

PRASSI DI RIFERIMENTO

UNI/PdR 188

16 GENNAIO 2026

Soft Facility Management – Esecuzione dei servizi in regime di appalto – Requisiti di monitoraggio e verifica di adeguatezza e corretta esecuzione

Soft Facility Management – Execution of services under contract – Requirements for the monitoring and assessment of adequacy and correct execution

TESTO ITALIANO

ICS 03.080.10



SOMMARIO

La prassi di riferimento individua i requisiti per il monitoraggio e la verifica della corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto attuativo e del rispetto dei livelli di servizio prestati dal fornitore di servizi di Soft Facility Management.

PREMESSA

La prassi di riferimento è stata elaborata dal Tavolo UNI/PdR

Facility Management – Esecuzione dei servizi in regime di appalto – Requisiti di monitoraggio e verifica di adeguatezza e corretta esecuzione

La prassi di riferimento è stata ratificata dal Presidente dell'UNI ed entra in vigore il 16 gennaio 2026.

© UNI

Riproduzione vietata ai sensi della Legge 22 aprile 1941 N° 633 e ss.mm.ii.

I contenuti del documento possono essere riprodotti o diffusi solo previa autorizzazione scritta di UNI.

Le prassi di riferimento UNI sono documenti tutelati da copyright pur essendo liberamente disponibili (in quanto preventivamente finanziate dalle parti interessate) previa registrazione.

Con l'utilizzo di questo documento (e con l'associazione a UNI) si partecipa al mantenimento e alla crescita di un sistema di autoregolamentazione che crea e tiene aggiornato lo stato dell'arte, a garanzia di una qualità disponibile e diffusa.

Le prassi di riferimento UNI sono prodotti della normazione elaborati grazie al contributo di coloro che hanno partecipato ai lavori, tutti i dettagli sull'iter sono riportati nella regolamentazione applicabile, disponibile sul sito www.uni.com (Chi Siamo - Documenti).

Si richiama l'attenzione sulla possibilità che alcuni degli elementi del presente documento possano essere oggetto di diritti di brevetto. UNI non deve essere ritenuto responsabile dell'identificazione di tali diritti di brevetto.

Le prassi di riferimento UNI sono riesaminate periodicamente e possono essere superate da nuove norme, pertanto è importante che l'utente si accerti di essere in possesso dell'edizione in vigore.

PREMESSA

La prassi di riferimento UNI/PdR 188:2026 non è una norma nazionale, ma è un documento pubblicato da UNI, come previsto dal Regolamento UE n.1025/2012, che raccoglie prescrizioni relative a prassi condivise all'interno del seguente soggetto firmatario di un accordo di collaborazione con UNI:

FONDAZIONE SCUOLA NAZIONALE SERVIZI

*Strada Santa Lucia n. 8
06125 Perugia*

La presente prassi di riferimento è stata elaborata dal Tavolo “Facility Management – Esecuzione dei servizi in regime di appalto – Requisiti di monitoraggio e verifica di adeguatezza e corretta esecuzione” condotto da UNI, costituito dai seguenti esperti:

Maurizio Vetrò – Project Leader (FMSpecialist S.r.l.)

Vittorio Serafini (Fondazione Scuola Nazionale Servizi)

Cesare Grassi (Fondazione Scuola Nazionale Servizi)

Lorenzo Di Vita (AFIDAMP)

Salvatore Inglese (AFIDAMP)

Paolo Cavallo (Studio Legale Brugnoletti & Associati)

Massimiliano Brugnoletti (Studio Legale Brugnoletti & Associati)

Claudio Campion (FMSpecialist S.r.l.)

Umberto Cout (Azienda USL Valle d'Aosta)

Rosa Draisici (Project Leader UNI/PdR 173-1 e UNI/PdR 173-2)

Luigi Fratini (Ecochem S.p.A - Vicenza)

Maria Luigia Barone (ASST Ovest Milanese)

Francesco Venneri (Settore Rischio Clinico Regione Toscana)

Angelo Baggiani (Università di Pisa)

SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	4
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	5
2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI.....	5
3 TERMINI E DEFINIZIONI	5
4 PRINCIPIO	5
5 CONTESTO DEI SERVIZI DI SOFT FACILITY MANAGEMENT IN REGIME DI APPALTO	6
5.1 GENERALITÀ	6
5.2 PULIZIA E DISINFEZIONE.....	7
5.3 FORNITURA DI DERRATE ALIMENTARI, RISTORAZIONE COLLETTIVA, VENDING.....	8
5.4 LAVANOLO	9
5.5 GESTIONE RIFIUTI	9
5.6 LOGISTICA INTERNA E MOVIMENTAZIONE	10
5.7 MANUTENZIONE DEL VERDE.....	10
5.8 PORTIERATO.....	11
5.9 VIGILANZA NON ARMATA.....	12
6 RISORSE UMANE	12
6.1 SOGGETTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE COINVOLTI NELLA FASE DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO.....	12
6.2 SOGGETTI DELL'IMPRESA APPALTATRICE COINVOLTI NELLA FASE DI ESECUZIONE	13
6.3. SOGGETTI TERZI INCARICATI DALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E VERIFICA	14
7 RISORSE MATERIALI.....	14
8 METODOLOGIA DI MONITORAGGIO E VERIFICA	15
8.1 GENERALITÀ	15
8.2 PIANIFICAZIONE	17
8.3 ESECUZIONE	19

8.4 VERIFICA	22
8.5 MIGLIORAMENTO	23
APPENDICE A (informativa) PROSPETTI PER LA REDAZIONE DEL MANUALE DELLE ATTIVITÀ DEI MONITORAGGI E DELLE VERIFICHE	24
BIBLIOGRAFIA	27

INTRODUZIONE

Il mercato dei servizi nel settore pubblico in Italia è regolato da un quadro normativo complesso, che disciplina le modalità di affidamento, gestione e controllo delle prestazioni. Il principale riferimento normativo è il Codice dei Contratti Pubblici, regolato, alla data di pubblicazione del presente documento, dal D.Lgs. 36/2023, che ha sostituito il precedente D.Lgs. 50/2016, introducendo nuove disposizioni per semplificare le procedure e garantire maggiore efficienza e trasparenza.

Il nuovo Codice dei Contratti Pubblici è entrato in vigore il 1° luglio 2023 e ha riformato il settore degli appalti pubblici con l'obiettivo di snellire le procedure e promuovere l'innovazione. I principi chiave sono:

- Risultato dell'appalto: maggiore enfasi sulla qualità dell'esecuzione rispetto agli aspetti formali della gara.
- Digitalizzazione: progressiva introduzione di piattaforme telematiche per tutte le fasi della gara.
- Affidamenti diretti e procedure semplificate: soglie più alte per l'affidamento diretto.
- Revisione delle soglie europee: il valore dell'appalto determina il tipo di procedura da seguire.
- Regime di qualificazione delle stazioni appaltanti: solo enti qualificati possono gestire procedure di gara complesse.
- Appalti sotto-soglia: incentivata la partecipazione delle PMI, con possibilità di affidamenti diretti o procedure negoziate.

Negli ultimi anni si è assistito ad una forte centralizzazione degli acquisti nel mercato pubblico di servizi.

La centralizzazione degli acquisti pubblici è un modello organizzativo che prevede la gestione degli acquisti di beni e servizi da parte di centrali di committenza o soggetti aggregatori, al fine di ottenere economie di scala, ridurre i costi e garantire maggiore efficienza e trasparenza nelle procedure di gara. L'obiettivo principale è ottimizzare la spesa pubblica attraverso la riduzione della frammentazione degli acquisti e l'adozione di strumenti digitali per le procedure di approvvigionamento.

I servizi di Soft Facility oggetto della presente prassi di riferimento (PdR) afferiscono al più vasto universo del Facility Management (di seguito, in breve "FM").

Il FM è un approccio alla gestione dei servizi non *core* di una organizzazione (pubblica o privata) e si diffonde nei primi anni '80 negli Stati Uniti, nel momento in cui le imprese, in particolare le grandi multinazionali, riconoscono ai servizi non core un ruolo strategico per il conseguimento degli obiettivi aziendali.

Il termine "Facility Management" inizia a essere usato diffusamente con la creazione del Facility Management Institute ad Ann Arbor nel Michigan nel 1979 e la fondazione del National Facility Management Association (in seguito divenuta International Facility Management Association) nel 1980. Tuttavia, la gestione di diverse tipologie di servizi non *core* veniva adottata già da tempo in ambiti militari, governativi, nei college nordamericani e nei campus universitari, solitamente sotto i nomi di post-engineering, lavori pubblici o gestione degli impianti (Cotts, 1999).

Dalla metà degli anni '80 il FM è divenuto un approccio di gestione dei servizi adottato anche nella realtà europea. Recepito inizialmente solo dal Regno Unito (1984), il Facility Management si è poi diffuso in Europa attraverso i Paesi Bassi (Levainen, 2000).

In Italia, così come in Germania, il FM ha una storia ancora più recente.

È un settore economico che occupa oltre un milione di addetti e ha un fatturato annuo in costante crescita e che rappresenta circa il 5% del Pil italiano.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente prassi di riferimento individua i requisiti per il monitoraggio e la verifica della corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto attuativo e del rispetto dei livelli di servizio prestati dal fornitore di servizi di Soft Facility Management.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI

La presente prassi di riferimento rimanda, mediante riferimenti datati e non, a disposizioni contenute in altre pubblicazioni. Tali riferimenti normativi e legislativi sono citati nei punti appropriati del testo e sono di seguito elencati. Per quanto riguarda i riferimenti datati, successive modifiche o revisioni apportate a dette pubblicazioni valgono unicamente se introdotte nel presente documento come aggiornamento o revisione. Per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione della pubblicazione alla quale si fa riferimento.

UNI EN ISO 9001 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti

UNI EN ISO 14001 Sistemi di gestione ambientale – Requisiti e guida per l'uso

UNI EN ISO 22000 Sistemi di gestione per la sicurezza alimentare – Requisiti per qualsiasi organizzazione nella filiera alimentare

UNI EN ISO 22005 Rintracciabilità nelle filiere agroalimentari – Principi generali e requisiti di base per progettazione di sistemi e attuazione

UNI EN ISO 41011:2024 Facility management – Vocabolario

UNI EN 13549 Servizi di pulizia – Requisiti di base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità

UNI 11584:2021 Servizi di ristorazione collettiva – Requisiti minimi per la progettazione di menù

UNI 10891:2022 Servizi – Istituti di Vigilanza Privata – Requisiti

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento si applicano i termini e le definizioni di cui alla UNI EN ISO 41011:2024.

4 PRINCIPIO

La presente prassi di riferimento nasce con l'obiettivo di fornire alle Pubbliche Amministrazioni e agli operatori economici un riferimento tecnico condiviso, in grado di garantire l'esecuzione dei contratti secondo criteri di efficacia, trasparenza e qualità.

I principi che hanno ispirato la redazione della presente UNI/PdR sono i seguenti:

- Centralità del risultato: superare la logica meramente formale degli adempimenti contrattuali, valorizzando il risultato del servizio reso in termini di qualità, continuità e rispondenza agli standard attesi.

- Oggettività e misurabilità dei controlli: promuovere la definizione di regole formalizzate tra le parti con la definizione di strumenti, indicatori e procedure che rendano le attività di verifica oggettive, misurabili e replicabili, riducendo le discrezionalità e garantendo equità tra operatori e committenze.
Promuovere la gestione informatizzata della raccolta delle evidenze nel rispetto della normativa vigente garantendo una condivisione continuativa dei risultati e favorire azioni per il miglioramento continuo delle prestazioni oggetto di appalto.
- Trasparenza e responsabilità: assicurare la tracciabilità delle attività di controllo lungo tutto il ciclo di vita contrattuale, favorendo responsabilità condivisa tra PA, fornitori e soggetti terzi coinvolti anche attraverso la gestione informatizzata di raccolta delle evidenze sopraindicata.
- Coerenza con il quadro normativo vigente: promuovere il rispetto della normativa vigente e di quella volontaria richiamata nella documentazione di gara in relazione alla specifica tipologia di servizio oggetto di appalto.
- Sostenibilità economica e ambientale: promuovere attraverso l'attività di controllo, pratiche che favoriscono l'uso efficiente delle risorse, il contenimento dei costi, la riduzione degli impatti ambientali, in coerenza con le strategie di sostenibilità della PA.
- Flessibilità e adattabilità: fornire un quadro di riferimento strutturato ma adattabile alle diverse tipologie di servizi e ai diversi contesti operativi delle stazioni appaltanti, rispettando le specificità definite nella documentazione di gara.
- Valorizzazione del ruolo del Soft Facility Management: riconoscere al Soft Facility Management un ruolo strategico per il funzionamento delle strutture pubbliche e per il benessere degli utenti, contribuendo a rafforzare la cultura della qualità e della manutenzione del valore pubblico creando e mantenendo ambienti di lavoro efficienti, sicuri, confortevoli e produttivi, ottimizzando risorse e costi.

5 CONTESTO DEI SERVIZI DI SOFT FACILITY MANAGEMENT IN REGIME DI APPALTO

5.1 GENERALITÀ

L'ambito del presente documento è quello dei servizi di Soft Facility Management. Il Soft Facility Management riguarda la gestione dei servizi che supportano l'ambiente di lavoro e migliorano il benessere degli occupanti, senza essere direttamente legati alle infrastrutture fisiche degli edifici, a differenza dell'Hard Facility Management, che include manutenzione, impianti e infrastrutture.

Gli obiettivi e i vantaggi del Soft Facility Management sono i seguenti:

- ottimizzazione dei costi: gestione efficiente tramite outsourcing e contratti di servizio;
- miglioramento della qualità del lavoro: ambienti più puliti, sicuri e funzionali per dipendenti e utenti;
- sostenibilità: implementazione di soluzioni sostenibili e certificazioni ambientali;
- maggiore efficienza operativa: coordinamento integrato tra servizi per ridurre sprechi e inefficienze.

I servizi di Soft Facility Management, oggetto di affidamento secondo le modalità prescritte dalla legislazione vigente¹, sono i seguenti:

- pulizia e disinfezione;
- fornitura di derrate alimentari, ristorazione collettiva, vending;
- lavanolo;
- gestione rifiuti;
- logistica interna e movimentazione;
- manutenzione del verde;
- portierato;
- vigilanza non armata.

In relazione alla peculiarità dei singoli servizi sopra elencati, strettamente legati al contesto in cui sono erogati, si fornisce di seguito un quadro sinottico degli stessi, rimandando alla documentazione di gara dettagli e specifiche.

5.2 PULIZIA E DISINFEZIONE

La pulizia e la disinfezione professionali rappresentano attività essenziali per garantire ambienti indoor sicuri e salubri.

Il servizio si articola in due fasi distinte ma consequenziali:

1. Pulizia (o Detersione)

La pulizia è l'operazione preliminare e fondamentale che ha l'obiettivo di rimuovere lo sporco, la polvere e il materiale organico da qualsiasi tipo di superficie, sia essa orizzontale (pavimenti, piani di lavoro) o verticale (pareti, vetri). Questa fase viene eseguita attraverso l'azione meccanica (ad esempio strofinamento, aspirazione, lavaggio) e l'azione chimica di prodotti specifici, detti detergenti.

Gli obiettivi della pulizia sono:

- rimuovere il substrato nutritivo per i microrganismi;
- garantire l'igiene e il decoro estetico degli ambienti;
- rendere efficace la successiva fase di disinfezione, poiché la presenza di sporco può inattivare i principi attivi dei disinfettanti.

Le attività tipiche della pulizia sono le seguenti:

- spolveratura a umido di arredi, attrezzature e superfici;
- scopatura a umido o aspirazione dei pavimenti;
- lavaggio e detersione di pavimenti, rivestimenti e superfici lavabili;
- svuotamento e pulizia dei cestini portarifiuti;
- pulizia dei servizi igienici (sanitari, rubinetterie, specchi).

2. Disinfezione

La disinfezione è l'operazione successiva alla pulizia che ha l'obiettivo specifico di distruggere o inattivare i microrganismi patogeni presenti sulle superfici e negli ambienti, riducendone la concentrazione a un livello di sicurezza definito dalle normative o dai protocolli specifici di settore (ad

¹ D.Lgs 31 marzo 2023, n. 36 Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici.

esempio sanitario). Questa fase si realizza mediante l'applicazione di agenti chimici (disinfettanti) o l'uso di metodi fisici (ad esempio calore, raggi UV-C).

Gli obiettivi della disinfezione sono:

- abbattere la carica microbica per prevenire la trasmissione di infezioni;
- garantire standard igienico-sanitari elevati, specialmente in aree ad alto rischio;
- interrompere la catena di contaminazione crociata tra persone e superfici.

5.3 FORNITURA DI DERRATE ALIMENTARI, RISTORAZIONE COLLETTIVA, VENDING

La fornitura di derrate alimentari consiste nell'approvvigionamento e consegna, previa programmazione, di derrate alimentari, sulla base di requisiti specifici (quantitativi e qualitativi), necessarie, ad esempio, alla produzione di pasti.

Il servizio di ristorazione collettiva garantisce la somministrazione di pasti sicuri e bilanciati a livello nutrizionale a gruppi specifici (ad esempio lavoratori, studenti, degenti, ospiti), in contesti pubblici come scuole, strutture sanitarie e/o ospedaliere e aziende. Il rispetto delle normative igienico-sanitarie è fondamentale per prevenire contaminazioni alimentari e tutelare la salute degli utenti.

Il servizio di ristorazione collettiva può includere:

- l'approvvigionamento, lo stoccaggio, la conservazione e la distribuzione delle derrate alimentari e di tutti i prodotti non alimentari necessari per assicurare il servizio;
- la preparazione, la cottura, il porzionamento e il confezionamento dei pasti in multiporzione o monoporzione, comprese le diete speciali sulla base di un ricettario e un menù;
- la consegna dei pasti;
- la veicolazione dei pasti in contenitori, carrelli termoregolati direttamente all'utente o in luoghi idonei al consumo;
- la fornitura e il lavaggio di tutto il materiale di consumo, necessario allo svolgimento del servizio;
- la manutenzione ordinaria dei locali interni;
- la manutenzione di tutti gli arredi, attrezzature e macchinari;
- la pulizia e la sanificazione di tutti gli arredi, attrezzature e macchinari;
- le attività di disinfezione e derattizzazione;
- la raccolta e il conferimento dei rifiuti prodotti durante l'erogazione del servizio;
- la fornitura di un sistema informativo per la gestione integrata dei servizi che consenta anche la raccolta delle prenotazioni dei pasti, compresa la messa a disposizione degli strumenti informatici per la raccolta delle prenotazioni dei pasti;
- l'adeguata informazione e comunicazione delle proposte gastronomiche offerte;
- l'installazione dei distributori automatici;
- il caricamento/l'integrazione delle referenze all'interno dei distributori automatici;
- la pulizia e sanificazione periodica dei distributori automatici;
- il recupero periodico del denaro inserito;
- la manutenzione periodica dei distributori automatici.

Il vending comprende l'attività di vendita e somministrazione di prodotti alimentari e bevande tramite distributori automatici self-service. Questo settore offre comodità e accesso ai beni di consumo 24 ore su 24, includendo prodotti quali, ad esempio, bevande, snack, beni di uso quotidiano, pasti precotti.

Il servizio di vending può includere:

- l'approvvigionamento, lo stoccaggio, la conservazione di derrate alimentari e di tutti i prodotti non alimentari necessari per assicurare il servizio;
- l'installazione dei distributori automatici;
- il caricamento/l'integrazione delle referenze all'interno dei distributori automatici;
- la pulizia e sanificazione periodica dei distributori automatici;
- il recupero periodico del denaro inserito;
- la manutenzione periodica dei distributori automatici.

5.4 LAVANOLO

Il lavanolo comprende il lavaggio e il noleggio di biancheria e abiti da lavoro, con particolare attenzione agli ambienti sanitari e industriali, dove l'igiene è un requisito fondamentale.

Il processo si articola in tre fasi principali:

1. raccolta della biancheria sporca e trasporto presso l'impianto di lavaggio;
2. trattamento e lavaggio industriale con detergenti specifici e cicli a temperatura controllata;
3. confezionamento e riconsegna della biancheria pulita.

5.5 GESTIONE RIFIUTI

Il servizio di gestione rifiuti riguarda la raccolta, il trasporto, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti, sia ordinari (urbani) che speciali (pericolosi e non pericolosi), secondo le normative ambientali vigenti².

La gestione dei rifiuti in ambito pubblico può riguardare diverse tipologie di rifiuti, tra cui:

a) Rifiuti Ordinari (urbani): questi rifiuti derivano dalle attività domestiche e dai servizi pubblici.

Gli appalti possono riguardare:

- raccolta e trasporto di rifiuti urbani indifferenziati e differenziati;
- spazzamento stradale e gestione dei rifiuti prodotti da attività pubbliche;
- trattamento e smaltimento in discariche o impianti di recupero;
- servizi di igiene urbana, come pulizia e lavaggio delle strade.

b) Rifiuti Speciali: questi rifiuti derivano da attività industriali, sanitarie o artigianali e richiedono specifiche modalità di gestione:

- rifiuti pericolosi (ad esempio rifiuti ospedalieri infettivi, solventi chimici, amianto);
- rifiuti non pericolosi (ad esempio scarti di lavorazione, fanghi industriali, imballaggi);

² Gli appalti per questo servizio sono regolati dal Codice dei Contratti Pubblici (D.Lgs. 36/2023) e dalla normativa ambientale, in particolare dal D.Lgs. 152/2006 (Testo Unico Ambientale).

- rifiuti elettronici (RAEE), batterie, toner e materiali tecnologici;
- rifiuti da costruzione e demolizione (C&D).

Per la gestione di questi rifiuti, gli appalti devono garantire la conformità alle normative sui rifiuti speciali, la tracciabilità e la sicurezza nelle operazioni di smaltimento.

5.6 LOGISTICA INTERNA E MOVIMENTAZIONE

Il servizio di logistica interna e movimentazione si occupa della gestione dei flussi di materiali, documenti e attrezzature all'interno di strutture sanitarie e/o ospedaliere, uffici pubblici, scuole e altre strutture. Questa attività è essenziale per garantire la continuità operativa delle organizzazioni pubbliche, evitando ritardi e disservizi.

Le attività principali includono:

- trasporto di documenti e fascicoli tra uffici o reparti;
- trasporto dei pazienti all'interno dei plessi ospedalieri;
- movimentazione di attrezzature e materiali nei magazzini e nelle aree operative;
- gestione delle scorte di materiali di consumo (ad esempio cancelleria, farmaci, dispositivi di protezione individuale, dispositivi medici);
- trasporto interno di beni e strumenti sanitari (ad esempio provette di laboratorio, attrezzature diagnostiche, farmaci);
- distribuzione dei pasti in ambienti sanitari o scolastici.

5.7 MANUTENZIONE DEL VERDE

La manutenzione del verde è una categoria specifica di servizi appaltati sia come prestazione principale sia come prestazione secondaria (ad esempio appalti di pulizia e disinfezione e manutenzione del verde). Nelle operazioni di manutenzione del verde rientrano una serie di interventi distribuiti durante tutto l'anno, come ad esempio taglio dell'erba dei prati, potatura, irrigazione, raccolta delle foglie, concimazione. La cura e la manutenzione di parchi e giardini deve essere svolta nel rispetto della stagionalità e del benessere delle piante e dei fiori.

Le prestazioni sono differenziate genericamente in prestazioni a canone e a misura.

Si elencano di seguito alcuni esempi di prestazioni a canone:

- gestione e manutenzione delle superfici a prato, aiuole e rotatorie;
- gestione dei canali e del reticolo idrico minore;
- gestione e manutenzione di siepi e arbusti ornamentali;
- gestione e manutenzione viali e percorsi pedonali;
- diserbo meccanico e/o chimico delle erbe infestanti sulle aree pavimentate;
- alberature stradali: spallonatura al piede e pulizia del tronco;
- rialzo delle chiome;
- gestione e manutenzione delle fioriere e delle aiuole con fioriture perenni e arbusti;
- servizio di reperibilità e pronto intervento 24 ore su 24;

- gestione fitosanitaria;
- mantenimento in efficienza del sistema di drenaggio delle aree verdi e delle relative aree pavimentate: spurghi di pozzetti-caditoie, pulizia e asportazione dei materiali dalle griglie;
- monitoraggio, vigilanza e controllo delle alberature e delle aree verdi.

NOTA Il corrispettivo (mensile o annuale) delle prestazioni è computato e compensato a corpo e comprende tutti gli interventi necessari per gestire i processi manutentivi e garantire il mantenimento dei beni oggetto di manutenzione secondo le modalità indicate nella documentazione di gara.

Si elencano di seguito alcuni esempi di prestazioni a misura:

- potatura di contenimento di esemplari arborei;
- potatura verde di esemplari arborei;
- rimonda del secco, spalcature, spollonature;
- abbattimento di alberi;
- estirpazione o fresature delle ceppaie;
- irrigazione con autobotti;
- fornitura e messa a dimora di alberi;
- fornitura e messa a dimora di cespugli e siepi;
- analisi di stabilità delle alberature (VSA).

NOTA Queste lavorazioni sono richieste secondo necessità e sono preventivamente autorizzate dal Direttore dell'Esecuzione in accordo con il RUP in base ai prezzi definiti dalla Documentazione di gara.

5.8 PORTIERATO

Il servizio di portierato ha il compito di gestire gli ingressi e i flussi di persone all'interno di edifici pubblici e privati, garantendo accoglienza, sicurezza e supporto agli utenti. Questo servizio si distingue dalla vigilanza perché non prevede l'uso di armi né compiti di sicurezza attiva.

Le principali attività comprendono:

- accoglienza e registrazione visitatori;
- gestione degli accessi e controllo badge;
- sorveglianza passiva degli spazi comuni;
- smistamento della corrispondenza interna;
- supporto in caso di emergenze (ad esempio primo allarme antincendio, segnalazione anomalie);
- procedure e registrazioni.

Gli addetti al servizio di portierato operano in postazioni fisse all'ingresso degli edifici o in movimento, a seconda delle necessità del servizio. Per garantire un buon livello di sicurezza, devono essere utilizzati sistemi di controllo accessi (ad esempio badge elettronici, videocitofoni e software di registrazione degli ingressi).

Un aspetto chiave del servizio è la gestione della comunicazione con il pubblico e il coordinamento con le altre figure di sicurezza presenti nell'edificio.

5.9 VIGILANZA NON ARMATA

Un appalto di vigilanza non armata³ riguarda l'affidamento a terzi del servizio di controllo e sorveglianza di beni, persone o luoghi, senza l'utilizzo di armi da parte del personale addetto. Questo tipo di servizio, spesso chiamato anche guardiania, mira a garantire la sicurezza e la prevenzione di accessi non autorizzati, furti, danneggiamenti e altri incidenti.

Le principali caratteristiche della vigilanza non armata sono le seguenti:

- assenza di armi: gli addetti alla vigilanza non sono autorizzati a portare armi durante il servizio;
- presenza fisica: il personale svolge un ruolo di controllo e sorveglianza in loco, garantendo una presenza continua e costante;
- prevenzione e deterrenza: l'obiettivo principale è prevenire comportamenti indesiderati e incidenti attraverso la presenza visibile e il monitoraggio dell'area.

I compiti specifici della vigilanza non armata includono:

- controllo degli accessi da parte degli addetti;
- verifica dei documenti;
- fornire risposta a richieste di informazioni e segnalazione di situazioni anomale.

La vigilanza non armata può configurarsi come un servizio complementare alla vigilanza armata, oppure svolgersi in contesti dove non è necessaria la presenza di armi.

Si rimanda alla UNI 10891:2022 per i requisiti dei servizi forniti dagli istituti di vigilanza privata.

6 RISORSE UMANE

6.1 SOGGETTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE COINVOLTI NELLA FASE DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Nella fase di esecuzione di un contratto pubblico per servizi di Soft Facility Management, i soggetti della Pubblica Amministrazione che possono essere coinvolti sono:

a. Responsabile Unico del Progetto (RUP)

- È il referente principale per la gestione del contratto.
- Coordina le attività legate alla fase esecutiva.
- Assicura il rispetto del cronoprogramma, della qualità delle prestazioni e delle modalità di controllo previste dal contratto.
- Nomina eventuali altri soggetti, come il Direttore dell'Esecuzione o tecnici di supporto.

³ La vigilanza non armata, nota anche come vigilanza passiva, è regolata dal Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza (T.U.L.P.S.) e dal Decreto Ministeriale 269/2010. Le normative definiscono i requisiti per gli operatori, le tipologie di servizi e le responsabilità, garantendo la legalità e la professionalità dell'attività.

b. Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)

- Nominato in caso di servizi complessi o particolarmente rilevanti.
- Verifica la regolare esecuzione delle prestazioni contrattuali in termini qualitativi e quantitativi.
- Può coordinare le attività ispettive e curare la redazione di verbali di verifica.
- Collabora attivamente con il RUP nella gestione di eventuali criticità.

c. Referenti tecnici locali/Responsabili di servizio

- Operano presso il sito di erogazione del servizio (ad esempio plesso scolastico, ospedale, struttura pubblica).
- Svolgono attività di verifica puntuale e quotidiana del servizio.
- Segnalano anomalie o non conformità e mantengono un'interfaccia costante con l'impresa e il RUP.

6.2 SOGGETTI DELL'IMPRESA APPALTATRICE COINVOLTI NELLA FASE DI ESECUZIONE

Durante l'erogazione dei servizi di Soft Facility Management, l'impresa appaltatrice attiva una propria struttura organizzativa e gestionale, che comprende le seguenti figure chiave:

a. Responsabile di contratto/Contract manager

- È il referente ufficiale dell'appaltatore nei confronti della committenza.
- Garantisce il rispetto degli obblighi contrattuali, il coordinamento delle risorse e la tempestiva risoluzione delle criticità.
- Cura la reportistica tecnica e gestionale e partecipa agli incontri in contraddittorio con la PA.

b. Service coordinator/Supervisore operativo/Capo cantiere-commessa

- Coordina l'attività degli operatori sul campo.
- Effettua verifiche periodiche sull'andamento dei servizi, monitora le prestazioni rese e cura le attività di autocontrollo.
- È spesso responsabile dell'applicazione dei protocolli di qualità e sicurezza.

c. Operatori addetti all'erogazione del servizio

- Sono le figure operative che eseguono materialmente le attività previste dal contratto.
- Possono essere coinvolti anche in attività di autocontrollo tramite checklist o strumenti digitali.
- Operano secondo le procedure definite dall'impresa, nel rispetto delle prescrizioni normative e contrattuali.

6.3. SOGGETTI TERZI INCARICATI DALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E VERIFICA

L'intervento di soggetti terzi nel monitoraggio e verifica dell'esecuzione contrattuale avviene solo se espressamente previsto nei documenti di gara o in successive determinazioni della stazione appaltante.

La Pubblica Amministrazione può incaricare soggetti terzi per condurre attività di ispezione, verifica o audit sul servizio erogato. Tra questi si annoverano: soggetti giuridici certificati/accreditati nell'ambito dei controlli nei servizi Facility Management o fondazioni, con comprovata e pluriennale esperienza nel medesimo settore.

Tutti i soggetti sopra menzionati raccolgono evidenze attraverso monitoraggi e verifiche anche con l'ausilio di tecnici con competenze specifiche (ad esempio laboratori accreditati) e forniscono risultanze adeguatamente formalizzate attraverso supporti, per i quali è comprovato il rispetto dei requisiti in materia di protezione delle informazioni e dati personali, in merito all'adeguatezza e alla corretta esecuzione del servizio.

NOTA Gli elenchi di cui sopra hanno valore esemplificativo e non esaustivo e non entrano nel merito dei requisiti professionali, delle competenze specifiche o della formazione richiesta ai soggetti coinvolti. Molte di queste figure e i loro requisiti professionali sono normati dal legislatore, a partire dalle figure centrali del RUP e del DEC e di alcune figure professionali all'interno delle società appaltatrici.

7 RISORSE MATERIALI

La gestione delle attività di verifica durante la fase esecutiva di un appalto di servizi di Soft Facility Management richiede, a causa della mole di dati da registrare per l'intera durata dell'appalto, l'utilizzo di soluzioni informatiche dedicate al fine di garantire in modo trasparente tra le parti contrattuali i parametri di controllo rispondenti alla documentazione di gara, la tracciabilità delle attività, la corretta archiviazione dei dati per l'intera durata dell'appalto e un ambiente in grado di effettuare analisi sui dati registrati per permettere ai responsabili dei processi la definizione di azioni correttive e/o preventive per il miglioramento continuo delle prestazioni.

Le soluzioni informatiche in questione, qualora non fossero già in possesso della Stazione Appaltante, dovrebbero essere realizzate da soggetti giuridici terzi adeguatamente certificati in materia di sicurezza delle informazioni e dei dati e di rispetto delle norme vigenti in materia di acquisti con la Pubblica Amministrazione.

Le caratteristiche minime richieste sono presentate nel prospetto 1.

Prospetto 1 – Soluzioni informatiche per la gestione dei monitoraggi e delle verifiche

Caratteristiche	Specifiche (requisiti tecnici minimi)
Sicurezza	L'infrastruttura digitale deve adottare appropriate misure di sicurezza dimostrabili per garantire riservatezza, disponibilità e integrità di dati e informazioni in essa contenuti, in ottemperanza alla legislazione vigente.
Capacità di integrazione e interoperabilità con altri sistemi	L'infrastruttura digitale deve integrarsi senza problemi con altri strumenti e applicazioni in uso.
Personalizzazione	L'infrastruttura digitale deve essere in grado di soddisfare le diverse esigenze di ogni organizzazione e delle sue persone.
Monitoraggio e verifica	L'infrastruttura deve garantire il monitoraggio dei processi in tempo reale nel corso della loro erogazione (ad esempio un cruscotto informativo con elementi ed indicatori presi in considerazione) e la verifica (ad esempio un check list per l'attività di controllo puntuale).
Condivisione dei dati e delle informazioni	L'infrastruttura digitale deve mettere a conoscenza i dati e le informazioni a tutti i soggetti che fruiscono della tecnologia, in tempo reale, al fine di permettere di prendere le opportune decisioni.
Analisi dei dati, reportistica	L'infrastruttura digitale deve garantire l'archiviazione di tutti i dati per l'intera durata dell'appalto e includere analisi per tracciare e misurare le attività, oggetto di verifica offrendo un'ampia gamma di opzioni relative alla reportistica, al fine identificare le aree di miglioramento.
Comunicazione	L'infrastruttura digitale deve permettere la comunicazione fra i diversi soggetti comprese le segnalazioni, i reclami, le non conformità, tenendo tracciato l'intero iter di ripristino del problema, offrendo dati statistici sempre aggiornati in tempo reale.

8 METODOLOGIA DI MONITORAGGIO E VERIFICA

8.1 GENERALITÀ

Il presente punto definisce la metodologia standard di monitoraggio e verifica applicabile a tutti i servizi di Soft Facility Management in regime di appalto, indipendentemente dal settore specifico.

L'approccio è concepito per:

- assicurare che le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità alle prescrizioni della documentazione contrattuale;
- garantire la coerenza con il quadro normativo vigente, le norme tecniche, le certificazioni di settore e i regolamenti applicabili;
- fornire uno strumento operativo condiviso tra Stazione Appaltante e Appaltatore, utile per programmare e gestire in modo uniforme le attività di monitoraggio e verifica;
- ridurre la discrezionalità e assicurare che le attività di monitoraggio e verifica siano sistematiche (oggettive, misurabili, replicabili) e documentate (tracciabili);
- promuovere il miglioramento continuo delle prestazioni e il rispetto delle strategie di sostenibilità.

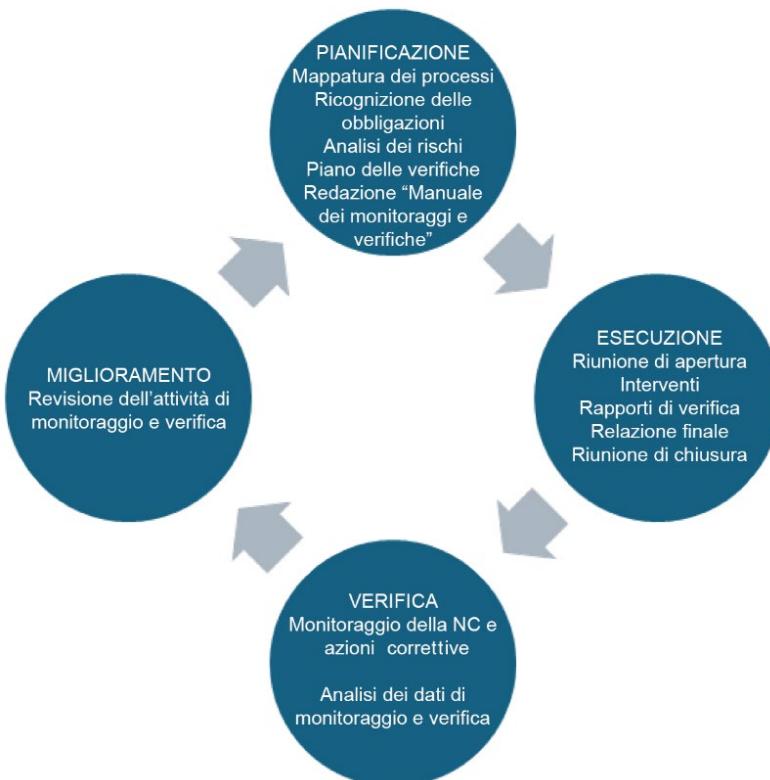
La metodologia si fonda su:

- Condivisione e trasparenza: tutte le fasi sono definite e approvate congiuntamente da Stazione Appaltante e Appaltatore.
- Coerenza normativa: i monitoraggi e le verifiche sono allineati e integrati con quelli previsti dalle norme e dai regolamenti di settore.
- Oggettività e misurabilità: uso di criteri predefiniti, con riduzione al minimo della discrezionalità.
- Tracciabilità e documentazione: tutto il processo di monitoraggio e verifica risulta registrato e conservato.
- Flessibilità: adattamento della metodologia ai cambiamenti operativi e normativi.
- Sostenibilità: ottimizzazione delle risorse e riduzione dell'impatto ambientale anche nelle attività di monitoraggio e verifica.

Il modello metodologico è unico e trasversale rispetto ai servizi di Facility Management, ma può essere integrato da contributi tecnici non vincolanti contenenti esempi settoriali per illustrare l'applicazione pratica della metodologia a specifici ambiti. In tal senso, i prospetti specifici per servizio con indicazione degli obiettivi, requisiti, elementi, indicatori e parametri che possono essere presi in considerazione per la redazione del Manuale delle attività dei monitoraggi e delle verifiche sono presenti nell'Appendice A.

La metodologia e i criteri adottati consentono di avere un approccio dinamico, impostato al miglioramento continuo, nell'ambito del processo di monitoraggio e verifica, che prevede una interazione periodica e un coinvolgimento attivo delle strutture deputate e che può essere rappresentato come in figura 1.

Figura 1 – Ciclo delle fasi di esecuzione del monitoraggio e della verifica



La metodologia è strutturata in modo da non sostituire ma valorizzare e integrare i monitoraggi e le verifiche già previsti, per ciascun settore, da:

- normative cogenti nazionali e comunitarie;
- norme tecniche UNI, ISO, EN e altre specifiche volontarie richiamate nei documenti di gara;
- schemi di certificazione accreditati;
- regolamenti e capitolati tecnici di settore;
- procedure obbligatorie derivanti da autorizzazioni o accreditamenti specifici.

Nella definizione degli elementi di monitoraggio e verifica, la Stazione Appaltante e l'Appaltatore si impegnano a:

1. identificare le prescrizioni tecniche e operative già presenti nelle fonti sopra elencate;
2. recepirle all'interno del Manuale dei monitoraggi e delle verifiche;
3. evitare duplicazioni o sovrapposizioni, garantendo un sistema di monitoraggio efficiente e coerente con quanto già richiesto dagli standard di settore.

Nei punti seguenti del presente punto 8.1 dedicati alla descrizione degli aspetti di carattere operativo sono indicate nel dettaglio le modalità di esecuzione delle fasi, tracciate nella figura 1.

8.2 PIANIFICAZIONE

La pianificazione rappresenta la base per un sistema di monitoraggio e verifica efficace e condiviso e deve comprendere i seguenti aspetti:

- mappatura dei processi e sottoprocessi: individuazione delle fasi (attività) costituenti il servizio oggetto di appalto e delle relative interfacce con altri servizi e ricognizione delle obbligazioni;
- analisi dei rischi: valutazione e trattamento del rischio per le singole attività costituenti il servizio in considerazione del rispetto dei requisiti cogenti (contrattuali, legislativi) e volontari (se espressamente richiesti dal contratto);
- piano dei monitoraggi e delle verifiche: redazione di un documento con indicazione della programmazione delle attività coerentemente con gli obiettivi e quanto eventualmente stabilito dalle norme e dal contratto;
- manuale dei monitoraggi e delle verifiche: redazione di un documento vincolante e operativo di riferimento per l'intera durata contrattuale, approvato congiuntamente da Stazione Appaltante e Appaltatore, il quale definisce come devono essere pianificati, eseguiti, verificati e migliorati i monitoraggi e le verifiche effettuate sull'esecuzione dei servizi.

La mappatura dei processi deve essere realizzata in collaborazione con tutti i soggetti coinvolti nell'attività di monitoraggio e verifica, acquisendo e analizzando la documentazione di gara (disciplinare, capitolato, offerta tecnica e i relativi allegati), la normativa cogente (comunitaria e nazionale), volontaria (solo se espressamente richiamata nei documenti menzionati precedentemente), circolari e istruzioni, manuali delle procedure, specifiche tecniche ed altri documenti di lavoro.

Per ogni processo devono essere individuati i relativi sottoprocessi e descritte le relative attività svolte dal personale coinvolto.

Per ciascuna attività svolta devono essere effettuati una valutazione e un trattamento dei rischi. I rischi possono altresì essere identificati anche sulla base di documentazione acquisita inerente ai processi analizzati e/o sulla base delle esperienze assunte da processi/unità organizzativi/e simili o con qualunque altro metodo ritenuto idoneo a tal fine.

La mappatura dei processi e al suo interno dei rischi ha l'obiettivo di identificare quelli che possano pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi e di valutare l'adeguatezza dei monitoraggi e delle verifiche posti a presidio delle "aree di rischio".

Un eventuale Manuale di Autocontrollo dell'appaltatore può contribuire alla mappatura dei processi, alla loro interazione e all'analisi dei rischi, ma non può sostituire il Manuale delle attività di monitoraggio e verifica: le finalità infatti previste sono diverse e riportate in sintesi nel prospetto 2.

Prospetto 2 – Differenza tra Manuale di Autocontrollo e Manuale delle attività di monitoraggio e verifica

Documento	Manuale di Autocontrollo	Manuale delle attività di monitoraggio e verifica	
Caratteristica	Autocontrollo	Monitoraggio (Processo)	Verifica (Risultato)
Natura	Interno, unilaterale, continuativo	Bilaterale, puntuale (durante)	Bilaterale, puntuale (alla fine)
Soggetti	Solo l'appaltatore	Appaltatore, committente, soggetto terzo	Appaltatore, committente, soggetto terzo
Scopo primario	Prevenzione e garanzia interna	Verifica della corretta esecuzione	Accertamento e accettazione della prestazione
Focus	L'intero sistema organizzativo	Il "come" si svolge il servizio	Il "cosa" è stato prodotto/erogato
Strumento tipico	Manuale, procedure, istruzioni operative, audit interni	Verbale di sopralluogo, stato avanzamento	Verbale di verifica, certificato di collaudo

L'attività deve essere pianificata mediante un piano di verifica proposto dalla Stazione Appaltante. Il piano deve:

- essere allineato alle esigenze di copertura del rischio determinate nel corso della periodica rilevazione delle aspettative della Stazione Appaltante e dell'attività di valutazione del rischio;
- allocare le risorse sui processi aventi la maggiore rilevanza, ovvero che maggiormente concorrono al raggiungimento degli obiettivi;
- tenere in considerazione l'esito degli interventi relativi ai piani di verifica precedenti.

Deve essere redatto uno specifico Manuale delle attività di monitoraggio e verifica (Manuale dei controlli) con la partecipazione dei rappresentanti della Stazione Appaltante, dell'Appaltatore e del soggetto terzo (auditor).

Si elencano di seguito i requisiti minimi di struttura e contenuti del Manuale dei monitoraggi e verifiche:

- 1) scopo e campo di applicazione, indicante le finalità della redazione del documento e l'ambito di pertinenza (contratto, siti, servizi, durata, riferimenti a documenti contrattuali);
- 2) termini e definizioni;
- 3) normativa, documentazione di riferimento (cogente e se espressamente richiesta, volontaria);

- 4) ruoli e responsabilità delle parti (matrice RACI);
- 5) il flusso del servizio oggetto di monitoraggio e verifica (mappatura del processo), individuazione della tipologia delle attività erogate nell'arco della giornata;
- 6) la valutazione e il trattamento dei rischi;
- 7) periodo di monitoraggio e verifica (piano dei monitoraggi e delle verifiche);
- 8) individuazione dei requisiti, dei criteri di accettazione, delle soglie di tolleranza, degli elementi per il monitoraggio e per la verifica e individuazione del coefficiente di ponderazione per ciascun elemento sulla base dell'esito dell'analisi del rischio, del metodo di effettuazione delle attività di monitoraggio e verifica (ad esempio visivo, strumentale);
- 9) metodo e frequenze di campionamento;
- 10) modalità di conduzione delle attività (ad esempio in contraddittorio, a sorpresa);
- 11) individuazione degli strumenti per il monitoraggio e la verifica e delle modalità di raccolta (possibile check list);
- 12) gestione delle evidenze raccolte;
- 13) gestione delle risultanze ottenute ed eventuali non conformità, azioni correttive, e/o preventive, indicazione dei tempi di ripristino;
- 14) analisi dei dati (ad esempio modalità, tempi);
- 15) indicazione delle modalità di trattamento dei dati e delle informazioni (ad esempio raccolta, registrazione, visualizzazione, estrazione, archiviazione, condivisione, comunicazione) nel rispetto dei requisiti normativi di settore.

Annualmente il manuale dei monitoraggi e delle verifiche è sottoposto a revisione, salvo revisioni a intervalli minori per eventuali modifiche che dovessero emergere nel corso dell'esecuzione del contratto (ad esempio variazione delle attività, aggiornamento analisi dei rischi, esigenze di formazione/aggiornamento).

8.3 ESECUZIONE

L'esecuzione deve comprendere i seguenti aspetti:

- riunione di apertura e stesura del relativo verbale di avvio di esecuzione del servizio;
- esecuzione degli interventi;
- rapporti di verifica;
- monitoraggio delle non conformità (NC) e azioni correttive/preventive;
- relazione finale;
- riunione di chiusura.

Dopo aver svolto un'analisi sui tempi e le modalità da seguire per l'intervento, deve essere preparata una comunicazione di "avvio" dell'attività, da inviare all'Appaltatore.

Nella comunicazione, oltre a convocare la riunione di apertura, sono evidenziati:

- l'oggetto e le finalità della verifica;
- i tempi e le modalità di svolgimento;
- la documentazione da predisporre.

Durante la riunione di apertura, di cui verrà in seguito dato apposito resoconto, devono essere presentati e discussi i seguenti argomenti:

- lo scopo e gli obiettivi dell'intervento, già definiti nella comunicazione di cui sopra;
- le modalità operative di esecuzione dell'intervento e l'arco temporale ritenuto necessario, in via di massima;
- la documentazione che verrà prodotta e i relativi contenuti;
- le date dei successivi incontri da svolgere durante e al termine dell'intervento;
- varie ed eventuali.

Nella riunione è importante evidenziare la finalità propositiva e migliorativa dell'intervento, allo scopo di ottenere la massima disponibilità e la positiva collaborazione dell'Appaltatore.

Nel corso dell'esecuzione dell'intervento di monitoraggio e verifica, il soggetto incaricato deve raccogliere tutti gli elementi necessari a supportare, con adeguate prove documentali, le evidenze raccolte. Tutte queste evidenze (ad esempio documentazione, analisi svolte, carte di lavoro) devono essere adeguatamente archiviate per dimostrare in maniera inequivocabile l'oggettività di quanto rilevato. La raccolta delle evidenze deve avvenire attraverso la compilazione di una lista di riscontro (check list) preimpostata e condivisa fra Stazione Appaltante e Appaltatore.

Di seguito si evidenziano le informazioni e la documentazione richiesta:

- individuazione dei responsabili dei processi interessati, che devono essere contattati per concordare lo svolgimento dell'intervento;
- informazioni/dati sui quali operare il campionamento delle operazioni che devono essere analizzate nel corso dell'intervento;
- disposizioni normative comunitarie e nazionali, documentazione di gara e normativa volontaria solo se applicabile;
- interviste formalizzate e condivise con i soggetti coinvolti nelle attività;
- risultati e rapporti di interventi precedenti sulle unità/processi verificati;
- check-list prodotte per lo svolgimento di precedenti interventi su processi/unità verificati o interventi simili in termini di strategie/obiettivi/processi/unità verificati;
- risultati e rapporti emanati da organismi di controllo;
- manuali di procedure;
- mappa dei processi;
- eventuale altra documentazione ritenuta utile allo svolgimento dell'intervento.

L'attività di verifica ha un primo scopo nella valutazione dell'efficacia del controllo posto in essere per ridurre il rischio. Scopo ulteriore consiste nel verificare l'efficienza del controllo e, quindi, rilevare casi di rischi eccessivamente controllati, che richiedono una razionalizzazione dei presidi in essere.

Il rapporto di verifica rappresenta il punto conclusivo dell'attività svolta, nonché il momento di assunzione della responsabilità in ordine all'interpretazione dei fatti osservati e alla formulazione delle valutazioni e dei suggerimenti.

Il rapporto di verifica deve rappresentare il resoconto obiettivo, essenziale e completo di quanto fatto in sede di accertamento e, allo stesso tempo, l'esposizione veritiera, motivata e documentata delle evidenze significative analizzate. Se durante l'intervento sono rilevate anomalie gravi, queste devono essere comunicate all'Appaltatore e alla Stazione Appaltante nei tempi e nei modi definiti contrattualmente, affinché siano apportati gli opportuni interventi correttivi.

Il contenuto del rapporto di verifica si dovrebbe articolare idealmente in tre parti:

- la prima parte è introduttiva e dovrebbe descrivere l'intervento di verifica (ad esempio durata, luogo, lettera d'incarico), il processo analizzato con i sottoprocessi in esame, facendo anche riferimento alle strutture organizzative interne interessate dall'intervento, e infine la documentazione di riferimento, descrivendo sinteticamente la normativa esterna e interna, cioè le circolari e/o procedure operative esistenti;
- la seconda parte dovrebbe descrivere le modalità di svolgimento del lavoro (interviste effettuate, selezione del campione da sottoporre a prova, esecuzione delle prove);
- nella parte conclusiva, infine, dovrebbero essere esposte le criticità emerse e le relative raccomandazioni e spunti di miglioramento. La presenza o meno della criticità richiede al soggetto incaricato di esprimere un parere professionale per la rimozione della stessa. Questo parere costituisce una "raccomandazione". In presenza di osservazioni che non costituiscono criticità, ma temi di attenzione del sistema di controllo interno, il soggetto incaricato le formalizza come azioni migliorative.

Infine, è prevista una riunione di chiusura, durante la quale si devono condividere i risultati dell'attività di verifica per assicurarsi che non ci siano stati fraintendimenti o interpretazioni errate dei fatti evidenziati, e fornire ai responsabili dell'Appaltatore l'opportunità di chiarire specifici argomenti o di esprimere i propri punti di vista circa i rilievi, le conclusioni e le raccomandazioni esposte nel rapporto di verifica.

Nel corso della riunione di chiusura si devono discutere e condividere le raccomandazioni e gli spunti di miglioramento con gli adeguati livelli di responsabilità, al fine di elaborare azioni idonee a rimuovere le criticità emerse. Sebbene il soggetto incaricato abbia già indicato tra le raccomandazioni e gli spunti di miglioramento le azioni idonee alla rimozione della criticità, ciò non toglie che l'Appaltatore possa proporre azioni ritenute maggiormente appropriate. In particolare, nel corso della riunione devono essere necessariamente concordate:

- le azioni ritenute idonee a rimuovere le criticità riscontrate. Qualora vi sia dissenso tra raccomandazioni proposte e azioni definite dalla struttura verificata, tale dissenso deve essere esplicitato;
- la data entro la quale l'Appaltatore si impegna a inviare alla Stazione Appaltante il Piano di azione. L'invio del Piano di azione deve essere necessariamente previsto entro un congruo periodo di tempo, definito contrattualmente, a partire dalla data in cui si è svolta la riunione.

L'esito della riunione di chiusura deve essere formalizzato con un verbale di riunione, redatto a cura di uno degli auditor, e composto dalle seguenti sezioni:

- luogo e data della riunione;
- nome e ruolo dei partecipanti alla riunione;
- descrizione degli argomenti oggetto di discussione;
- osservazioni emerse in sede di riunione, quali soprattutto: modifiche condivise da apportare alla Relazione finale; data prevista per la comunicazione del Piano di azione da parte della struttura sottoposta ad audit.

La Relazione finale, già eventualmente integrata con le ulteriori osservazioni emerse nel corso della riunione di chiusura, deve essere inviata alla Stazione Appaltante e all'Appaltatore. Nella comunicazione a cui è allegata la Relazione finale si dovrebbe esplicitare che si è concordata la realizzazione del Piano di azione, da parte della struttura verificata, entro un termine definito e che l'effettiva attuazione delle azioni correttive/migliorative descritte nel Piano sarà oggetto di verifica, mediante l'intervento di monitoraggio.

8.4 VERIFICA

La verifica deve comprendere i seguenti aspetti:

- monitoraggio delle NC (non conformità) e azioni correttive;
- analisi dei dati dei monitoraggi e delle verifiche.

La relazione finale sancisce, di fatto, l'avvio dell'attività di monitoraggio, attraverso la quale si deve accertare se quanto raccomandato, discusso e condiviso nella riunione, e successivamente confermato nel Piano di azione, è poi stato effettivamente attuato. In sostanza si effettua un monitoraggio sulla realizzazione delle azioni correttive inserite dalla struttura verificata nel Piano di azione al fine di valutare l'efficacia, nonché la tempestività dello stesso, nel rimuovere le anomalie riscontrate.

In dettaglio, la Relazione di monitoraggio si dovrebbe articolare idealmente in tre parti:

- la prima parte è introduttiva e dovrebbe richiamare l'intervento da cui sono emerse le criticità rilevate nel sistema di controllo interno;
- la seconda parte dovrebbe descrivere le modalità di svolgimento del lavoro;
- la terza parte dovrebbe riepilogare gli esiti delle attività di follow up, con evidenza delle azioni correttive intraprese, distinte fra implementate e non implementate (come indicato nel paragrafo precedente). In tale parte è inoltre presente un giudizio in relazione alla capacità delle azioni intraprese di mitigare i rischi e/o alla sussistenza di carenze nel sistema di controllo interno che, come precedentemente detto, sono accettati nella esclusiva responsabilità della struttura verificata.

Annualmente deve essere redatto un Rapporto sull'attività di monitoraggio e verifica svolti. L'attività di rendicontazione sulle attività svolte deve essere utilizzata anche come base per un eventuale revisione del processo di monitoraggio e verifica e/o successiva pianificazione annuale delle attività. Il Rapporto annuale deve comprendere i contenuti descritti di seguito:

- copertura del piano: all'interno del quale è riepilogato quanto effettivamente svolto nel corso del periodo, in comparazione con quanto era stato previsto. Devono essere giustificate tutte le variazioni intervenute rispetto alla programmazione iniziale;

- sintesi delle principali osservazioni, all'interno della quale deve essere fornita una sintesi delle principali osservazioni rilevate nel corso degli interventi svolti;
- esito delle attività di follow-up, all'interno del quale deve essere fornita una sintesi del grado di implementazione dei piani di azione concordati nel corso dei periodi/annualità antecedenti e oggetto di specifici interventi di follow-up nel corso del periodo/annualità appena conclusa.

8.5 MIGLIORAMENTO

Il miglioramento è un processo sistematico e ininterrotto che mira a ottimizzare il processo di esecuzione delle attività di monitoraggio e verifica attraverso opportuni cambiamenti incrementali, coinvolgendo tutti i soggetti impegnati nell'attività. Il miglioramento può comprendere i seguenti aspetti:

- analisi e valutazione dei dati che emergono dall'attività di monitoraggio e verifica dei servizi;
- aggiornamento del piano dei monitoraggi e verifica;
- aggiornamento del Manuale (ad esempio analisi dei rischi, mappatura dei processi, attività);
- necessità di formazione/aggiornamento del personale coinvolto;

Tutte le attività devono essere documentate e le evidenze devono essere mantenute (nuova revisione del manuale, data di aggiornamento del piano dei monitoraggi e delle verifiche, attestati di formazione/aggiornamento).

APPENDICE A (informativa)

**PROSPETTI PER LA REDAZIONE DEL MANUALE DELLE ATTIVITÀ DEI MONITORAGGI
E DELLE VERIFICHE**

La presente appendice A fornisce prospetti specifici per ogni servizio di Soft Facility Management con l'indicazione, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di obiettivi, documentazione di riferimento, elementi, indicatori e parametri che possono essere presi in considerazione per la redazione del Manuale delle attività dei monitoraggi e delle verifiche.

Prospetto A.1 – Pulizia e disinfezione

OBIETTIVI	Valutare la corretta esecuzione del servizio (conformità del servizio)
DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO	D.Lgs. 81/2008, D.M. 29 gennaio 2021, DPR 227/2011, UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, Regolamento CE 66/2010, Regolamento EMAS, UNI EN 13549, Capitolato e allegati, Offerta Tecnica
ELEMENTI	Pulizia, detergenza, disinfezione, raccolta rifiuti
INDICATORI	<u>Controllo delle forniture:</u> verifica periodica della corrispondenza tra le forniture dichiarate in sede di gara e quelle effettivamente presenti in cantiere <u>Controllo di risultato:</u> prestazioni, operazioni, arredi, elementi ambientali (pavimento, pareti, controsoffitto), dispenser (sapone, carta igienica, asciugamani) <u>Controllo di processo:</u> operatore (igiene della persona, norme comportamentali, misure di prevenzione); dotazione (prodotti, materiali, attrezzature, macchine); competenze (norme metodologiche, procedure)
PARAMETRO	Parametri di controllo definiti in contraddittorio (assenza di: rifiuti, polvere, macchie)

Prospetto A.2 – Ristorazione collettiva, vending, derrate alimentari

OBIETTIVI	Valutare la corretta esecuzione del servizio (conformità del servizio)
DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO	Regolamento CE 852/04, Regolamento UE 1169/2011, Criteri Ambientali Minimi, UNI EN ISO 22000, UNI EN ISO 22005, UNI 11584, Capitolato e allegati, Offerta Tecnica, Manuale di Autocontrollo (HACCP)
ELEMENTI	Approvvigionamento, stoccaggio, preparazione, confezionamento, distribuzione, prenotazione, gestione rifiuti, pulizia e sanificazione, disinfezione, manutenzione, Customer Satisfaction, comunicazione
INDICATORI	Alimento, imballaggio, detergenti e disinfettanti, automezzo, personale, ricette, menu
PARAMETRO	Etichettatura, quantità, caratteristiche degli alimenti (DOP, IGP), stato visivo, (integrità imballaggio, colore), temperatura, contratto, qualifica, numero, orari, divisa, formazione, analisi di laboratorio

Prospetto A.3 – Lavanolo

OBIETTIVI	Valutare la corretta esecuzione del servizio (conformità del servizio)
DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO	DL 152/06, Regolamento CE 842/06, CE 1005/09, DM 9 dicembre 2020, Regolamento EMAS, UNI EN ISO 14001, Capitolato e allegati, Offerta Tecnica
ELEMENTI	Lavaggio, sanificazione, asciugatura, stiratura, piegatura, consegna/ritiro
INDICATORI	Biancheria piana, biancheria confezionata, materassi, cuscini, servizio di logistica
PARAMETRO	Assenza odori, strappi, rotture e macchie, rammendi non conformi, cori estranei, tipologia di materiale non conforme, non integrità della confezione, consegna non completa, ritardo nella consegna Non idoneità attrezzature, carenza igienicità locali in uso, non rispetto fasce orarie di consegna/ritiro

Prospetto A.4 – Gestione rifiuti

OBIETTIVI	Valutare la corretta esecuzione del servizio (conformità del servizio)
DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO	D.Lgs. 152/06, D.Lgs. 81/2008, Accordo ADR, Capitolato e allegati, Offerta Tecnica
ELEMENTI	Raccolta, trasporto, smaltimento, fornitura contenitori
INDICATORI	Tipologia di rifiuto (urbani, speciali), automezzi, materiali (contenitori, sacchi)
PARAMETRO	Corretta raccolta, corretto smaltimento, rispetto orari, conformità dei materiali

Prospetto A.5 – Logistica interna e movimentazione

OBIETTIVI	Valutare la corretta esecuzione del servizio (conformità del servizio)
DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO	D.Lgs. 81/2008, Capitolato e allegati, Offerta Tecnica
ELEMENTI	Processo amministrativo, processo operativo
INDICATORI	Gestione della documentazione, gestione del magazzino, gestione dell'archivio. Ricevimento merci, stoccaggio, prelievo e spedizione, trasporto, consegna
PARAMETRO	Conformità supporto informatico, rispetto orari, consegne complete, assenza errori documentali, discrepanze magazzino, incidenza materiale non conforme, idonee condizioni di stoccaggio, pulizia del magazzino, idonee condizioni di trasporto

Prospetto A.6 – Manutenzione del verde

OBIETTIVI	Valutare la corretta esecuzione del servizio (conformità del servizio)
DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO	D.Lgs. 152/06, D.Lgs. 81/2008, DM 10 marzo 2020, Capitolato e allegati, Offerta Tecnica
ELEMENTI	Raccolta, falciatura, tosatura, diserbo, spollonatura, potatura, costituzione di aiuole, abbattimento, svelimenti, concimazioni, irrigazioni, trattamenti fitosanitari, pulizia
INDICATORI	Aree verdi (prati, cespugli, siepi, alberi, aiuole), banchine, strade, muri, fontane, vasche, aree giochi
PARAMETRO	Assenza di rifiuti, foglie secche, rispetto calendario, conformità prodotti fitosanitari, assenza residui vegetali lungo strade, banchine, marciapiedi

Prospetto A.7 – Portierato

OBIETTIVI	Valutare la corretta esecuzione del servizio (conformità del servizio)
DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO	D.Lgs. 81/2008, Capitolato e allegati, Offerta Tecnica
ELEMENTI	Apertura, chiusura e presidio degli accessi, custodia chiavi e gestione sistemi di allarme, prevenzione atti vandalici, segnalazione, assistenza, ricevimento e smistamento corrispondenza
INDICATORI	Orario di lavoro, postazione di servizio, uniforme, spogliatoi
PARAMETRO	Rispetto orari di apertura e chiusura, presenza nella postazione di servizio, assenza di furto di chiavi, corretto smistamento della posta, uniforme pulita e completa, pulizia degli spogliatoi

Prospetto A.8 – Vigilanza non armata

OBIETTIVI	Valutare la corretta esecuzione del servizio (conformità del servizio)
DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO	D.Lgs. 81/2008, Capitolato e allegati, Offerta Tecnica
ELEMENTI	Apertura, chiusura e presidio degli accessi, custodia chiavi e gestione sistemi di allarme, prevenzione atti vandalici, segnalazione, assistenza, ricevimento e smistamento corrispondenza
INDICATORI	Orario di lavoro, postazione di servizio, uniforme, spogliatoi
PARAMETRO	Rispetto orari di apertura e chiusura, presenza nella postazione di servizio, assenza di furto di chiavi, corretto smistamento della posta, uniforme pulita e completa, pulizia degli spogliatoi

BIBLIOGRAFIA

- [1] Delibera ANAC n. 497 del 29 ottobre 2024, Indicazioni alle stazioni appaltanti in merito alle modalità di espletamento dei controlli e delle verifiche da svolgere durante la fase esecutiva degli appalti di servizi e forniture
- [2] D.Lgs 31 marzo 2023, n. 36 Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici
- [3] UNI CEI EN ISO/IEC 27001 Sicurezza delle informazioni, cybersecurity e protezione della privacy - Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni – Requisiti
- [4] UNI CEI EN ISO/IEC 27017:2021 Tecnologie Informatiche - Tecniche di sicurezza - Raccolta di prassi sui controlli per la sicurezza delle informazioni per i servizi in cloud basata sulla ISO/IEC 27002
- [5] UNI CEI EN ISO/IEC 27018:2020 Tecnologie informatiche - Tecniche di sicurezza - Raccolta di prassi per la protezione dei dati personali trattati in cloud pubblici da responsabili del trattamento
- [6] UNI CEI EN ISO 13485:2021 Dispositivi medici - Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti per scopi regolamentari
- [7] UNI EN ISO 20471:2017 Indumenti ad alta visibilità - Metodi di prova e requisiti
- [8] UNI EN ISO 45001 Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro - Requisiti e guida per l'uso
- [9] UNI EN 14065:2016 Tessili - Tessili trattati in lavanderie - Sistema di controllo della biocontaminazione
- [10] UNI EN 15221-4:2011 Facility Management - Parte 4: Tassonomia, classificazione e strutture nel Facility Management
- [11] UNI/PdR 170:2024 Linee guida per la valorizzazione della Dieta Mediterranea – Modello per sistemi alimentari sostenibili
- [12] UNI/PdR 173-1:2025 Sanificazione degli ambienti indoor - Parte 1: Requisiti dei sistemi di sanificazione
- [13] UNI/PdR 173-2:2025 Sanificazione degli ambienti indoor - Parte 2: Requisiti di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità delle figure professionali coinvolte nei processi di sanificazione e degli organismi di valutazione della conformità
- [14] Regulation (EU) 2023/2854 of the European Parliament and of the Council of 13 December 2023 on harmonised rules on fair access to and use of data and amending Regulation (EU) 2017/2394 and Directive (EU) 2020/1828 (Data Act)

- [15] Linee Guida Rabc Risk Analysis Biocontamination Control System – Manuale pratico per l'applicazione dei requisiti previsti dalla norma UNI EN 14065:2016 "Tessili trattati in lavanderia - Sistema di controllo della biocontaminazione" e il conseguimento della certificazione RABC





UNI Ente Italiano di Normazione
Membro italiano ISO e CEN

Via Sannio, 2 - 20137 Milano
Via del Collegio Capranica, 4 - 00186 Roma

www.uni.com



normeUNI



@normeUNI



normeUNI