie con panno umido	S
PB8-6		Spolveratura e rimozione di macchie e impronte esterna di arredi, altezza operatore (armadi, armadietti, scaffalature), con panno umido	S
PB8-7	Porte	Spolveratura e rimozione impronte con panno umido	M
PB8-8	Finestre e Portefinestre	Lavaggio con vello e stecca tergivetro	3M

Area Omogenea 9 – Corpi di guardia			
Cod. Attività	Componente	Attività di base	Frequenza
PB9-1	Pavimenti	Scopatura a umido	G
PB9-2		Lavaggio	S/2
PB9-3	Arredi	Pulizia della postazione di lavoro (scrivania, sedia, telefono, pc, stampante, poggiatesta, cestino)	S/3
PB9-4	Porte	Spolveratura e rimozione impronte con panno umido	S

Area Omogenea 10 – Camera di sicurezza			
Cod. Attività	Componente	Attività di base	Frequenza
PB10-1	Pavimenti	Scopatura a umido	S
PB10-2		Lavaggio	S

Area Omogenea 11 – Biblioteche e sale lettura			
Cod. Attività	Componente	Attività di base	Frequenza
PB11-1	Pavimenti	Scopatura a umido	G
PB11-2		Lavaggio	S/2
PB11-3	Arredi	Spolveratura e rimozione macchie e impronte di tavoli con panno umido	S/2
PB11-4		Spolveratura e rimozione macchie e impronte di sedie con panno umido	S/2
PB11-5		Spolveratura e rimozione di macchie e impronte esterne di arredi, altezza operatore (armadi, armadietti, scaffalature), con panno umido	S/2
PB11-6	Porte	Spolveratura e rimozione impronte con panno umido	M

Area Omogenea 12 – Aree esterne			
Cod. Attività	Componente	Attività di base	Frequenza
PB12-1	Pavimenti	Spazzatura sporco grossolano	S

Attività a richiesta programmabili

Attività a richiesta programmabili			
Cod. Attività	Componente	Descrizione attività	Frequenza
PP-1	Pavimenti	Cristallizzazione totale dei pavimenti calcarei	
PP-2		Deceratura	
PP-3		Inceratura dei pavimenti trattati con cera	
PP-4		Lavaggio	
PP-5		Scopatura a umido	
PP-6		Spazzatura sporco grossolano	
PP-7	Cestini	Svuotamento cestini e sostituzione sacchetto portarifiuti	
PP-8		Svuotamento, lavaggio con spugna e asciugatura con panno	
PP-9	Arredi	Aspirazione sedie in tessuto	
PP-10		Asportazione rifiuti e lavaggio del tavolo, spolveratura e rimozione macchie e impronte con panno umido	

PP-11		Lavaggio vetri (armadi con vetri)	
PP-12		Lavaggio tavoli e scrivanie	
PP-13		Lavaggio sedie	
PP-14		Pulizia delle postazioni di lavoro (scrivania, sedia, telefono, pc, stampante, poggiatesta, cestino)	
PP-15		Pulizia e lavaggio, interno/esterno di bacheche	
PP-16		Pulizia con panno umido delle lavagne	
PP-17		Smacchiatura di sedie in tessuto	
PP-18		Spolveratura e rimozione macchie e impronte con panno umido ru ribaltina	
PP-19		Spolveratura e rimozione macchie e impronte di sedie, banchi, scrivanie con panno umido – Area Omogenea 8	
PP-20		Spolveratura e rimozione macchie e impronte di sedie con panno umido	
PP-21		Spolveratura e rimozione macchie e impronte di sedie con panno umido	
PP-22		Spolveratura e rimozione macchie e impronte con panno umido da piantane	
PP-23		Spolveratura e rimozione macchie e impronte con panno umido da mensole	
PP-24		Spolveratura e rimozione di macchie e impronte esterna di arredi, altezza operatore (armadi, armadietti, scaffalature), con panno umido	
PP-25	Porte	Lavaggio	
PP-26		Rimozione macchie e impronte con panno umido da vetrate interne (interventi localizzati)	
PP-27		Spolveratura e rimozione impronte con panno umido	
PP-28	Pareti lavabili	Lavaggio pareti in vetro	
PP-29		Rimozione impronte con panno o spugna ed abrasivo	
PP-30	Finestre e Portafinestre	Aspirazione, rimozione per il lavaggio, lavaggio con spugna e asciugatura con panno, riposizionamento dopo il lavaggio di tende in tessuto	
PP-31		Lavaggio con vello e stecca tergovetro	
PP-32		Lavaggio con spazzola e asciugatura con panno di tapparelle avvolgibili, persiane, tende alla veneziana	
PP-33	Punti luce	Lavaggio con panno umido	
PP-34	Davanzali interni	Spolveratura con panno umido	
PP-35	Davanzali esterni accessibili solo dall'interno	Spolveratura, lavaggio e asciugatura con panno	
PP-36	Terminali impiantistici	Lavaggio con spugna e asciugatura con panno di aeratori	
PP-37		Lavaggio con spugna e asciugatura con panno di termosifoni	
PP-38		Lavaggio con panno, panno TNT, panno carta di unità di condizionamento	
PP-39		Spolveratura e rimozione macchie e impronte con panno umido	
PP-40	Barriere antispurgo	Lavaggio	
PP-41	Sanitari, specchio, zone sanitari, rubinetteria, ecc.	Detersione e disinfezione	
PP-42		Disincrostazione del lavabo, tazza WC (interno ed esterno), orinatoi, rubinetterie e delle zone sanitari	
PP-43	Soffitti	Deragnatura	
PP-44	Collegamenti verticali	Lavaggio di scale (gradino compreso laterali ed alzata)	
PP-45		Scopatura a umido e lavaggio pavimenti con rimozione impronte e macchie ascensori	
PP-46		Spolveratura con panno umido di ringhiere e corrimano	
PP-47		Scopatura a umido di scale (gradino compreso laterali ed alzata)	

Attività a richiesta programmabili a ore

Attività a richiesta programmabili			
Cod. Attività	Componente	Descrizione attività	Ore
PP-48	Pavimenti	Aspirazione intercapedine pavimenti flottanti	
PP-49		Interventi sulla viabilità pedonale e carrabile al fine di eliminare le condizioni di pericolo dovute alla presenza di ghiaccio	
PP-50		Lavaggio pavimentazione aree esterne e pulizia griglie e caditoie	
PP-51		Pulizia a fronte di nevicate dei percorsi di accesso e delle pertinenze	
PP-52		Pulizia sporgenze, balconi, terrazze e copertura da escrementi piccioni	
PP-53	Arredi	Lavaggio infissi esterni e cassonetti	
PP-54		Pulizia delle attrezzature da cucina (tavoli, piani per la preparazione dei cibi, ceppi, cappe aspiranti, lavastoviglie, frigoriferi, ecc)	
PP-55	Finestre e Portafinestre	Pulizia grate e inferiate	
PP-56		Lavaggio superfici vetrate esterne delle finestre e delle vetrate continue accessibili solamente con ponteggi e/o autoscale (il prezzo non comprende il nolo dei ponteggi e/o autoscale)	
PP-57	Altre	Controllo chiusini di terrazzi e balconi e rimozione dell'imboccatura degli stessi	
PP-58		Deragnatura puntuale	
PP-59		Lavaggio di celle di refrigerazione e frigoriferi	
PP-60		Pulizia di pozzetti di scarico con prodotti disincrostanti	
PP-61		Rimozione di tutti i volumi dagli scaffali di librerie/biblioteche, spolveratura con panno e successivo riposizionamento	
PP-62		Presidio di pulizia\	

b.2 Esecuzione servizi operativi

Servizio di pulizia

Il servizio di pulizia verrà erogato sugli immobili, con le prestazioni e frequenze indicate nei paragrafi precedenti e nel configuratore.

Per il servizio di pulizia verranno utilizzati prodotti conformi ai Criteri Ambientali Minimi – CAM, nel caso di prodotti disinfettanti saranno tutti prodotti autorizzati dal Ministero della salute come:

- Presidi medico-chirurgici conformi ai sensi del DPR n.392/19980 s.m.i
- Prodotti biocidi conformi ai sensi del D.Lgs n.174/2000 e s.m.i

Tutti gli attrezzi e le macchine utilizzate per la pulizia sono certificati e conformi alle prescrizioni antifuoristrada vigenti e rispettano la normativa sulle macchine.

Su tutta l'attrezzatura utilizzata per lo svolgimento delle attività sarà applicata un targa/adesivo indicante il nominativo o marchio/logo del Fornitore.

c) SEZIONE ECONOMICA

c.1 Quadro dei servizi attivati ed importi

Nella tabella sottostante sono riportati gli importi totali, suddivisi per servizi

OPERATORE ECONOMICO AFFIDATARIO AS	
C.I.C.L.A.T. Soc. Coop.	Importi complessivi
1. Pulizia	192.392,32 €
2.1 Attività di Base	128.530,13 €
2.2 Attività a Richiesta Programmabili	63.862,18 €
2. Disinfestazione	- €
2.1 Attività di Base	- €
2.2 Attività a Richiesta Programmabili	- €
3. Sistema Informativo	- €
4. Anagrafica Architettonica	- €
5. Presidio di pulizia	124.121,02 €
6. Importo a Consumo	3.800,00 €
Importo Economico RPF/OPF	320.313,33 €

Il valore complessivo dei servizi a canone è pari ad **€ 316.513,33**

Il valore del contratto, comprensivo delle attività a canone e importo a consumo ICS è pari ad **€ 320.313,33**

			Frequenza	Unità di misura	Quantità (mq o p.to)	con frequenza di 5 gg su 7	con frequenza di 6 gg su 7	con frequenza di 7 gg su 7
Uffici								
PB1-1	Pavimenti	Scopatura a umido	G	mq		2.543,42		
PB1-2	Pavimenti	Lavaggio	S/3	mq	2.543,42			
PB1-3	Arredi	Pulizia della postazione di lavoro (scrivania, sedia, telefono, pc, stampante, poggiatesta, cestino)	S/3	p.to	106,00			
PB1-4	Porte	Spolveratura e rimozione impronte con panno umido	M	p.to	106,00			
PB1-5	Finestre e Portefinestre	Lavaggio con vello e stecca tergivetro	6M	mq	508,68			
Spazi connettivi								
PB2-1	Pavimenti	Scopatura a umido	G	mq		1.853,83		
PB2-2	Pavimenti	Lavaggio	S/2	mq	1.853,83			
PB2-3	Cestini	Svuotamento cestini e sostituzione sacchetto portarifiuti	G	p.to		57,00		
Servizi igienici								
PB3-1	Pavimenti	Scopatura a umido	G	mq		173,13		
PB3-2	Pavimenti	Lavaggio	G	mq		173,13		
PB3-3	Cestini	Svuotamento cestini e sostituzione sacchetto portarifiuti	G	p.to		51,00		
PB3-4	Porte	Spolveratura e rimozione impronte con panno umido	M	p.to	67,00			
PB3-5	Finestre e Portefinestre	Lavaggio con vello e stecca tergivetro	3M	mq	34,63			
PB3-6	Sanitari, specchio, zone sanitari, rubinetteria,	Detersione e disinfezione	G	p.to		100,00		
PB3-7	Sanitari, specchio, zone sanitari, rubinetteria,	Disincrostazione del lavabo, tazza wc (interno ed esterno), orinatoi, rubinetterie e delle zone sanitari	S	p.to	100,00			
Mense								
PB6-1	Pavimenti	Scopatura a umido	G	mq		102,21		
PB6-2	Pavimenti	Lavaggio	G	mq		102,21		
PB6-3	Arredi	Asportazione rifiuti e lavaggio del tavolo, spolveratura e rimozione macchie e impronte con	G	p.to		11,00		
PB6-4	Arredi	Spolveratura e rimozione macchie e impronte di sedie con panno umido	G	p.to		63,00		
PB6-5	Porte	Spolveratura e rimozione impronte con panno umido	S	p.to	5,00			
PB6-6	Finestre e Portefinestre	Lavaggio con vello e stecca tergivetro	3M	mq	20,44			
Aree esterne								
PB12-1	Pavimenti	Spazzatura sporco grossolano	S	mq	3.784,62			

				Qualora si intendano		
Unità di misura				N. interventi annui	Quantità [mq o p.to]	N. anni
PP-4	Pavimenti	Lavaggio	mq	1	16.947	4
PP-5	Pavimenti	Scopatura a umido	mq	1	16.947	4
PP-7	Cestini	Svuotamento cestini e sostituzione sacchetto portarifiuti	p.to	1	27.937	4
PP-12	Arredi	Lavaggio tavoli e scrivanie	p.to	1	412	4
PP-24	Arredi	Spolveratura e rimozione di macchie e impronte esterna di arredi, altezza operatore (armadi, armadietti, scaffalature), con panno	p.to	1	47.736	4
PP-25	Porte	Lavaggio	p.to	1	359	4
PP-27	Porte	Spolveratura e rimozione impronte con panno umido	p.to	1	313	4
PP-31	Finestre e Portefinestre	Lavaggio con vello e stecca tergovetro	mq	1	852	4
PP-34	Davanzali interni	Spolveratura con panno umido	p.to	1	30.648	4
PP-35	Davanzali esterni accessibili solo	Spolveratura, lavaggio e asciugatura con panno	p.to	1	2.569	4
PP-39	Terminali impiantistici	Spolveratura e rimozione macchie e impronte con panno umido	p.to	1	2.569	4
PP-43	Soffitti	Deragnatura	mq sup.	1	62.585	4
PP-46	Collegamenti verticali	Spolveratura con panno umido di ringhiere e corrimano	p.to	1	572	4
PP-62 Altre Presidio di pulizia (n° di addetti x n° ore per addetto) ora				19,02 €	1.586	4

d) SEZIONE GESTIONALE

d.1 Calendario lavorativo

Le specifiche fasce orarie per lo svolgimento delle suddette attività verranno concordate con i referenti della stazione appaltante, secondo le disponibilità temporali di ogni singolo sito. I servizi a canone verranno svolti in giornata feriali sulla base delle frequenze contrattuali, nella fascia oraria diurna compresa tra le ore 6:00 e le ore 22:00

d.2 Organizzazione dell'Assuntore dedicata alla gestione dell'Amministrazione

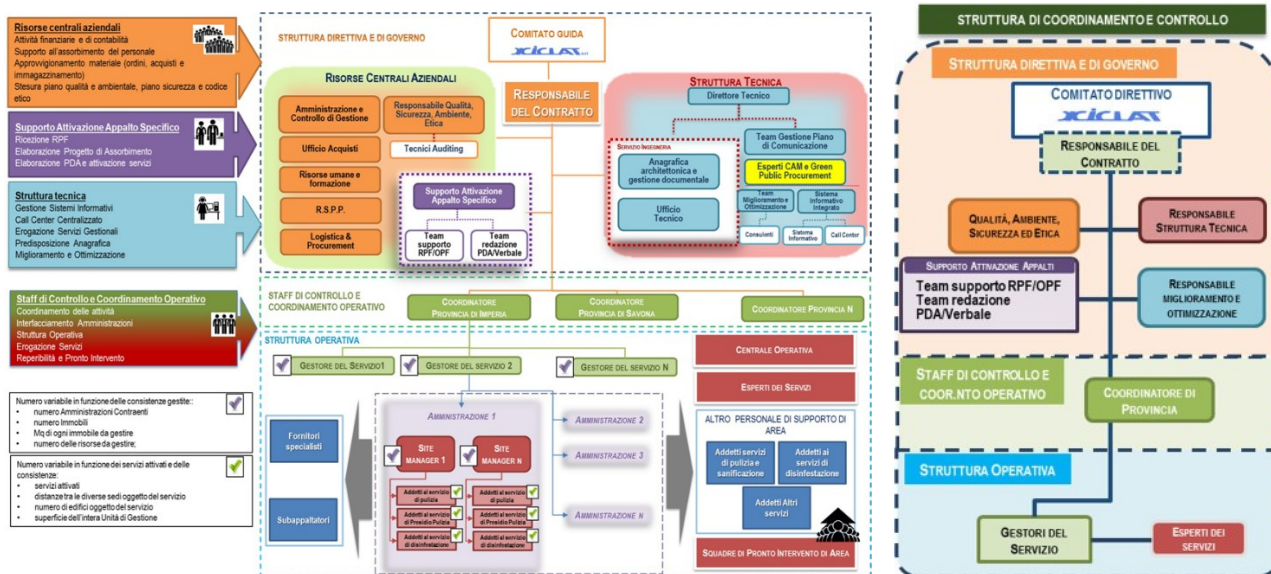
La struttura organizzativa e gestionale predisposta dall'Assuntore per l'erogazione dei servizi previsti dall'Accordo Quadro, persegue una razionale suddivisione delle responsabilità e dei processi decisionali e operativi.

La struttura operativa si articola come segue:

- **COMITATO GUIDA:** è l'organo di vigilanza, di CICLAT, dell'Accordo Quadro. Approva e stabilisce le strategie da seguire sia nell'ambito di attivazione dei servizi che nella fase operativa
- **RESPONSABILE DEL CONTRATTO:** ha il compito di coordinare e controllare tutte le attività inerenti all'Accordo Quadro.
In tale mansione è supportato dalle risorse centrali del **Team Qualità, Sicurezza, Ambiente e Etica** con il quale definisce gli obiettivi da raggiungere in ogni fase dell'Accordo Quadro, gli strumenti di controllo, la programmazione delle verifiche ispettive da effettuare.

Al Responsabile del contratto riportano:

- **STRUTTURA DIRETTIVA E DI GOVERNO**
 - ✓ **Responsabile Struttura tecnica** per tutte le attività legate alla realizzazione dell'Anagrafica Tecnica;
 - ✓ **Responsabile Struttura Supporto Attivazione Appalto Specifico** per tutte le attività legate alla contrattualizzazione con la singola Amministrazione Contraente (dal RPF, all'OPF, al PDA, al Verbale di Consegna), la gestione della fase di avvio dei servizi;
 - ✓ **Responsabile Team Miglioramento e Ottimizzazione:** per l'adozione di tecniche migliorative, con particolare riferimento alla sostenibilità ambientale.
- **STAFF DI CONTROLLO E COORDINAMENTO OPERATIVO:** i **Coordinatori di Provincia** sono di supporto a tutte le figure dello staff di governo e di quello operativo per la gestione, il coordinamento e il controllo delle risorse.
- **STRUTTURA OPERATIVA:** i Gestori del Servizio e gli eventuali Site Manager (se presenti) sono le figure più a stretto contatto con gli addetti operativi deputati all'esecuzione dei servizi.



d.3 Organigramma per immobile

Prima della decorrenza dei servizi sarà cura del Fornitore trasmettere l'organigramma di commessa comprensivo:

- dei referenti di commessa e relativi recapiti telefonici ed email
- elenco nominativo degli addetti utilizzati

Sarà cura del Fornitore comunicare tempestivamente ogni variazione al suindicato organigramma durante il periodo di durata contrattuale.

d.4 Recapiti e nominativi

Per la gestione dei servizi verrà attivato:

- ✓ CALL CENTER dedicato attivo 24 ore su 24:

**Numero verde
800 699 711**

Per il servizio di pulizia, disinfestazione e derattizzazione

GESTORE DEI SERVIZI OPERATIVI Servizi di Igiene ambientale	Orario giornaliero: Mattina: 8,30 - 13,00 Pomeriggio: 14:00 - 17:00	PULIZIA : COLSER Mauro Poliandri Cell: 3472258568 Mail: mauro.poliandri@colser.com
---	---	---

d.5 Valutazione e controllo del livello di servizio erogato

In conformità a quanto previsto dal Capitolato Tecnico (cfr. art. 10) è cura del Fornitore, per tutto il periodo contrattuale, calcolare il Livello di Servizio rilevato in ogni immobile oggetto dell'OPF.

Ogni mese l'Assuntore dovrà valutare il Livello di servizio effettivo individuato da due indicatori:

- Indicatori di Qualità Erogata
- Indicatori di Qualità Percepita

Applicando la seguente formula:

$$LS_{operativi} = (0,75 \times I_{qualità\ erogata}) + (0,25 \times I_{qualità\ percepita})$$

INDICATORI DI QUALITA' EROGATA

La verifica della qualità erogata, volta a misurare il livello qualitativo delle prestazioni erogate mediante ispezioni periodiche effettuate dal Supervisore e dai suoi collaboratori.

Il livello verrà valutato a seguito di controlli a campioni in contraddittorio con un responsabile incaricato dal Fornitore.

Si stabilisce che la frequenza dei controlli sarà mensile.

Il Supervisore sceglierà le aree omogenee oggetto del campione, le superfici e i punti di ispezione, tenendo conto della programmazione delle attività.

Le dimensioni del campione da sottoporre a ispezione è pari a una percentuale della superficie da trattare e del numero di punti stabiliti.

A seguito delle ispezioni verrà predisposta una check-list con indicazione di conformità o non conformità.

In caso di mancata compilazione della medesima, il giudizio si ritiene conforme per tutti gli elementi.

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

INDICATORI DI QUALITA' PERCEPITA

Viene determinato dai risultati di un questionario compilato mensilmente dagli utenti.

Prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 1 a 4 (1 Pessimo, 2 Mediocre, 3 Buono, 4 Ottimo).

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

$$I_{qualità\ Percepita} = \sum_i^n Ri/R_{max}$$

e) MODALITA' DI AGGIORNAMENTO DEL PDA

Il PDA, ove richiesto dall'Amministrazione sarà revisionato dall'Assuntore, con le modalità ed entro i termini previsti dall'Accordo Quadro in funzione delle indicazioni che verranno fornite dall'Amministrazione stessa.

f) ALLEGATI

- Sez. Economica PDA