

## **CAPITOLATO TECNICO**

**CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI LAVA-NOLO BIANCHERIA  
PIANA E CONFEZIONATA E DEI SERVIZI CONNESSI PER LE AZIENDE PUBBLICHE DI  
SERVIZI ALLA PERSONA – RSA OPERANTI SUL TERRITORIO PROVINCIALE AI  
SENSI DELL’ART. 39 BIS, COMMA 3, DELLA LEGGE PROVINCIALE 16 GIUGNO 2006  
N. 3.**

**N. 4 LOTTI**

## **SOMMARIO**

DEFINIZIONI SPECIFICHE IN RELAZIONE AL SERVIZIO OGGETTO DI APPALTO

### **1. OGGETTO DEL SERVIZIO**

### **2. SPECIFICHE DEL SERVIZIO E RELATIVI QUANTITATIVI STIMATI**

### **3. CARATTERISTICHE TECNICO/QUALITATIVE MINIME DEI SERVIZI**

#### 3.1 NOLEGGIO

3.1.1 Caratteristiche del noleggio

3.1.2 Numero posti letto e quantità di biancheria stimata da trattare

3.1.3 Requisiti degli articoli

3.1.4 Costituzione della scorta

#### 3.2 RICONDIZIONAMENTO: LAVAGGIO, ASCIUGATURA, STIRATURA, DISINFEZIONE, CONFEZIONAMENTO ED ALTRO

3.2.1 Caratteristiche del lavaggio e della stiratura dei capi

3.2.2 Caratteristiche della disinfezione

3.2.3 Salvaguardia proprietà dei capi

#### 3.3 TRASPORTO DELLA BIANCHERIA

3.3.1 Modalità di trasporto della biancheria

3.3.2 Dislocazione dei servizi

3.3.3 Modalità di ritiro della biancheria

3.3.4 Modalità di riconsegna della biancheria

3.3.5 Modalità di espletamento dei servizi di ritiro, trasporto, riconsegna e distribuzione della materasseria e guanciali

### **4. CRITERI AMBIENTALI MINIMI PER IL SERVIZIO DI LAVANOLO - DM 9/12/2020**

## **DEFINIZIONI SPECIFICHE IN RELAZIONE AL SERVIZIO OGGETTO DI APPALTO**

**DISPOSITIVO PER ATTIVITÀ SANITARIE O AUSILIARIE:** qualsiasi oggetto, capo, manufatto, accessorio necessario per l'espletamento di attività sanitarie o ausiliarie nell'ambito delle RSA il quale deve possedere tutti i requisiti necessari a soddisfare le specifiche previste dall'uso a cui è destinato.

**DISPOSITIVO TESSILE O ACCESSORIO PER ATTIVITÀ SANITARIE O AUSILIARIE:** qualsiasi manufatto tessile (biancheria, vestiario, ecc.) o accessorio (materasso, guanciaie, ecc.) necessario per corredare i letti nonché per la vestizione e la protezione del personale, funzionale all'espletamento di attività sanitarie o ausiliarie nell'ambito delle RSA il quale deve possedere tutti i requisiti necessari a soddisfare le specifiche previste dall'uso a cui è destinato.

**DISPOSITIVO RIUTILIZZABILE O PLURIUSO:** dispositivo (tessile o accessorio) che può essere utilizzato ripetutamente (lenzuolo, materasso, calzatura, ecc....) fatta salva eventuale necessità di sottoposizione dello stesso (prima di ogni riutilizzo o dopo un certo tempo o numero di utilizzi) ad un processo di ricondizionamento atto a riconferirgli i requisiti richiesti.

**BANCHERIA PIANA:** tutta la biancheria che comprende il rifacimento dei letti (lenzuola, federe, traverse, copriletti), l'igiene personale (asciugamani da viso, teli da bagno) e la sala da pranzo (tovagliato, coprimacchia, tovaglioli).

**BIANCHERIA CONFEZIONATA:** tutte le divise del personale, camici, grembiuli, indumenti da lavoro (pantaloni, maglietta, casacca, ecc.).

**QUALITÀ:** la conformità alle specifiche minime indicate nel capitolato tecnico, nel Decreto 9 dicembre 2020 (G.U n. 2 del 4 gennaio 2021) del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di ricondizionamento, logistica e noleggio di dispositivi tessili, materasseria, indumenti ad alta visibilità nonché dei dispositivi medici sterili" e nel Decreto 30 giugno 2021 (G.U. n. 167 del 14 luglio 2021) del Ministero della transizione ecologica "Adozione dei criteri ambientali minimi per forniture e noleggio di prodotti tessili, ivi inclusi mascherine filtranti, dispositivi medici e dispositivi di protezione individuale nonché servizio integrato di ritiro, restyling e finissaggio dei prodotti tessili".

**PULIZIA:** complesso di procedimenti e operazioni di tipo meccanico atti a rimuovere polveri, materiale non desiderato o sporco da superfici, oggetti, ambienti.

**LAVAGGIO:** processo, attuato con utilizzo di acqua additivata con opportune sostanze detergenti, atto a rimuovere lo sporco (fisico, chimico, organico) da un dispositivo (esempio: capo o manufatto di teleria o di materasseria) o da una superficie (pavimenti, pareti).

LAVAGGIO A SECCO: processo attuato con utilizzo di solventi organici che ha come obiettivo la rimozione dello sporco.

DISINFEZIONE: processo attraverso il quale, per effetto dell'azione di agenti fisici e/o chimici (acqua calda, vapore, disinfettanti, ecc.), si ottiene un livello di abbattimento della carica microbiologica di un dispositivo o di una superficie ad un livello appropriato per la manipolazione e/o l'utilizzo degli stessi in condizioni di sicurezza (sia per gli utenti che per gli operatori). Tutta la biancheria proveniente da strutture sanitarie si presume potenzialmente "infetta" e deve essere sottoposta a trattamenti come se provenisse da aree ad alto rischio.

FINISSAGGIO: processo di ricondizionamento attraverso il quale un dispositivo riutilizzabile subisce una serie di trattamenti tesi a migliorarne le caratteristiche di resistenza, consistenza, morbidezza, ecc. I trattamenti possono consistere in vari metodi di rifinitura, come ad esempio idroestrazione, stiro, vaporizzaggio, cloraggio, mercerizzazione, garzatura, trattamento con resine mediante impiego di vari macchinari ed attrezzature, linee di produzione automatizzate, vasche di macerazione, ecc.

RICONDIZIONAMENTO: processo attraverso il quale un dispositivo riutilizzabile che ha perso i previsti requisiti (a seguito dell'uso o per altre cause) viene "rimesso a nuovo", e cioè vengono riconferiti al medesimo tutti i sopra citati requisiti necessari a soddisfare le specifiche previste dall'uso a cui è destinato. Tale processo consiste in un insieme concatenato di attività, consistenti nel pulire e/o lavare e/o disinfettare il dispositivo, controllare se possiede ancora i requisiti fisico-meccanici che lo rendono atto ad un ulteriore utilizzo, sottoporlo ad eventuale manutenzione, conferirgli il finissaggio previsto e confezionarlo.

STABILIMENTO DI RICONDIZIONAMENTO/LAVAGGIO ("lavanderia"): impianto del Fornitore nel quale, attraverso gli opportuni processi, si attua il trattamento dei dispositivi oggetto di appalto e che funge anche da eventuale deposito di biancheria pulita.

## **1. OGGETTO DEL SERVIZIO**

L'appalto ha per oggetto il servizio integrato di noleggio, ricondizionamento e logistica della biancheria piana, biancheria confezionata (divise da lavoro) del personale, materasseria, con annessi trasporto, ritiro e distribuzione (movimentazioni interne ed esterne) per le Aziende Pubbliche di Servizi alla persona (di Seguito RSA) operanti sul territorio provinciale come da tabella a in allegato.

I servizi devono essere erogati in conformità a quanto descritto nel presente documento e relativi allegati, nel Capitolato amministrativo e nello Schema di Convenzione.

## **2 . SPECIFICHE DEL SERVIZIO**

L'espletamento del servizio di Lava nolo comprende le seguenti attività:

a) noleggio, lavaggio, asciugatura, stiratura, piegatura dei capi di biancheria piana (biancheria per rifacimento letti e per l'igiene personale), comprensivo del ritiro e riconsegna del materiale presso le sedi delle Amministrazioni Contraenti;

b) noleggio, lavaggio, asciugatura, stiratura, piegatura dei capi di biancheria confezionata (divise del personale e camici), comprensivo del ritiro e riconsegna del materiale presso le sedi delle Amministrazioni Contraenti;

c) noleggio, lavaggio, sanificazione, asciugatura, piegatura, stiratura di alcuni articoli di proprietà della delle Amministrazioni Contraenti, comprensivo del ritiro e riconsegna del materiale presso le sedi delle Amministrazioni Contraenti; nello specifico:

- materassi con fodera, guanciali;
- coperte grandi, coperte piccole/plaid, trapunte/piumini;
- tovaglie colorate;

d) piccoli lavori di sartoria, quali cuciture e rammendi, per la riparazione dei capi deteriorati;

e) reintegro, con la completa sostituzione, dei capi deteriorati per l'uso e non più utilizzabili, assumendo a proprio carico il rischio di deterioramento o eventuale perdita dei capi durante l'espletamento del servizio;

f) fornitura dei sacchi, per la raccolta della biancheria e materasseria sporca, differenziati per codice colore e dotati di chiusura;

g) mantenimento costante delle scorte di reparto e di guardaroba;

h) allestimento di un sistema informatizzato dedicato all'espletamento del servizio che garantisca la possibilità di accesso diretto agli operatori, individuati dalle singole Amministrazioni contraenti, per un monitoraggio ed un controllo costante del servizio;

i) fornitura di report riportanti la movimentazione degli articoli in uso ed eventuali altri dati inerenti il servizio richiesti dalle singole Amministrazioni contraenti.

Il servizio di trasporto di ritiro del materiale sporco e di riconsegna del materiale pulito, di cui ai precedenti commi, lettera a), b) e c), dovrà essere effettuato con personale e mezzi propri.

Le attività di lavaggio, asciugatura, stiratura, piegatura, ecc dovranno essere eseguite presso la sede del Fornitore, poiché le RSA non forniscono né spazi né attrezzature per l'esecuzione delle suddette attività.

Il servizio verrà espletato nelle Strutture solamente per il carico e lo scarico della biancheria direttamente nel luogo dell'edificio stabilito da ciascuna RSA e, pertanto, non saranno immessi rischi da interferenze nel luogo di lavoro delle Amministrazioni contraenti dalle lavorazioni del Fornitore.

Il servizio dovrà essere svolto a regola d'arte per il raggiungimento del massimo beneficio sia per gli ospiti delle RSA, sia per il personale interno delle medesime.

Dovranno essere garantite 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 e di sicurezza, della continuità del servizio.

Nell'appalto si intendono comprese le prestazioni di manodopera, la fornitura delle attrezzature compresa la loro pulizia e manutenzione, la fornitura dei materiali, la formazione, i servizi di consulenza gestionale sull'insieme delle attività che dovranno essere effettuate a supporto della corretta erogazione dei servizi sopraindicati.

### **3. CARATTERISTICHE TECNICO/QUALITATIVE MINIME DEI SERVIZI**

#### **3.1 NOLEGGIO**

##### **3.1.1 Caratteristiche del noleggio**

Il Fornitore si impegna ad evadere tutte le necessità richieste da ogni Amministrazione contraente in relazione alle prestazioni indicate al precedente art. 2, tenendo conto dei quantitativi necessari per il buon funzionamento delle RSA contraenti ed altresì per fronteggiare qualsiasi emergenza dovuta a disfunzioni verificatesi sia nella propria organizzazione e funzionamento, ovvero in quella delle Amministrazioni medesime.

Il servizio di noleggio deve essere effettuato dal Fornitore stesso, mediante l'organizzazione dei mezzi e dei materiali necessari, con gestione a proprio rischio.

Il servizio di noleggio della biancheria di cui al presente Capitolato, comprensivo della riparazione, sostituzione e reintegro dei capi deteriorati per l'uso e non più utilizzabili, o persi, non dovrà avere alcun aggravio di costi.

##### **Noleggio divise del personale**

Il Fornitore dovrà assicurare divise per tutte le taglie e le conformazioni personali degli aventi diritto, senza per questo nulla pretendere. Le divise del personale dovranno essere personalizzate e portare in modo ben visibile la denominazione della RSA contraente, il nominativo del dipendente e la relativa mansione. La personalizzazione verrà concordata tra il Fornitore ed ogni Amministrazione prima della stipula del relativo contratto attuativo.

Per quanto riguarda il confezionamento delle divise, il Fornitore deve attenersi alle norme e regolamenti vigenti con particolare riferimento alle normative UNI 9609/90.

##### **Riparazione dei capi deteriorati, a noleggio, e loro sostituzione**

La riparazione dei capi deteriorati è ammessa salvo che essa non contrasti con la funzionalità e/o il decoro estetico degli stessi, a giudizio insindacabile degli organi competenti delle

Amministrazioni contraenti.

Il Fornitore è tenuto, inoltre a propria cura e spesa, alla sostituzione dei capi di biancheria forniti a noleggio scartati per normale usura, in quanto non più integri e/o puliti, in modo che sia garantito un continuo ed ordinato ricambio di biancheria pulita idonea al servizio cui essa è destinata. Con "normale usura" si intendono le modificazioni che si determinano con un utilizzo normale dei capi nel tempo, quali (ad esempio) lo schiarimento del colore e/o l'assottigliamento dei tessuti.

### **3.1.2 Numero posti letto e quantità di biancheria stimata da trattare**

Il fabbisogno stimato riguarda i posti letto per ospiti non autosufficienti delle RSA-APSP del Trentino in convenzione con il Servizio sanitario provinciale (**cfr. ALLEGATO A**) ed i dipendenti con divisa (operatori assistenza, animatori, infermieri, fisioterapisti, coordinatori, medici, ausiliari di cucina, cuochi – **cfr. ALLEGATO B**).

I dati quantitativi dei capi/prodotti sono determinati su base storica e pertanto il case-mix rappresentato nell'**ALLEGATO C**, quale fabbisogno stimato della convenzione, ha natura solamente indicativa.

Nel corso del periodo di vigenza della Convenzione potranno essere stralciati o variati nelle quantità quei prodotti che non risultassero più idonei a seguito dei mutamenti negli indirizzi tecnico-scientifici e terapeutici o per esigenze operative delle RSA-APSP, senza che ciò costituisca alcun titolo in capo al Fornitore.

### **3.1.3 Requisiti tecnici minimi degli articoli**

I requisiti tecnici minimi richiesti per i capi/prodotti di cui al precedente articolo sono indicati nell'**ALLEGATO D**.

Tutta la biancheria fornita dovrà rispettare le norme sulla sicurezza e di igiene vigenti, i CAM specifici sopra richiamati; in particolare dovranno avere le caratteristiche antincendio specifiche per ogni tipologia di capo previste dalle norme per attività di natura sanitaria. Dovrà quindi essere adeguata senza alcun costo per le Amministrazioni contraenti in caso di cambiamenti normativi.

### **3.1.4 Costituzione della scorta**

Si definisce "scorta" quella quantità "pronta all'uso" di biancheria a noleggio prevista in assegnazione alle Amministrazioni, che sarà a disposizione presso le strutture indicate dalle Amministrazioni contraenti.

Sarà obbligo del Fornitore, in funzione della propria organizzazione e delle condizioni in cui opererà (distanza dello stabilimento di lavanderia, frequenza del ritiro/consegna, ecc.), istituire un'adeguata dotazione personale (patrimonio circolante di capi di vestiario) a favore delle varie figure professionali, per consentire i previsti cambi settimanali.

Tale dotazione sarà oggetto di verifica da parte della singola Amministrazione contraente, nei 6 mesi successivi alla partenza del servizio, per la verifica dell'adeguata frequenza dei cambi divisa rispetto al reale bisogno.

Il noleggio di capi di biancheria piana e di divise del personale deve assicurare, a totale cura del Fornitore, la costituzione di adeguate scorte, nonché il loro continuo e diretto rifornimento, in modo che ciascun reparto/servizio/settore risulti, in ogni occasione, fornito della dotazione prevista, al fine di garantire il perfetto espletamento dei servizi di assistenza. Pertanto la scorta dovrà garantire un'autonomia minima pari a 3 (tre) giorni (salvo diversi accordi tra Fornitore ed singola Amministrazione contraente). Tale disponibilità dovrà essere garantita anche in caso di festività susseguenti. Tutte le divise del personale dovranno essere personalizzate attraverso l'applicazione di etichette termoadesive o, se offerto, sistemi di tracciabilità informatizzati (es. microchip), riportanti gli estremi del singolo ente, della persona e la qualifica.

La singola RSA provvederà a restituire al Fornitore i capi ricevuti in dotazione in ciascuna delle seguenti circostanze:

- qualora la persona cambi la sua funzione e qualifica e sia per questo autorizzata ad essere corredata di una divisa diversa da quella precedente;
- qualora la persona interrompa il suo rapporto di lavoro con la RSA.

Ciascuna RSA provvederà a fornire mensilmente al Fornitore gli elenchi con gli aggiornamenti del personale dipendente di cui è prevista la vestizione e la relativa qualifica dei medesimi. Tutti i capi forniti potranno essere sottoposti, a campione, a prove di laboratorio atte ad accertare la rispondenza dei materiali a quanto prescritto dal presente capitolato ed a quanto dichiarato dal Fornitore in sede di gara d'appalto. Tutte le partite di prodotti non conformi alle specifiche richieste e/o dichiarate tali saranno respinte e dovranno essere prontamente sostituite da parte del Fornitore, fatta salva e impregiudicata l'applicabilità delle penali del caso e la richiesta di risarcimento di eventuali danni.

## **3.2 RICONDIZIONAMENTO - LAVAGGIO, ASCIUGATURA, STIRATURA, DISINFEZIONE, CONFEZIONAMENTO ED ALTRO**

### **3.2.1 Caratteristiche del lavaggio e della stiratura dei capi**

Il lavaggio dovrà essere eseguito a perfetta regola d'arte, con la consegna dei capi lavati, asciugati, stirati, piegati ed impacchettati.

Il processo di lavaggio deve garantire:

- una condizione chimica neutra,
- un risciacquo sufficiente ad eliminare ogni traccia di prodotti (in particolare cloro) che possano essere responsabili di allergie o irritazioni agli utilizzatori),

- eliminazione degli odori.

La biancheria macchiata da materiale organico e da prodotti medicamentosi dovrà essere lavata sino alla completa rimozione delle macchie; in caso contrario tale biancheria dovrà essere eliminata.

La biancheria consegnata alle RSA contraenti dovrà essere priva di qualsiasi elemento estraneo (oggetti, peli, capelli, ecc.), non ombreggiata, con aspetto ed odore di pulito.

Non dovrà altresì presentare buchi, strappi o lesioni.

I capi rotti, macchiati o non corrispondenti ai requisiti minimi di pulizia ed estetica dovranno essere sostituiti.

Il Fornitore dovrà provvedere al lavaggio di norma a secco delle coperte e di altri eventuali capi, onde evitare il restringimento dei tessuti.

I capi confezionati (divise) dovranno essere completi di bottoni o altri sistemi di chiusura, come previsti in origine.

Per quanto riguarda il ricondizionamento della materasseria e dei guanciali, prima di procedere al lavaggio, il rivestimento dei materassi e guanciali dovrà essere separato dall'imbottitura.

I rivestimenti (cover dei materassi e guanciali) subiranno un trattamento di ricondizionamento al pari di tutta la biancheria piana.

Le lastre costituenti l'imbottitura poliuretanica saranno sottoposte a loro volta ad un procedimento di ricondizionamento dell'imbottitura stessa, senza che peraltro essa subisca degrado delle proprie caratteristiche fisico meccaniche a seguito del trattamento.

La materasseria ed i guanciali saranno sottoposti alle consuete procedure di ricondizionamento; di ogni posto letto sarà effettuato comunque il cambio sporco contro pulito di materassi e guanciali di cui è dotato almeno due volte l'anno mentre per il normale turn over dei pazienti sarà richiesto il cambio unicamente delle cover.

Il Fornitore dovrà provvedere all'opportuna suddivisione della biancheria secondo il tipo e l'uso; ciò per adottare, per ogni gruppo, il trattamento di lavaggio, stiratura e piegatura più idoneo per ottenere il migliore risultato, sia dal punto di vista del lavaggio stesso, che della buona conservazione dei capi. Il Fornitore dovrà garantire inoltre processi di lavorazione separati per la biancheria di degenza ed il vestiario del personale.

Il Fornitore ha l'obbligo di impiegare detersivi od altre sostanze conformi alle disposizioni di legge, idonei ad assicurare alla biancheria ed ai capi in genere la necessaria morbidezza e confortevolezza, nonché ad evitare qualsiasi danno fisico agli utenti, quale allergie, irritazioni della pelle, ecc.

In caso di comprovato danno a dipendenti e/o utenti dovuto a cattivo lavaggio, il Fornitore risponderà direttamente delle conseguenze derivanti dalle suddette operazioni.

APAC e/o le Amministrazioni contraenti si riservano di effettuare, senza alcun preavviso:

- sopralluoghi presso gli stabilimenti del Fornitore, ove potranno essere prelevati campioni dei prodotti in uso;
- analisi sulla biancheria con le metodologie ritenute più idonee, al fine di verificare l'eventuale presenza di sostanze chimiche o residui della lavorazione, che possono reagire o riattivarsi in presenza di sudore, liquidi, medicinali o quant'altro.

Tali controlli saranno a carico del Fornitore.

Il Fornitore acconsente alla verifica in loco di quanto sopra descritto.

Gli impianti di lavaggio devono consentire il raggiungimento delle temperature che assicurino la decontaminazione della biancheria e dei capi in genere nel bagno di lavaggio.

Gli impianti di lavaggio devono essere dotati di sistemi di depurazione dell'acqua, a norma della vigente legislazione.

I capi restituiti dopo il lavaggio devono essere consegnati perfettamente stirati e ordinati, suddivisi per singola tipologia, e in modo da garantire la massima igienicità degli stessi.

La biancheria piana stirata deve conservare la propria forma e non presentare deformazioni o plissettature.

L'intero processo di lavaggio, stiro e sigillatura dovrà essere effettuato con attrezzature adibite esclusivamente al trattamento di biancheria sanitaria ed installate all'interno di locali appositamente utilizzati. A tal fine, l'area operativa di produzione e di stoccaggio dovrà essere isolata.

### **3.2.2 Caratteristiche della disinfezione**

Il Fornitore dovrà provvedere alla disinfezione di tutti i capi di biancheria piana e confezionata provenienti dalle RSA contraenti.

Il processo di disinfezione dovrà garantire la completa eliminazione o la totale inattività dei germi patogeni e la riduzione entro limiti accettabili dei germi non patogeni (secondo protocolli accreditati ed in uso presso il Fornitore).

Le Amministrazioni contraenti vigileranno sul servizio di disinfezione e potranno imporre al Fornitore i controlli batteriologici o d'altro tipo, che verranno di volta in volta ritenuti necessari circa i metodi, i prodotti e i risultati del processo di disinfezione. Tali controlli saranno a carico del Fornitore.

### **3.2.3 Salvaguardia proprietà dei capi**

Il Fornitore ha facoltà di porre in atto le misure che riterrà opportune per la salvaguardia della proprietà dei capi noleggiati all'Amministrazione, ivi inclusa quella di marcare i capi stessi con speciali contrassegni, la cui foggia dovrà comunque essere preventivamente concordata con ogni RSA contraente.

### **3.3 TRASPORTO DELLA BIANCHERIA**

#### **3.3.1 Modalità di trasporto della biancheria**

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione tutti gli automezzi, i contenitori (carrelli, ecc.) ed il personale di servizio necessari per il ritiro dei manufatti tessili usati/sporchi e per la consegna dei manufatti nuovi/ricondizionati.

Gli automezzi devono essere facilmente individuabili e conformi alla legislazione in materia.

Non è ammesso il contemporaneo trasporto con lo stesso automezzo di capi puliti e capi sporchi, a meno che non siano individuate due apposite zone di carico dell'automezzo stesso, ermeticamente separate ed aventi accesso distinto direttamente dall'esterno.

Gli automezzi ed i contenitori (carrelli, ecc.) per il ritiro e la consegna della biancheria piana e confezionata dovranno essere lavati e/o disinfettati a seconda delle necessità e comunque ogni qualvolta si passi, con lo stesso automezzo o con lo stesso contenitore, dal trasporto di biancheria sporca al trasporto di biancheria pulita; in altri termini, non sarà possibile effettuare trasporti di capi puliti su contenitori ed automezzi che abbiano trasportato capi sporchi, se non si sarà prima proceduto al loro lavaggio e disinfezione.

#### **3.3.2 Dislocazione dei servizi**

Il ritiro e la riconsegna dei prodotti dovrà essere effettuata per ogni Amministrazione contraente presso la relativa Sede.

#### **3.3.3 Modalità di ritiro della biancheria**

Il ritiro della biancheria sporca deve essere effettuato, a cura del Fornitore, con frequenza pari a 2 (due) volte alla settimana, in giorni lavorativi non consecutivi, secondo le modalità e le fasce orarie concordate con la singola Amministrazione contraente, presso i luoghi adibiti nella Struttura, che verranno comunicati all'inizio del servizio.

Tutta la biancheria dovrà essere ritirata presso gli edifici dell'Amministrazione contraente, fatte salve diverse prescrizioni dovute ad eventuali esigenze contingenti e per periodi limitati che saranno concordati preventivamente tra il Fornitore e la singola RSA contraente.

Qualora in uno dei giorni stabiliti cada una festività infrasettimanale, il prelievo sarà effettuato nel giorno feriale successivo o nel giorno di volta in volta concordato.

In caso di cumulo di giorni non lavorativi superiori a 2 (due), il Fornitore dovrà effettuare il servizio secondo le indicazioni che verranno di volta in volta comunicate dalla RSA.

Il carico e lo scarico della biancheria dovrà essere effettuato dal personale incaricato del Fornitore con mezzi propri.

La biancheria piana e confezionata sporca andrà separata e raccolta in sacchi forniti dal

Fornitore contraddistinti da un "codice colore", al fine di consentire una raccolta differenziata della biancheria. La biancheria sporca sarà inserita nei sacchi a cura del personale delle singole RSA.

Il Fornitore dovrà fornire, inoltre, appositi contenitori montati su ruote (carrelli) in materiale resistente, nei quali i sacchi della biancheria sporca saranno conservati fino al ritiro da parte del Fornitore.

#### **3.3.4 Modalità di riconsegna della biancheria**

La biancheria pulita deve essere riconsegnata, per singola tipologia (lenzuola con lenzuola, traverse con traverse, ecc.), con frequenza pari a 2 (due) volte alla settimana in giorni lavorativi non consecutivi, secondo le modalità e le fasce orarie concordate con la singola Amministrazione contraente, presso i luoghi adibiti nella Struttura, che verranno comunicati all'inizio del servizio.

Per particolari esigenze ciascuna Amministrazione contraente si riserva di chiedere consegne più celeri, che saranno concordate preventivamente con il Fornitore.

La biancheria pulita dovrà essere consegnata dal Fornitore nei punti di raccolta indicati dalla RSA in carrelli chiusi, confezionata in pacchi contenenti massimo dieci (10) capi della stessa tipologia, avvolti in pellicole di polietilene.

La conta della biancheria pulita consegnata avverrà da parte del responsabile adibito della RSA contraente, mediante verifica delle quantità e delle tipologie indicate sulla bolla di accompagnamento del materiale.

La firma per ricevuta della merce non impegna l'Amministrazione, la quale si riserva di comunicare le proprie osservazioni e/o le eventuali contestazioni per iscritto, entro 7 (sette) giorni dalla consegna.

#### **3.3.5 Modalità di espletamento dei servizi di ritiro, trasporto, riconsegna e distribuzione della materasseria e guanciali**

Ciascuna RSA metterà a disposizione del Fornitore idonei locali di immagazzinaggio della materasseria rispettivamente sporca e pulita.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione tutti gli automezzi, i carrelli ed il personale di servizio necessari per il ritiro dei materassi e guanciali sporchi e per la consegna di quelli puliti presso i rispettivi punti di raccolta individuati.

La frequenza di ritiro della materasseria sporca e la consegna di quella pulita verranno definite in accordo con il singola RSA contraente.

Il Fornitore dovrà provvedere a consegnare i materassi ed i guanciali puliti imballati con sacco di polietilene trasparente in modo che gli stessi non si sporchino.

I materassi ed i guanciali sporchi verranno avvolti, a cura del personale della singola RSA nello stesso sacco con cui erano avvolti i materassi e guanciali puliti (cambio sporco/pulito).

I materassi ed i guanciali dichiarati infetti saranno avvolti, a cura del personale del singolo Ente, in sacco polietilenico di colore giallo, chiuso e contrassegnato con sigla del reparto (previa introduzione del manufatto in sacco idrosolubile qualora il processo di disinfezione consista in un lavaggio speciale).

#### **4. CALL CENTER**

Il Fornitore deve mettere a disposizione delle Amministrazioni Contraenti, dalla data di decorrenza della Convenzione, un numero telefonico e un indirizzo di posta elettronica certificata, funzionante dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00, che funga da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di informazione e invio della documentazione, di seguito elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- richieste di chiarimento sulle modalità del servizio;
- informazioni circa la Convenzione;
- chiarimenti sulle modalità di ordine;
- informazioni sullo stato degli Ordinativi in corso e sulla loro evasione;
- richieste di informazioni e chiarimenti relativi alla fatturazione.

#### **5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

Al fine della corretta attivazione dei servizi oggetto della Convenzione, l'Amministrazione Contraente deve seguire il seguente iter procedurale:

- effettuare l'apposita Registrazione a sistema secondo quanto disposto dall'art. 9 del Capitolato amministrativo;
- emettere una Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF);
- valutare il Piano Dettagliato delle Attività (PDA) inviato dal Fornitore;
- emettere l'Ordinativo di Fornitura.

Dal canto suo, il Fornitore, una volta ricevuta la RPF, deve:

- verificare la correttezza e il rispetto dei requisiti, ovvero che l'Amministrazione Contraente rientra tra i soggetti che possono utilizzare la Convenzione;
- comunicare la validità formale e il rispetto dei requisiti, concordando la data per il Sopralluogo;
- effettuare il Sopralluogo;
- elaborare e trasmettere all'Amministrazione Contraente il PDA;
- recepire nel PDA le eventuali osservazioni dell'Amministrazione Contraente;

- formalizzare il Verbale di avvio dell'esecuzione in contraddittorio con l'Amministrazione Contraente riportanti le sezioni di cui al successivo art. 5.4

### **5.1. Richiesta Preliminare Di Fornitura (RPF)**

La Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) è il documento con cui la RSA formalizza il proprio interesse alla fruizione dei servizi previsti dalla Convenzione. La RPF deve essere trasmessa all'indirizzo PEC del Fornitore e deve:

- individuare il nominativo del responsabile del procedimento e dell'eventuale Direttore dell'esecuzione (vedi art. 11 del Capitolato amministrativo) che supporti il Fornitore nella fase di sopralluogo agli immobili;
- fornire le informazioni utili per la stesura del PDA;
- valutare il PDA e formalizzarne eventualmente le deduzioni.

Il Fornitore, ricevuta la RPF, deve controllare la validità della stessa. Entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi dalla data di ricevimento, il Fornitore ha l'obbligo di comunicare a mezzo pec all'Amministrazione Contraente (nella persona indicata dalla stessa) la validità o meno della RPF, comunicando, in caso positivo, una data per il Sopralluogo al quale devono essere presenti anche il responsabile del procedimento e l'eventuale Direttore dell'esecuzione, da effettuarsi entro 7 (sette) giorni lavorativi consecutivi dalla data di ricevimento della RPF, salvo diversi accordi tra le parti.

Pur non costituendo obbligo alcuno per l'Amministrazione Contraente, la RPF vincola la stessa Amministrazione a valutare il PDA e a formalizzarne le eventuali deduzioni.

### **5.2 Sopralluogo**

Durante la fase di sopralluogo il Fornitore deve:

- individuare i locali di consegna/ritiro biancheria e individuazione dei percorsi pulito/sporco;
- rilevare le esigenze in termini di ottimizzazione delle attività da eseguire;
- redigere un verbale di sopralluogo, che deve essere controfirmato dalla RSA, in cui dovranno essere riportate le principali informazioni necessarie per la redazione del PDA e quanto altro ritenuto necessario.

Durante il Sopralluogo, il Fornitore deve recepire tutte le esigenze dell'Amministrazione Contraente e individuare la più opportuna configurazione dell'insieme di servizi e delle relative modalità operative di erogazione degli stessi al fine di controllare e soddisfare la domanda.

Durante il Sopralluogo, inoltre, il Fornitore è tenuto a far emergere le possibili criticità e a proporre soluzioni indirizzate sia al miglioramento dei livelli di servizio, sia ad una concreta riduzione dei costi.

A seguito del Sopralluogo, il Fornitore deve redigere un verbale di sopralluogo, controfirmato

dal responsabile del procedimento e dell'eventuale Direttore dell'esecuzione dell'Amministrazione Contraente, in cui dovranno essere riportate le principali informazioni necessarie per la redazione del PDA e quanto altro ritenuto necessario, evidenziando in particolare modo le esigenze segnalate dall'Amministrazione Contraente durante il sopralluogo. Le informazioni contenute nel suddetto verbale confluiranno, in seguito, nella sezione tecnica del PDA.

### **5.3. Piano Dettagliato delle Attività (PDA)**

Il Piano Dettagliato delle Attività (PDA) è un documento che formalizza la "configurazione dei servizi" proposta dal Fornitore in funzione sia delle evidenze rilevate durante il Sopralluogo congiunto sia delle specifiche richieste della RSA.

Il PDA deve essere redatto dal Fornitore a seguito di Sopralluogo e deve essere presentato alla RSA obbligatoriamente entro e non oltre 7 giorni lavorativi dalla data del Sopralluogo per la condivisione dello stesso nei successivi 10 giorni lavorativi, in cui potranno essere apportate modifiche su richiesta della RSA; la fase di condivisione, pari a 10 giorni lavorativi, ha come scopo quello di identificare le effettive esigenze della RSA in termini di servizi da ordinare, modalità di erogazione e personalizzazione.

Il PDA deve essere formalizzato con l'obiettivo di fornire alla RSA le necessarie informazioni per valutare il contenuto dei servizi offerti, in termini di pianificazione delle attività e modalità operative e gestionali.

La mancata consegna del PDA nei termini sopra definiti determina l'applicazione da parte dell'Amministrazione Contraente della relativa Penale di cui all'art. 27 del Capitolato amministrativo.

L'Amministrazione Contraente, una volta ricevuto il PDA, deve entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi:

- approvarlo per accettazione, senza richiedere modifiche, con formale nota da inviarsi all'indirizzo PEC del Fornitore;
- ovvero far pervenire al Fornitore le proprie osservazioni e proposte di integrazione/modifica, sempre con formale nota da inviarsi all'indirizzo PEC.

Il Fornitore, in caso di osservazioni da parte dell'Amministrazione Contraente, deve redigere e consegnare alla medesima Amministrazione una nuova versione del PDA che tenga conto delle predette osservazioni entro e non oltre i successivi 5 (cinque) giorni lavorativi. Eventuali ritardi nella presentazione della nuova versione all'Amministrazione determinano l'applicazione della relativa Penale di cui all'art. 27 del Capitolato amministrativo.

Qualora l'Amministrazione Contraente non comunichi l'accettazione della nuova versione del PDD o ulteriori proprie osservazioni entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di

consegna da parte del Fornitore, il PDA e la relativa RPF perdono la propria validità.

Tale circostanza viene interpretata come formale rinuncia da parte dell'Amministrazione Contraente all'acquisizione dei servizi di cui alla RPF, che non potrà essere riproposta nell'arco temporale di 90 (novanta) giorni a decorrere dalla data della prima RPF.

E' compito della singola RSA verificare che all'interno di tutte le sezioni del PDA siano state correttamente recepite ed esplicitate le richieste e le esigenze della RSA stessa.

Il PDA, redatto sulla base di quanto dichiarato in Offerta Tecnica, deve essere opportunamente articolato nelle seguenti sezioni che devono riportare, in maniera chiara e dettagliata, le tipologie di informazioni di seguito dettagliate:

#### Sezione introduttiva

In tale sezione del PDA il Fornitore deve riportare i dati e le informazioni che consentano di:

- identificare l'Amministrazione in riferimento alla RPF ricevuta;
- identificare il complesso dei posti letto e dei locali eventualmente dedicati alla logistica del servizio;
- indicare i Servizi richiesti: tipologia, data inizio e fine affidamento servizio, etc.;
- altro.

#### Sezione tecnica

In tale sezione del PDA, in relazione ai servizi richiesti dalla RSA con la RPF e in base alle esigenze rilevate con il Sopralluogo, il Fornitore deve riportare le informazioni di seguito indicate:

- Servizi – Consistenza degli articoli/beni oggetto del servizio: il Fornitore deve indicare un quadro sintetico generale dei servizi richiesti dalla RSA. Per ogni servizio si deve indicare la data prevista di inizio di erogazione e, quindi, la durata.
- Altro: il Fornitore, per i servizi attivati, può indicare ulteriori informazioni tecniche necessarie a definire in maniera più puntuale il servizio.

#### Sezione gestionale

In tale sezione del PDA, il Fornitore deve riportare in maniera sintetica i dati e le informazioni per l'esplicitazione di un Calendario lavorativo in relazione alle specifiche esigenze della RSA. A tal fine sarà cura del Fornitore raccordarsi per stabilire un calendario che sia funzionale alle esigenze e che eviti qualsiasi intralcio o disturbo allo svolgimento delle normali attività

previste. In conformità a tale calendario devono quindi essere esplicitate, per tutti i servizi, modalità operative, giorni, orari e/o fasce orarie che devono essere rispettate nei vari periodi dell'anno dal Fornitore per l'erogazione del servizio stesso.

Il PDA approvato, redatto in duplice copia e firmato digitalmente per accettazione dal Fornitore e dall'Amministrazione Contraente, deve essere allegato all'Ordinativo di Fornitura e regola i rapporti di fornitura fra la stessa RSA e il Fornitore.

#### **5.4. Ordinativo Di Fornitura**

Dopo aver valutato ed approvato il PDA, la RSA può emettere l'Ordinativo di Fornitura.

All'Ordinativo di Fornitura deve essere allegato il PDA, controfirmato anch'esso dalle parti.

L'inizio dell'erogazione dei servizi deve avvenire entro 10 giorni lavorativi dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura. Si precisa che il maggior termine concordato con la RSA non può essere comunque superiore a 30 giorni lavorativi dall'emissione dell'Ordinativo stesso.

La data di inizio dell'erogazione dei servizi deve tenere in considerazione le esigenze di ciascuna RSA.

Il ritardo nell'inizio dell'erogazione del servizio determina l'applicazione della relativa Penale di cui all'art. 27 del Capitolato amministrativo.

#### **5.5. Verbale di Avvio dell'esecuzione**

Il Verbale di avvio dell'esecuzione rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico gli immobili per l'esecuzione dei servizi richiesti per la durata dei contratti.

Il Verbale deve essere redatto in duplice copia, in contraddittorio tra il Fornitore e la RSA, e recare la firma congiunta di entrambe le parti. La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi.

### **6. CRITERI AMBIENTALI MINIMI PER IL SERVIZIO DI LAVANOLO - DM 9 DICEMBRE 2020**

Al fine di ridurre gli impatti ambientali derivanti dall'esecuzione dell'appalto, come previsto dal Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione del 2008, trovano piena applicazione i seguenti Criteri Ambientali Minimi (CAM):

1. *"Elementi di sostenibilità ambientale relativi all'affidamento del servizio integrato di ricondizionamento, logistica e noleggio di dispositivi tessili, materasseria, indumenti ad alta visibilità, nonché dei dispositivi medici sterili"*, approvati con DM 09 dicembre 2020, e pubblicati in G.U. n. 2 del 04 febbraio 2021;

2."Adozione dei criteri ambientali minimi per forniture e noleggio di prodotti tessili, ivi inclusi mascherine filtranti, dispositivi medici e dispositivi di protezione individuale nonché servizio integrato di ritiro, restyling e finissaggio dei prodotti tessili", approvati con DM 30 giugno 2021 e pubblicati in G.U. n. 167 del 14 luglio 2021.

Pertanto l'o.e. è tenuto a produrre in gara tutti i documenti/certificazioni e le informazioni (da rendersi in sede di Relazione tecnica) pertinenti per consentire:

- a) la valutazione del possesso delle specifiche tecniche minime, secondo le modalità puntualmente indicate nei decreti ministeriali succitati alla voce "Verifica" di volta in volta esplicitata rispetto alle predette specifiche;
- b) la valutazione dei criteri premianti come indicati nel documento riservato ai criteri di valutazione.