



## **ALLEGATO “B”**

### **DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DI SERVIZIO**

#### **INTRODUZIONE**

Il modello organizzativo immaginato per la gestione del “College Italia” è di tipo *facility mangement* con cui si intende principalmente tutto ciò che afferisce alla gestione di immobili unitamente alle loro dotazioni e servizi connessi ed ha l’obiettivo prevalente di garantire e mantenere la funzionalità della struttura, l’efficienza dei servizi dedicati e il confort degli ospiti.

In linea generale l’Appaltatore deve rispettare le indicazioni e le specifiche minime delineate nel Capitolato e nel presente Allegato e dare completa attuazione alle proposte formulate in sede di Gara, attenendosi nel contempo alle disposizioni operative di dettaglio impartite dalle figure di coordinamento dell’Amministrazione.

Di seguito sono esplicitate le attività previste per il Servizio di gestione.

Alcuni dei termini utilizzati per la descrizione sono riferiti alle definizioni riportate all’inizio del Capitolato.

#### **ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE**

La gestione del Servizio in Appalto deve essere basata su principi di efficienza, sollecitudine, cordialità e decoro, mantenendo come obiettivo prioritario il confort degli ospiti.

L’uso della struttura è riservato agli ospiti, così come individuati nell’apposito articolo del Capitolato Speciale di Appalto (art. 11- OSPITI BENEFICIARI DEGLI ALLOGGI E DURATA DELLA PERMANENZA), al quale si rimanda interamente.



Sono previste le seguenti attività di servizio, in ordine di prevalenza e accorpate per tipologia/categoria:

- a. attività di gestione globale**, comprensive di accoglienza, check in e check out degli ospiti, gestione degli alloggi, informazione e comunicazione, gestione presenze degli ospiti, gestione delle chiavi, intestazione e pagamento dell'utenza elettrica a servizio degli alloggi costituenti il "College Italia";
- b. attività di pulizia**, comprensive di riassetto, pulizia degli alloggi, igienizzazione e sanificazione;
- c. attività di manutenzione**, comprensive di manutenzione ordinaria degli alloggi, degli impianti e delle apparecchiature in dotazione e manutenzione straordinaria sulle apparecchiature in dotazione, secondo quanto di seguito esplicitato.

**a. Attività di gestione globale**

L'Appaltatore deve assicurare la reperibilità di un coordinatore/referente del servizio, sostituibile a giudizio dell'appaltatore stesso in base alle turnazioni che avrà la facoltà di stabilire, purché il servizio risulti sempre attivo. Questa figura sarà il punto di riferimento per gli ospiti per le eventuali esigenze connesse allo svolgimento dei servizi presso il College Italia. Inoltre, il coordinatore sarà l'interfaccia tra gli ospiti e l'Amministrazione e dovrà coordinare talune attività con il servizio di gestione del condominio, come precisato nel Capitolato e come di seguito dettagliato.

Secondo quanto già indicato nel Capitolato, l'appaltatore dovrà disporre, per tutta la durata dell'appalto, di una sede operativa nel territorio di esecuzione del servizio.



Il coordinatore avrà cura di gestire eventuali segnalazioni di emergenza provenienti dagli ospiti ed organizzare i conseguenti interventi volti a risolvere le criticità ed evitare o contenere pericoli o danni per le persone e le cose.

Con riferimento alle attività di gestione dell'accoglienza degli ospiti, il coordinatore dovrà provvedere alle operazioni di *check in* e *check out*, alla registrazione dei dati degli ospiti nell'apposito sistema informatico di cui dovrà disporre, gestire eventuali informazioni correlate, fornire assistenza agli ospiti.

L'assistenza comprende la visita guidata dell'appartamento nel quale è stato assegnato il posto alloggio, a beneficio di ogni nuovo ospite, e l'illustrazione dei servizi fruibili negli spazi comuni del condominio.

Nel corso delle suddette attività, sarà cura dell'appaltatore effettuare con cadenza almeno mensile dei sopralluoghi di verifica presso gli alloggi dei quali dovrà produrre un idoneo report.

Le attività di informazione e comunicazione, oltre a quella di reportistica come sopra indicato, sono svolte in attuazione delle proposte presentate in sede di Gara dall'Appaltatore, tramite i canali e gli strumenti, anche informatici (bacheca virtuale), offerti in Gara.

Tutti gli addetti all'accoglienza devono essere istruiti in relazione alle azioni da intraprendere tramite progetti specifici di formazione programmati dall'Appaltatore; l'Amministrazione può procedere a verificare l'attuazione dei progetti specifici di formazione.

L'appaltatore dovrà avere la capacità di intestarsi il contratto per le utenze elettriche a servizio degli appartamenti costituenti il "College Italia" e dovrà possedere, quindi, tutte le caratteristiche necessarie allo scopo (a titolo esemplificativo un ID number e quanto altro necessario in base alla normativa vigente nello Stato di New York). Detto contratto sarà attivato alle condizioni più favorevoli possibili, a cura e giudizio dell'appaltatore stesso. Il servizio dovrà essere efficiente ed assicurare, senza soluzione di continuità, la completa funzionalità degli alloggi. Il pagamento di dette utenze è a totale carico dell'appaltatore il quale dovrà fornire, su richiesta



dell'amministrazione, regolare contabile bancaria e/o quietanza bancaria come giustificativo del pagamento effettuato.

**b. Attività di pulizia**

L'Appaltatore deve assicurare con frequenza mensile la pulizia degli alloggi costituenti il College Italia, rispettando le prescrizioni minime del Capitolato e del presente Allegato e dando attuazione alle proposte formulate in sede di Gara.

Potrà organizzare in autonomia i turni di pulizia, salvo comunicare tempestivamente agli ospiti le date in cui verranno effettuate le pulizie presso gli alloggi, allo scopo di consentire un adeguato ed efficiente mantenimento delle condizioni di igiene, avuto riguardo anche ai check in e check out degli ospiti.

In particolare, gli *addetti pulitori* devono provvedere alla pulizia degli alloggi e dei servizi igienici in dotazione ed al loro riassetto; non è prevista la gestione della biancheria che è a carico degli ospiti, fatto salvo quanto eventualmente offerto in sede di gara come servizio migliorativo.

Le attività di pulizia ordinaria con frequenza mensile dovranno comprendere spolveratura delle superfici, lavaggio dei pavimenti, svuotamento dei cestini portarifiuti, pulizia dei vetri e degli infissi, pulizia e riassetto delle cucine e dei servizi igienici. Dovrà essere organizzato, su base bimestrale, un turno di pulizia che nell'ambito della pulizia ordinaria, secondo quanto sopra indicato, preveda una pulizia anche per gli ambienti e pareti (comprensiva di deragnatura), arredi, rivestimenti, porte, pareti vetrose, corpi illuminanti, superfici lavabili e apparati di riscaldamento/condizionamento. Gli addetti alle pulizie si occuperanno, altresì, di svuotare e pulire il frigorifero negli alloggi vuoti e comunque prima di ogni nuovo check in ed allo stesso modo eliminare qualunque residuo di cibi aperti non



inscatolati, anche presenti nelle credenze, che possano deteriorare e far proliferare batteri ed emanare cattivi odori.

L'Appaltatore deve provvedere inoltre alla sanificazione e disinfezione degli alloggi e ogni volta se ne presenti la necessità, ad esempio per eventuali emergenze sanitarie (come infestazione da bedbugs).

Tutti i prodotti detergenti e sanificanti utilizzati per le attività di pulizia devono essere di buona qualità, conformi alla normativa vigente in materia di igiene e rispetto dell'ambiente e non devono alterare le caratteristiche fisico-chimiche, in particolare quelle cromatiche, degli elementi di arredo e delle superfici.

I detersivi e gli altri prodotti di sanificazione devono essere sempre mantenuti nelle confezioni originali, dotate di etichetta, e conservati in locali appositi all'interno di armadi chiusi.

Le operazioni di lavaggio possono essere eseguite con macchine lavapavimenti e apparecchi a getto di vapore.

Sono a carico dell'Appaltatore gli oneri e le spese per la gestione e lo smaltimento dei rifiuti e degli imballaggi.

Il servizio deve essere svolto nel rispetto delle normative locali e dei regolamenti vigenti nel territorio di esecuzione del servizio.

### **c. Attività di manutenzione**

L'Appaltatore deve assicurare la manutenzione continuativa dei locali, rispettando le prescrizioni minime del Capitolato e nel presente Allegato e dando attuazione alle proposte formulate in sede di Gara, incluse le eventuali proposte migliorative presentate.

La manutenzione ordinaria presso gli appartamenti è svolta dal servizio di gestione del condominio, attualmente "First Service Residential", attraverso gli handyman incaricati. Il costo degli interventi viene addebitato sul conto condominiale ("common") ed è a carico delle Università proprietarie.



Salvo quanto sopra, l'Appaltatore deve provvedere agli interventi di emergenza, nell'ambito delle attività di ordinaria manutenzione, qualora richiesto attivando anche un canale di comunicazione attivo h24 per le suddette emergenze.

In particolare le attività di manutenzione ordinaria dovranno essere finalizzate a:

- mantenere in buono stato quanto consegnato all'inizio dell'Appalto;
- mantenere la corretta funzionalità degli alloggi; l'Appaltatore ha tuttavia la facoltà di rivalersi sull'ospite o assegnatario, nel caso di danno causato da dolo o colpa del medesimo;
- eseguire il pronto intervento nei casi di emergenza, quali (a titolo di esempio) allagamenti, otturazione degli scarichi, guasto elettrico, ecc.;
- provvedere con la massima sollecitudine agli interventi di piccola manutenzione, coordinandosi col servizio di gestione del condominio, di volta in volta necessari per assicurare o ripristinare la quotidiana funzionalità della degli alloggi quali (a titolo di esempio) riparazione di serrature, sostituzione di corpi illuminanti, ripristino di rubinetterie, riattivazione degli scarichi occlusi, manutenzione dei box doccia, ecc.; l'Amministrazione addebita all'Appaltatore le spese per eventuali danni causati ai locali, agli impianti da omissioni, incuria o ritardi nell'esecuzione degli interventi;
- garantire il costante controllo dell'efficienza dei rilevatori di fumo presenti negli alloggi; l'appaltatore dovrà effettuare un'attività ricognitiva volta ad assicurare la funzionalità degli stessi.

L'esecuzione del pronto intervento e della piccola manutenzione deve essere garantita dall'Appaltatore h 24 per 365 giorni all'anno per tutta la durata dell'Appalto.

Con riferimento a quanto sopra, l'Appaltatore deve trasmettere o rendere accessibili al RUP schede o resoconti degli interventi di manutenzione effettuati, con informazioni relative ai tempi di intervento, ai problemi rilevati e alle soluzioni adottate.



Qualora offerto fra le proposte migliorative in sede di Gara, le schede di manutenzione devono essere implementate in una sezione funzionale del Sistema informatico di gestione, accessibile in lettura dal RUP, tramite web e credenziali di accesso.

L'appaltatore, al fine di assicurare la continuità nella funzionalità degli alloggi, deve provvedere anche alla manutenzione straordinaria sugli apparecchi ed elettrodomestici presenti, che sono di seguito indicati:

- Frigorifero
- Lavastoviglie
- Fuochi e forno
- Radiatori

La manutenzione, in base alle necessità rilevate dall'appaltatore stesso durante i sopralluoghi presso gli alloggi ovvero in base alle segnalazioni degli ospiti, va intesa come intervento di riparazione conservativo, laddove possibile a seguito di apposita diagnostica. In caso contrario, sarà cura dell'appaltatore provvedere alla sostituzione con apparecchi ed elettrodomestici nuovi, che dovranno essere del medesimo marchio e modello di quelli esistenti.

L'Appaltatore deve informare tempestivamente il RUP in relazione agli interventi necessari sugli apparecchi ed elettrodomestici e deve concordare con il RUP stesso le modalità di risoluzione della problematica. Il RUP dovrà fornire apposita autorizzazione all'intervento, così come descritto dall'appaltatore. Una volta portato a termine l'intervento, l'Appaltatore deve trasmettere o rendere accessibili al RUP schede o resoconti relativi agli interventi di manutenzione straordinaria effettuati, con informazioni relative ai tempi di intervento, ai problemi rilevati e alle soluzioni adottate.

Qualora offerto fra le proposte migliorative in sede di Gara, le schede di manutenzione devono essere implementate in una sezione funzionale del Sistema informatico di gestione, accessibile in lettura dal RUP, tramite web e credenziali di accesso.