

ALLEGATO 4 - VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

Il controllo del servizio che ATAP S.p.A. si riserva di attuare ha lo scopo di verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio prestato dall'Appaltatore, mediante l'accertamento della qualità, della regolarità e della puntualità nell'esecuzione delle prestazioni.

Il controllo viene effettuato mediante modalità di controllo proceduralizzate (utilizzo di checklist) che consentono la valutazione utilizzando criteri di determinazione degli esiti oggettivi.

Il sistema di controllo definito dalla Stazione Appaltante prevede il monitoraggio della Qualità erogata effettuato mediante sopralluoghi/ispezioni in campo con periodicità mensile (periodo di riferimento: mese).

Qualora, a insindacabile giudizio di Atap S.p.A., vengano effettuati più controlli nell'arco del mese, farà fede il peggiore dei riscontri ottenuti.

Trattandosi, infatti, di servizio rivolto all'utenza non saranno tollerati in misura alcuna disservizi/problematiche di sorta: i mezzi coinvolti dovranno essere perfettamente puliti e disinfettati secondo quanto stabilito nell'Allegato A - Lavorazioni.

La Stazione Appaltante si riserva, inoltre, la possibilità di effettuare verifiche ad hoc dopo l'esecuzione delle attività/interventi seguendo le modalità ritenute, di volta in volta, più adatte.

Qualora il Responsabile per l'Esecuzione del Contratto (REC) effettuando la verifica dovesse riscontrare ritardi o la mancata erogazione del servizio o un'esecuzione insoddisfacente, potrà applicare le penali come descritto nel Capitolato.

Il Responsabile per l'Esecuzione del Contratto (REC) condurrà in autonomia le visite ispettive e compilerà le diverse check-list che verranno trasmesse via PEC/fax alla Ditta Appaltatrice.

C.1 Determinazione del campione di riferimento

Ogni singolo mezzo è da intendersi quale campione di riferimento pertanto il Responsabile per l'Esecuzione del Contratto sottoporrà a verifica un numero qualsiasi di mezzi, a suo insindacabile giudizio, ciascuno dei quali dovrà risultare confacente gli standard di pulizia prestabiliti.

Inizialmente il campione verrà scelto in maniera casuale, ma potrà essere modificato insindacabilmente da parte del Responsabile per l'Esecuzione del Contratto (REC) in funzione:

- . delle esigenze del servizio;
- . delle eventuali criticità o situazioni anomale riscontrate nei controlli precedenti;
- . a seguito di segnalazioni di disservizio.

C.2 Controllo

Una determinata attività è considerata accettabile quando il numero di Unità di Controllo rilevate come non conformi (U_{DCnc}) risulta inferiore o uguale al numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi (U_{DCmax}).

Tale numero (U_{DCmax}) è definito secondo la seguente tabella.

Numero massimo di Unità di Controllo non accettabili
0%

Il numero delle ispezioni da eseguire nel mese di riferimento deve essere tale per cui sia verificata l'accettabilità di tutte le attività.

Eventuali segnalazioni da parte dell'Utenza, suffragate da idonee prove, possono essere impiegate da ATAP S.p.A. per contestare il corretto svolgimento del servizio (p.e. fotografia che documenta macchia/alone che avrebbe dovuto essere pulita).

C. 2.1. Modalità di esecuzione del controllo

I controlli potranno avvenire in qualsiasi momento, svincolati dall'orario delle prestazioni, ed i criteri di valutazione dovranno tener conto delle possibili ricontaminazioni successive alle operazioni di pulizia. Gli esiti delle verifiche effettuate dovranno essere registrati, indipendentemente dagli aspetti riguardanti l'applicazione delle penali, per monitorare l'andamento generale del servizio e certificare l'assenza di situazioni anomale.

Il livello qualitativo delle prestazioni erogate verrà misurato a seguito di controlli a campione, formalizzati attraverso le Check-List di controllo di cui alle tabelle di seguito riportate.

Si riporta di seguito la Base di Riscontro prevista per la verifica della conformità del servizio di pulizia erogato.

Si precisa fin d'ora che lo standard minimo di pulizia richiesto sarà comunque quello descritto nella Tabella 1 TAB. A11 contenuta nell'Allegato A.

Requisito qualitativo	Criterio di verifica
Residui solidi/liquidi	Assenza, sull'elemento ispezionato, di sostanze solide e/o liquide; che possono essere rimosse mediante attività di spolveratura e/o spazzatura e/o raschiatura (a titolo esemplificativo ma non esaustivo briciole, gomme da masticare, rifiuti, lattine, ristagni di liquido, cartacce, ecc.).
Sporco diffuso sulle superfici	Assenza, sull'elemento ispezionato, di zone in cui la superficie si presenta grigiastria, a causa di polvere, terriccio, fango o quant'altro abbia aderito alla superficie; tali zone possono essere pulite facilmente con normali operazioni di lavaggio o asportazione. Fanno eccezione le zone che presentano un degradamento irreversibile (usura della superficie, bruciature di sigarette, graffi, decolorazioni permanenti causate dall'utilizzo improprio di prodotti, ecc.).
Polvere depositata	Assenza, sull'elemento ispezionato, di strati o cumuli di polvere libera depositata sulla superficie di riferimento (es. lanugine sui pavimenti, strati di polvere su cruscotto e pavimenti, ecc.).
Impronte	Assenza, sull'elemento ispezionato, di tracce determinate dalla pressione esercitata sulla superficie.
Orme	Assenza sull'elemento ispezionato di tracce determinate dal passaggio di Persone.
Macchie/Scritte/Aloni	Assenza, sull'elemento ispezionato, di chiazze determinate da inchiostri, vernici, olii, ecc., o loro residui, che alterano il colore della superficie, rimuovibili mediante trattamenti specifici. Fanno eccezione le zone che presentano un degradamento irreversibile (usura della superficie, bruciature di sigarette, graffi, decolorazioni permanenti causate dall'utilizzo improprio di prodotti, ecc.). Si intendono per macchie anche le colature, ossia tracce di liquido, di qualsiasi natura, che si siano seccate colando o ristagnando sulla superficie.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, si considereranno soddisfacentemente puliti e riforniti i veicoli che supereranno i parametri di qualità riportati di seguito:

Interventi quotidiani

Requisito qualitativo	Criterio di verifica
Esterno	Assenza di sporco visibile e scritte e graffiti.
Cruscotto, paratie posto guida lato interno e vano portaoggetti	Assenza di polvere al passaggio del guanto bianco, assenza di adesivi e scritte, ad eccezione di quelle previste da ATAP S.p.A. o dalla norma vigente. Assenza di oggetti ed accumuli visibili di polvere.
Finestrini/paratie	Chiusi, privi di aloni, impronte, oggetti e gomme da masticare

	incastrati, scritte ed adesivi ad eccezione di quelle previste da ATAP S.p.A. o dalla norma vigente
Mancorrenti, profili interni dei finestrini, obliterate, passaruota ed in genere superfici soggette ad accumulo di polvere	Assenza di accumuli visibili di polvere, assenza di adesivi, assenza di sporcamenti visibili, assenza di oggetti grossolani; Solo per i sedili, assenza di polvere alla prova del guanto bianco. Assenza di scritte e graffi.
Sedili	Sedili puliti ed utilizzabili. Assenza di polvere e sporco visibile, rifiuti, scritte e/o graffi.
Interstizi tra i sedili e dietro il Pentaposto	Assenza di oggetti/materiali/gomme da masticare.
Posaceneri, ove presenti	Vuoti, assenza di gomme da masticare.
Pavimenti	Assenza di oggetti e rifiuti visibili e di accumulo polvere visibile, assenza sporcamenti visibili (es. sversamenti di bibite o altri)
Cappelliere	Prive di oggetti e polvere.

Interventi mensili

Requisito qualitativo	Criterio di verifica
Finestrini, porte, vetri e specchi esterni ed interni	Assenza di macchie, corpuscoli, aloni e riflessi e gocciolature.
Mancorrenti, profili interni dei finestrini, obliterate, passaruota ed in genere superfici soggette ad accumulo di polvere, incluse aree di salita/discesa	Assenza di polvere alla prova del guanto bianco, assenza di oggetti.
Bagagliere	Assenza di polvere, oggetti e sporcamenti visibili.
Sedili non rivestiti in tessuto	Sedili puliti ed utilizzabili. Assenza di polvere e sporco visibile, rifiuti, scritte e/o graffi.
Sedili e altri arredi rivestiti in tessuto o altro materiale pregiato	Sedili puliti ed utilizzabili. Assenza di polvere, oggetti e macchie.
Pavimenti	Assenza di oggetti e rifiuti visibili e di accumulo polvere visibile, assenza sporcamenti visibili (es. sversamenti di bibite o altri).
Carrozzeria esterna (fiancate)	Assenza di sporcamenti, scritte e adesivi in tutta la carrozzeria, anche in parti eventualmente non pulite dall'azione dei rulli del lavaggio.
Ruote, cerchi, passaruota (parte esterna) e pedana (se presente)	Assenza di sporcamenti ed accumuli di terra o polvere - pedana in funzione (se non segnalato nel rapporto).
Poggiatesta e tende	Lavaggio e sanificazione.

Rifornimenti

Requisito qualitativo	Criterio di verifica
Serbatoio gasolio	Rifornito di carburante fino almeno al 80% della capacità, senza spandimenti di prodotto a terra e senza imbrattamento del veicolo.
Serbatoi liquidi	Rifornito tra il livello minimo e quello massimo indicati sul serbatoio medesimo, senza spandimenti di prodotto a terra e senza imbrattamento del veicolo.

Si ribadisce che le lavorazioni mensili comprendono, ciascuna per gli ambiti di competenza, la disinfezione dell'interno del veicolo, della bagagliera ed in particolare la sanificazione delle parti comuni (cfr poggiatesta, maniglie, sedili, etc) mediante l'impiego di adeguati

prodotti battericidi e fungicidi al fine di evitare la diffusione per contagio di malattie infettive.

C.3 Esito controllo

Il controllo è da ritenersi positivo (e quindi non si procede con l'applicazione delle penali) se tutti i mezzi controllati non presentano "non conformità".

C.4 Fac simile

Di seguito si riportano i fac simile della check list con cui verranno effettuati i controlli e del report delle lavorazioni che va compilato ad ogni lavorazione (pertanto secondo le frequenze di cui all'Allegato A).