

Capitolato tecnico prestazionale

Servizi di pulizia piazzali e aree verdi delle
aree di servizio autostradali

1. Oggetto

1.1 Descrizione dei servizi da erogare

La pulizia e la cura dei piazzali e delle aree verdi nelle Aree di Servizio (di seguito denominate AdS) sono un tema ad elevato impatto strategico aziendale, in quanto le non conformità su igiene e pulizia causano effetti negativi sulla qualità del servizio percepita, danneggiando l'immagine di AUTOSTRADE PER L'ITALIA per l'Italia e dei suoi partner agli occhi dei viaggiatori.

1.2 L'ambito dei servizi

Il perimetro dei servizi da erogare, come di seguito elencati, è puntualmente individuato nell'ALLEGATO 3 – “Perimetro dei Servizi”.

L'ambito dei servizi è costituito da:

- (a) Pulizia piazzali, aree verdi e piazzole Camper-Bus Service (ove presenti) in AdS;
- (b) Raccolta dei sacchi di rifiuti e trasferimento negli appositi spazi predisposti dagli operatori Affidatari del servizio Ristoro presenti sull' AdS;

L'attività di pulizia dovrà essere assicurata dal personale del Appaltatore a partire dalle ore 6.00 e fino alle ore 22, fermo restando i periodi di picchi di traffico indicati nel successivo paragrafo 4. Il Appaltatore si impegna ad assicurare il Servizio anche in caso di eventi atmosferici avversi di eccezionale intensità (pioggia, neve, grandine, etc.)

Eventuali anomalie riscontrate relative alle zone di piazzali, aree verdi, pertinenze AdS e piazzole Camper-Bus Service, dovranno essere comunicate tempestivamente ad Autostrada per l'Italia in modo da provvedere all'intervento in tempi brevi.

Oltre a quanto sopra, sarà cura del Appaltatore segnalare ad Autostrada per l'Italia ogni altra ulteriore anomalia che possa compromettere la perfetta efficienza del servizio.

Le prestazioni del Appaltatore, nonché lo stato di pulizia della singola Area di Servizio, potranno essere verificati e monitorati dalla Committente, o da impresa incaricata, nell'arco temporale delle 24 ore. In ALLEGATO 3 - “Perimetro dei Servizi”, sono riportati gli elenchi delle Aree di Servizio sulle quali effettuare il servizio.

1.2.1. Pulizia dei piazzali e delle aree verdi

Il Servizio consiste nella pulizia e raccolta giornaliera di ogni tipo di rifiuto inerte o assimilabile ai Rifiuti Solidi Urbani sull'intera AdS (piazzali pavimentati e aree a verde), comprese relative pertinenze. Si definiscono pertinenze delle AdS tutte le aree ed opere afferenti alle stesse, ovvero scarpate, arginelli, cunette o fossi di guardia per lo smaltimento delle acque e tutti gli elementi oltre le barriere di protezione, zone a verde perimetrali, aree relax dotate di panche e tavoli, parchi gioco, eventuale sottopasso e relative scale di accesso, zone accessibili dalla viabilità esterna come ad

esempio parcheggio dipendenti, area prospiciente alla cabina ENEL, con esclusione dei fabbricati e degli impianti relativi a specifiche attività presenti, destinate ai servizi oil e ristoro (ove non esplicitamente previsto tra i servizi da erogare in ALLEGATO 3 – “Perimetro dei Servizi”). Il dettaglio delle consistenze di ciascuna AdS, oggetto del Servizio, sarà riportato nei documenti di riepilogo delle consistenze AdS, in ALLEGATO 3 - “Perimetro dei Servizi”. La superficie dell’intera AdS si intende comprensiva delle scarpate, degli arginelli e dei relativi fossi di guardia, secondo quanto indicato nelle planimetrie allegate, nonché dei sottopassi e delle relative scale di accesso. Le operazioni potranno essere effettuate sia manualmente che con l’ausilio di mezzi meccanici (spazzatrici, aspiratori, etc.). Le attrezzature a tal fine impiegate dal Appaltatore dovranno rispondere a criteri di massima funzionalità e sicurezza e minimo disturbo, in relazione al luogo di impiego e alla presenza di persone. Il Appaltatore ha l’obbligo di effettuare la sistematica raccolta dei rifiuti anche sulle aree a verde incluse nelle pertinenze (verde perimetrale, isola centrale, parcheggio dipendenti, zona cabina elettrica, ecc.).

In particolare, per le aree verdi poste oltre la recinzione e comunque accessibili, sebbene con flussi minori dalla clientela autostradale, la frequenza degli interventi di pulizia e raccolta dei rifiuti, sempre nel rispetto degli standard di Qualità di cui all’Allegato 2, si stima essere bisettimanale.

Il Servizio deve inoltre prevedere:

- lavaggio e disinfezione delle zone adiacenti ai cestini, da effettuarsi con le opportune precauzioni a tutela degli utenti presenti nelle aree e dei beni di loro proprietà (autovetture, ecc.). L’attività va effettuata ogni volta secondo le oggettive necessità di pulizia in riferimento al rispetto degli standard di Qualità di cui all’Allegato 2 e comunque su richiesta di AUTOSTRADE PER L’ITALIA fino ad un massimo di 15 volte complessive in un anno per il numero di cestini di cui Allegato 3 – perimetro dei servizi;
- pulizia e lavaggio dell’esterno e dell’interno dei cestini, dei coperchi e dei posacenere (laddove presenti) L’attività va effettuata ogni volta secondo le oggettive necessità di pulizia in riferimento al rispetto degli standard di Qualità di cui all’Allegato 2 e comunque su richiesta di AUTOSTRADE PER L’ITALIA fino ad un massimo di 15 volte complessive in un anno per il numero di cestini di cui Allegato 3 – perimetro dei servizi;
- rimozione di graffiti ed adesivi lungo tutta la superficie esterna dei cestini. Questa specifica attività di pulizia va eseguita ogni volta secondo le oggettive necessità, eventualmente anche in base alle indicazioni fornite da AUTOSTRADE PER L’ITALIA ed alle segnalazioni ricevute dall’Ente Rilevatore nelle sue visite programmate.
- Rimozione adesivi ammalorati dai coperchi dei cestini sostituendoli con ulteriori rilasciati da AUTOSTRADE PER L’ITALIA;
- Smontaggio di tutti i posaceneri laterali presenti sul corpo dei cestini;

- La rimozione degli adesivi dovrà essere effettuata manualmente e, in generale, secondo queste modalità:
 - a) applicazione di un detergente privo di tossicità in grado di facilitare il distacco delle pellicole con una semplice spatola;
 - b) applicazione di un prodotto sgrassante di uso domestico con un semplice panno, per rimuovere i residui di lavorazione.

La rimozione dei graffiti dal coperchio in acciaio e dal cesto in calcestruzzo dovrà prevedere in generale come riferimento:

- a) l'applicazione di un prodotto privo di tossicità in grado di agire con efficacia su entrambe le superfici senza alterarle;
- b) il lavaggio della superficie trattata per rimuovere i detriti accumulati

L'intervento andrà effettuato con le opportune precauzioni a tutela degli utenti presenti nelle aree e dei beni di loro proprietà (autovetture, ecc.)

rimozione di eventuali graffiti e adesivi da tutte le superfici e strutture presenti nell'area esterna fino ad un'altezza di 2 mt (es. segnaletica verticale, aree giochi, aree relax, struttura pensilina fotovoltaica e ombreggiante, etc.) esclusi i fabbricati. Anche in questo caso la pulizia dovrà seguire, in linea di massima, queste modalità:

- a) applicazione di un detergente privo di tossicità in grado di agire con efficacia sulle superfici trattate;
- b) applicazione di un prodotto sgrassante di uso domestico con un semplice panno, per rimuovere i residui di lavorazione.

a) Questa specifica attività di pulizia va eseguita secondo le oggettive necessità, anche in base alle indicazioni fornite da AUTOSTRADE PER L'ITALIA ed alle eventuali segnalazioni ricevute dall'Ente Rilevatore nelle sue visite programmate.

1.2.2. Raccolta dei sacchi di rifiuti dai piazzali delle AdS

Il Servizio consiste nella vuotatura giornaliera dei cestini e relativi porta-cicche (ove presenti), come evidenziati nelle planimetrie contenute nell'ALLEGATO 3 - "Perimetro dei Servizi", compresa la pulizia dell'area circostante per un raggio di m 2,00, sull'AdS e sue pertinenze. Tale vuotatura avverrà mediante sostituzione vuoto-pieno del sacco in essi contenuto.

Tutti i rifiuti raccolti dal Appaltatore dovranno essere trasferiti depositi, distinti in sacchi di colore differente per ogni tipologia di rifiuto differenziato, presso appositi predisposti dall'Affidatario del servizio Ristoro, presenti sulle AdS. Resta parzialmente esclusa dalle competenze del Appaltatore la gestione/trattamento dei rifiuti tipici dell'Affidatario OIL (a titolo esemplificativo e non esaustivo: lattine, filtri, batterie, ricambi, ecc). Nel caso infatti si riscontri la presenza di questi ultimi nelle aree di interesse generale (cfr. ALLEGATO 3 - "Perimetro dei Servizi"), il Fornitore dovrà comunque provvedere alla loro raccolta e alla consegna degli stessi ad un responsabile, che deve essere prontamente avvertito, del punto vendita OIL che provvederà al relativo smaltimento.



1.2.3. Pulizia dell'area Camper-Bus Service

Nelle Aree di Servizio dotate di zone dedicate allo scarico reflui denominate “Camper-Bus Service”, ove presenti nell'Allegato 3 – Perimetro dei Servizi, il Appaltatore, dovrà assicurare quotidianamente la verifica del funzionamento dell'impianto e la pulizia dell'area di scarico e del relativo pozzetto, avendo come riferimento gli standard di Qualità del servizio di cui all'Allegato 2.

Per area di scarico deve intendersi la parte di corsia della zona Camper-Bus Service delimitata, a monte e a valle, dalle griglie lineari, poste in senso trasversale alla corsia stessa.

Attività di verifica di funzionamento e pulizia

Tra le operazioni previste, sono da ritenersi essenziali le seguenti:

- Verifica di funzionamento e di danneggiamento dell'impianto nonché della possibilità di accesso ai veicoli Bus e Camper alla zona di scarico. A titolo esemplificativo e non esaustivo si intende: verifica della presenza di corrente elettrica e della corretta erogazione dell'acqua, controllo visivo del pannello del quadro elettrico per la segnalazione al personale ESC/GAD della spia accesa relativa all'indicazione di “troppo – pieno” del livello di accumulo dei reflui nel serbatoio;
- Pulizia del vano per lo scarico manuale dei reflui; nel caso di ristagno delle acque o reflui, dell'area di scarico come sopra definita, nonché, in caso di ristagno delle acque nel canale di raccolta, pulizia del relativo pozzetto.

Qualsiasi anomalia riscontrata dovrà essere tempestivamente segnalata al personale ESC/GAD per l'attivazione di eventuali operazioni di intervento. In caso di indisponibilità dell'impianto è fatto obbligo per l'appaltatore, contestualmente alla comunicazione ad Autostrade per l'Italia, anche di comunicare via mail alle Sale Radio delle relative Direzioni di Tronco il fermo impianto, procedendo contestualmente all'interdizione all'uso dell'impianto tramite l'apposizione di segnaletica provvisoria fornita dalla Committente, da rimuovere e custodire successivamente alla riapertura dell'impianto effettuata dalla ditta terza incaricata, negli appositi spazi resi disponibili dalla committente. Resta obbligo del appaltatore compilare e conservare tutte le schede di controllo degli impianti da esibire su richiesta della Committente.

2. Spazi e strutture a disposizione del Appaltatore (magazzini e spogliatoi)

Autostrade per l'Italia si riserva la possibilità di comunicare successivamente gli spazi e le strutture a disposizione del Appaltatore, ove non già disponibili, ad individuare una soluzione praticabile.

3. Modalità operative

Il Appaltatore dovrà dotare il proprio personale di apposita divisa, identificante il servizio, di tesserino di riconoscimento riportante cognome, nome e foto, unitamente al permesso alle manovre rilasciato da AUTOSTRADE PER L'ITALIA, ove richiesto.

3.1 Tempi e Modalità di comunicazione del Piano Operativo

Il Appaltatore dovrà comunicare ad AUTOSTRADE PER L'ITALIA, 7 giorni prima dell'inizio del mese, il Piano Operativo che prevede di eseguire relativamente allo svolgimento del Servizio. Per Piano Operativo si intende il piano giornaliero per singola macro-attività (a titolo esemplificativo: pulizia piazzali, pulizia pertinenze, svuotamento/sostituzione sacchi cestini, etc) e per singola AdS di cui all'Allegato 3 – Perimetro dei Servizi, contenente l'indicazione del numero di interventi che si prevede di effettuare allo scopo di raggiungere i livelli di qualità di cui all'Allegato 2 – Qualità. Il Piano dovrà essere redatto sulla base del modello riportato in Allegato 5 – Schema Piano Operativo. In caso di modifica del Piano Operativo, sarà premura del Appaltatore comunicare tempestivamente detta modifica ad AUTOSTRADE PER L'ITALIA. Inoltre, nel caso di attività straordinarie di cui al successivo paragrafo 3.2, dovranno essere prodotti dal Appaltatore Report contabili di supporto alle relative fatture.

3.2 Modalità per l'inoltro richieste di prestazioni straordinarie

Potranno essere richiesti da AUTOSTRADE PER L'ITALIA interventi di tipo straordinario, definiti quali quelli esclusivamente dovuti ad eventi imprevedibili e causa di forza maggiore o da eseguire in fascia notturna nei periodi di picco del traffico (22,00-06,00).

AUTOSTRADE PER L'ITALIA comunicherà al Appaltatore la necessità di attività straordinarie con un preavviso di almeno 2 ore (lavorative).

Quanto sopra fatta salva la facoltà di AUTOSTRADE PER L'ITALIA, per particolari motivi di sicurezza del traffico o per qualsiasi altra condizione che possa precludere la normale funzionalità delle pertinenze autostradali, di richiedere l'intervento immediato del Appaltatore ovvero, se ciò non risulti praticamente possibile, di utilizzare altra impresa, senza che il Appaltatore stesso possa sollevare eccezioni di sorta.

3.3 Interventi urgenti di riallineamento ai livelli di servizio

AUTOSTRADE PER L'ITALIA, durante le visite programmate o a sorpresa, qualora dovesse riscontrare che gli standard qualitativi, di cui all'Allegato 2 – Qualità, siano disattesi, contestualmente all'accertamento delle anomalie, disporrà che il Appaltatore stesso intervenga tempestivamente, in base alle richieste che il referente territoriale di Autostrade per l'Italia, invierà via mail, anche tramite l'applicativo dedicato AQE, al Supervisore dell'Appaltatore territorialmente competente entro:

Attività	Tempi massimo di intervento per il riallineamento agli standard qualitativi
Pulizia piazzali	1 ora
Raccolta rifiuti Rimozione Adesivi Rimozione Graffiti	1 ora 2 ore 24 ore su cestini, 3 giorni su altre superfici

Entro tali termini è onere dell'Appaltatore provvedere a comunicare via email l'avvenuto riallineamento ai suddetti standard. In caso di mancato riallineamento nei tempi su indicati Autostrade per l'Italia potrà applicare i provvedimenti sanzionatori previsti dal Contratto.

Per altre anomalie non rientranti nel suddetto Allegato Qualità, ma più genericamente riferite a quanto contenuto nei paragrafi 1.2.1 – 1.2.2 – 1.2.3 e 1.2.4, AUTOSTRADE PER L'ITALIA comunicherà via mail all'Appaltatore territorialmente competente la necessità di intervento, affinché lo stesso risolva la criticità entro le successive 4 ore. Analogamente a quanto sopra previsto per le non conformità agli standard di qualità, resta onere dell'appaltatore provvedere a comunicare via email ad Autostrade per l'Italia, l'avvenuta risoluzione delle anomalie segnalate.

3.4 Modalità per controllo conformità / autocertificazione Appaltatore

Il Appaltatore dovrà anche istituire un sistema di autocontrollo al fine di verificare costantemente l'erogazione del servizio e di poter operare miglioramenti nel caso in cui si verificassero scostamenti rispetto al livello qualitativo definito.

4. Gestione Picchi programmabili e Servizi integrativi

Allo scopo di consentire al Appaltatore di predisporre il Piano Operativo di cui al precedente paragrafo 3.1 in maniera che risulti adeguato ai picchi di traffico inerenti le singole AdS, in particolare, in corrispondenza di esodi estivi o durante le festività principali (Natale, Pasqua, etc.) o ad eventi straordinari noti, Autostrade per l'Italia provvederà – eventualmente - a comunicare almeno 15 giorni prima dell'inizio del mese il calendario delle giornate in questione per le AdS interessate da tali picchi prevedibili.

Autostrade per L'ITALIA si riserva comunque il diritto di poter richiedere al Appaltatore interventi aggiuntivi nel caso, ad esempio, di festività/ponti o di picchi di traffico o criticità non programmabili e pertanto rientranti tra le fattispecie disciplinate al precedente paragrafo 3.2, o di ridurre la frequenza di intervento per tutte le operazioni precedentemente descritte, comunicandolo con anticipo al Appaltatore. Inoltre, in caso di chiusura parziale o totale (es. ristrutturazione, ampliamento, manutenzione piazzale, etc.) di un'AdS, Autostrade per l'italia potrà richiedere al Appaltatore un rafforzamento nelle AdS adiacenti.

5. Indicatori di prestazione per la pulizia delle Aree di Servizio

Il Appaltatore si impegna a rispettare i KPI (Key Performance Indicators: Indicatori di Performance) forniti da Autostrade per l'Italia, legati a parametri oggettivi, come da Allegato Qualità (cfr Appendice 13 e manuale associato).

Le rilevazioni circa la conformità degli indicatori agli standard di riferimento potranno essere eseguite sia da personale Autostrade per l'Italia sia, in base alla normativa UNI EN ISO 9001, dall'Ente Rilevatore della Qualità

6. Controllo e comunicazione del Appaltatore

6.1 Introduzione

L'obiettivo dei processi di Controllo illustrati nel presente documento è di garantire l'allineamento del Servizio erogato dal Appaltatore con gli obiettivi di AUTOSTRADE PER L'ITALIA, e di facilitare la creazione e la stabilità del rapporto di erogazione dei servizi.

L'obiettivo dei processi di Controllo è inoltre di assicurare che i servizi siano forniti e gestiti con la massima efficienza ed efficacia, e fornire un quadro di riferimento per la risoluzione di eventuali problemi. Il presente documento stabilisce pertanto la struttura di Controllo di riferimento per la gestione dei servizi offerti ad Autostrade per l'Italia dal Appaltatore. Il Appaltatore, nella risposta al presente Capitolato, potrà proporre modifiche e/o integrazioni alla struttura di Controllo descritta di seguito, e fornire una descrizione dettagliata delle modalità e procedure di Controllo.

6.2 Il modello controllo e comunicazione del Appaltatore

Il modello di Controllo prevede:

- Un responsabile della gestione della relazione con il Appaltatore (Responsabile Tecnico del Appaltatore);
- Uno o più responsabili della gestione della relazione e del controllo del Appaltatore per Autostrade per l'Italia;

Autostrade per l'Italia potrà convocare, a suo insindacabile giudizio e con preavviso minimo non inferiore a 3 giorni, il Responsabile Tecnico del Appaltatore, per l'analisi delle prestazioni del Appaltatore relative al Servizio.

Le principali tematiche che saranno trattate negli incontri trimestrali sono:

- Analisi delle performance del Appaltatore sulla base dei report di qualità prodotti mensilmente dall'Ente Rilevatore Qualità;
- Verifica dello status della fatturazione e dei pagamenti dei canoni mensili, e di qualsiasi altro corrispettivo derivante dalla richiesta di prestazioni straordinarie;
- Valutazione delle raccomandazioni del Appaltatore per migliorare l'efficienza del Servizio;
- Indicazione al Appaltatore dei piani Autostrade per l'Italia e dei requisiti per lo sviluppo dei servizi;
- Valutazione della necessità di nuovi report e loro struttura;
- Risoluzione di tutte le criticità emerse;

È esclusivamente di competenza di Autostrade per l'Italia la gestione del sistema di monitoraggio della qualità effettuato tramite l'Ente Rilevatore Qualità. È compito del RUP /DEC la gestione del contratto con il Appaltatore, la richiesta di interventi di riallineamento agli standard di qualità e la richiesta di interventi straordinari. Ad esito di ogni incontro il gruppo di controllo redigerà apposito verbale scritto delle decisioni adottate.

6.3 Principali funzioni

Le seguenti funzioni e compiti chiave saranno sotto le responsabilità del Appaltatore.

1. Fornire risorse altamente qualificate per l'erogazione dei servizi ad Autostrade per l'Italia;
2. Gestire i contratti per le terze parti che il Appaltatore eventualmente impiegherà per fornire i servizi nell'ambito dell'accordo di servizio;
3. Assicurare la tempestiva risoluzione di eventuali problemi;
4. Assicurare la conformità con tutti i requisiti legali e normativi;
5. Proporre progetti di miglioramento del Servizio ad Autostrade per l'Italia;
6. Implementare i progetti di miglioramento del Servizio approvati da Autostrade per l'Italia;

6.4 Principali linee-guida per l'esecuzione dei servizi

Le seguenti linee-guida saranno applicate all'erogazione dei Servizi.

Il Appaltatore dovrà aderire a queste linee-guida nell'erogazione di tutti i servizi inclusi negli accordi di servizio.

1. Il Appaltatore riconosce che le risorse che saranno assegnate all'erogazione dei servizi saranno fondamentali per il successo della prestazione. Di conseguenza, il Appaltatore assegnerà ad Autostrade per l'Italia, come Manager del Servizio, una risorsa con competenze ed esperienza adeguate;
2. Autostrade per l'Italia si riserva il diritto di chiedere al Appaltatore dati a sostegno della misurazione dei livelli di servizio. Il Appaltatore dovrà inviare i dati richiesti entro una (1) settimana dalla formulazione della richiesta;
3. La forma e il contenuto di tutte le fatture saranno conformi ai requisiti previsti nel Contratto, e saranno soggette all'approvazione di Autostrade per l'Italia. Tutte le fatture conterranno dettagli di supporto alle voci di costo, che consentiranno ad Autostrade per l'Italia di imputare correttamente i costi;
4. Autostrade per l'Italia potrà verificare le prestazioni del Appaltatore periodicamente, e a sua discrezione e senza preavviso del Appaltatore.

6.5 Controlli del livello qualitativo offerto

La verifica del livello qualitativo offerto nell'erogazione dei servizi di pulizia è effettuata sia attraverso le Ispezioni condotte da parte dell'Ente Rilevatore sia tramite visite da parte del personale preposto di Autostrade per l'Italia; tali ultime visite potranno essere programmate e/o a

“sorpresa”. Il Appaltatore è responsabile del conseguimento dei risultati in termini di qualità erogata nella prestazione del Servizio ed è tenuto allo scopo ad intraprendere, anche in forma autonoma, tutte le azioni di controllo, le necessarie valutazioni e gli interventi tecnicamente più adeguati a rispettare gli standard di Qualità di cui all’Allegato 2.

6.5.1. Attività di controllo e di ispezione

Le visite ispettive programmate vengono segnalate (via e-mail) da AUTOSTRADE PER L’ITALIA con un preavviso minimo di due giorni. Durante la visita ispettiva sarà compilato un verbale di verifica.

Il verbale di verifica di ogni singolo servizio compreso nel Servizio (pulizia piazzali ed aree verdi, raccolta trasferimento dei rifiuti) sarà compilato, per ogni AdS, da AUTOSTRADE PER L’ITALIA.

Le visite ispettive a sorpresa non vengono segnalate anticipatamente da AUTOSTRADE PER L’ITALIA, e vengono effettuate sistematicamente dalla medesima per constatare il rispetto degli standard prefissati. Anche in questo caso Autostrada per l’Italia compilerà il verbale di verifica.

Le risultanze della verifica costituiranno elemento fondamentale di valutazione circa la corretta gestione ed esecuzione delle attività da parte del Appaltatore e saranno considerate da Autostrada per l’Italia, fatta salva ogni altra azione e/o provvedimento attuato da quest’ultima nell’ambito dell’esercizio delle proprie funzioni, ai fini dell’applicazione dei conseguenti provvedimenti contrattuali.

L’Ente Concedente (MIT) sia in modo programmato (insieme ad Autostrada per l’Italia) che a sorpresa, effettuerà minimo 2 volte l’anno delle visite ispettive sulle Aree di Servizio. Il Appaltatore dovrà garantire l’allineamento di tutti gli standard qualitativi stabiliti, pena l’applicazione delle penali previste nel Contratto e descritte nell’ALLEGATO 2 – Allegato Qualità, fatto salvo il maggior danno arrecato.

6.6 Formazione

Il processo di formazione progettato deve prevedere un sistema integrato di attività e strumenti che consenta di legare la programmazione degli interventi formativi alla rilevazione dei fabbisogni e alla valutazione sistematica delle attività svolte, con riferimento a tutte le fasi del processo formativo.

Le linee guida per la definizione delle esigenze di formazione sono le seguenti:

- qualificare le risorse nell’ottica di garantire la soddisfazione di Autostrada per l’Italia;
- il rispetto delle prescrizioni della normativa ambientale e di sicurezza nell’esecuzione delle rispettive mansioni;
- il rispetto dei requisiti di qualità previsti contrattualmente;
- assicurare una adeguata competenza di tutti i dipendenti;
- attuare un eventuale riqualificazione del personale in modo flessibile e rapido; trasmettere al personale conoscenze metodologiche, tecnologiche e comportamentali;
- divulgare la conoscenza del sistema organizzativo aziendale, con l’obiettivo di facilitare la migliore collaborazione interfunzionale;

- promuovere forme di addestramento pratico relativamente alle prestazioni da eseguire ed alle situazioni di emergenza che potenzialmente possono verificarsi, al fine della loro corretta gestione;
- verificare l'efficacia delle indicazioni fornite al personale, ai fini della programmazione dell'ulteriore formazione da eseguire.

È essenziale che il Appaltatore preveda percorsi professionalizzanti con formatori interni/esterni di comprovata professionalità, su argomenti tra cui ad esempio:

- Lavorare in sicurezza;
- Primo soccorso, procedure di emergenza e corso prevenzione incendi;
- Organizzazione del cantiere e comportamento sul posto di lavoro;
- Gli elementi base dei sistemi di pulizia;

7. Gestione dei rischi

I servizi dovranno essere svolti nel pieno rispetto delle norme in materia di tutela dell'igiene e sicurezza del lavoro, in ottemperanza, in particolare, delle disposizioni di cui al D.Lgs. 81/2008 nel testo in vigore. Autostrada per l'Italia, in conformità all'art. 26 del D.Lgs. 81/2008, fornirà dettagliate informazioni sui rischi negli ambienti cui saranno svolti i servizi e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate nella propria attività; metterà inoltre a disposizione del Appaltatore le norme interne vigenti nei luoghi interessati dai servizi e la terrà costantemente aggiornata sulle eventuali variazioni di rischio che dovessero verificarsi durante la vigenza del contratto.

7.1 Azione/Comportamenti in caso di interventi urgenti

In caso di interventi urgenti, qualora Autostrada per l'Italia lo richieda nella fascia oraria compresa tra le 6.00 e le 22.00, il Appaltatore dovrà garantire l'intervento entro 2 ore. Nel caso di richiesta di intervento al di fuori della fascia oraria sopra indicata, il Appaltatore dovrà intervenire entro 4 ore, secondo le tariffe previste all'art. 8 del Contratto di Servizio.

7.2 Azione/Comportamenti in caso di scioperi e di assenza del personale il Appaltatore, al fine di garantire sempre un servizio di qualità ma anche di affidabilità, deve prestare particolare attenzione nel prevedere ed organizzare sistemi atti a fronteggiare emergenze straordinarie di qualsiasi natura che possano alterare il normale svolgimento dei servizi offerti.

Nel caso di agitazioni locali o provinciali, il Appaltatore deve essere in grado di garantire il servizio. Nel caso di *sciopero* il Appaltatore deve comunque garantire la copertura del Servizio.

Il Appaltatore dovrà garantire un'adeguata sostituzione del personale in caso di assenze improvvise, al fine di garantire un adeguato livello di servizio. Il personale di sostituzione dovrà essere di formazione professionale analoga a quello sostituito e dovrà essere dimensionato inizialmente.

8. Norme di sicurezza per l'esecuzione del Servizio

Il Appaltatore sarà responsabile della sicurezza del traffico sia nei confronti di terzi che di Autostrada per l'Italia e, pertanto, risponderà di ogni e qualsiasi danno che possa conseguirne, tenendo indenne e sollevata la medesima.

Il Appaltatore è tenuto ad osservare:

- a. “Disciplinare per l’installazione, conduzione e rimozione dei cantieri di lavoro sulla rete di Autostrade per l’Italia per l’Italia” ed. aprile 2023;
- b. Il manuale “Indirizzi operativi per la sicurezza dell’operatore su strada” ed. settembre 2022;
- c. Quanto previsto dal D.M. 10 Luglio 2002.

I segnali da impiegare dovranno essere conformi a quanto previsto nel nuovo Codice della Strada, D.Lgs. 30.4.1992 n.285 e successive disposizioni integrative e correttive, il posizionamento ed il numero dei segnali continuerà ad essere quello riportato sugli schemi di cui alla documentazione sopra citata

Ai sensi dell'Art. 21 del Codice della Strada, approvato con D.Lgs. 30.4.1992 n. 285, il Appaltatore si impegna a richiedere alla Direzione Aree di Servizio competente per territorio la preventiva autorizzazione ad eseguire opere, depositare materiali o ad aprire cantieri in area di servizio nonché ad adottare tutti gli accorgimenti necessari per la sicurezza della circolazione e a mantenerli in perfetta efficienza sia di giorno che di notte.

Nella generalità dei casi, i veicoli ed i mezzi di lavoro devono, per passare da una carreggiata all'altra, uscire e rientrare dalla più vicina stazione autostradale o AdS eventualmente abilitata.

Nei casi d'urgenza, però, il Appaltatore ha espresso obbligo di prendere ogni misura, anche di carattere eccezionale, per salvaguardare la sicurezza pubblica, avvertendo immediatamente di ciò il Responsabile Tecnico.

Il Appaltatore è anche obbligato a mantenere e conservare tutte le servitù attive e passive esistenti sulle zone interessate dal Servizio, rimanendo responsabile di tutte le conseguenze che la Società dovesse sopportare, a tale titolo, per colpa del Appaltatore stesso.

9. Penali

Nella eventualità che le prestazioni richieste non venissero eseguite correttamente e/o effettuate nei termini concordati, Autostrada per l'Italia si riserva la facoltà di applicare delle penali nei confronti dell'Appaltatore al verificarsi degli eventi descritti di seguito:

1. Mancato rispetto del tempo massimo di riallineamento (ripristino) agli Standard qualitativi imposti (cfr. par. 3.3): € 300,00 (Euro trecento/00) per ogni violazione;
2. Mancata comunicazione, entro i termini previsti dal par. 3.1, del Piano Operativo mensile : € 300,00 (Euro trecento/00) per ogni giorno di ritardo;
3. Mancata rispetto del Piano Operativo mensile: € 100,00 (Euro cento/00) per ogni violazione;

4. Mancato rispetto dell'obbligo della continuità del Servizio di cui all'art. "Continuità del Servizio"
Lettera a e b: 0,4 % del corrispettivo contrattuale di cui al successivo. art. 21 per ogni giorno in cui i servizi di cui al presente contratto non vengono erogati o vengono erogati parzialmente o in modo incompleto;
0. Mancata comunicazione - tramite posta elettronica – al referente territoriale di DADS e alla Sala Radio della Direzione di Tronco competente, del fermo impianto Camper- Bus Service (per guasto o riempimento), rilevato in sede di verifiche giornaliera, come da piano operativo: euro 100,00 per ogni violazione;
1. Nel caso di violazioni delle normative in materia di sicurezza di cui D. Lgs. n. 81/2008 segnalate dal personale preposto di Autostrade per l'Italia la Contraente dovrà porre in essere correttamente le prescrizioni in materia di sicurezza di cui all'articolo "SICUREZZA SUL LAVORO" entro un giorno lavorativo a partire dalla segnalazione. Superato il termine anzidetto e qualora la Contraente non avesse assolto quanto prescritto dal Responsabile Tecnico, la Committente si riserva di applicare alla Contraente una penale giornaliera pari allo 0,1% dell'importo contrattuale per ogni giorno di ulteriore ritardo.