



Procedura per la Gestione delle Offerte, Ordini e Contratti

Redatto da: Francesca Savi
Responsabile Gare e Contratti

Verificato da: Andrea Boioli Loris Camarin
Respe Qualità Ambiente Sicurezza Resp Affari Legali

Approvato da: Gianluca Casalini
Presidente CDA

Codice documento: **PRO -** **OOC**
Tipo doc. N° Doc.

Data Edizione **1/7/2025**

Distribuzione: Interna **Documento Riservato**

Il contenuto del presente documento costituisce materiale riservato e soggetto a copyright da parte di **SPAZIO APERTO** Cooperativa Sociale.
Ogni violazione sarà perseguita ai sensi di legge.

MODIFICHE APPORTATE

rispetto alla precedente edizione:

edizione rivista in seguito alla adesione alla norma UNI EN ISO 45001:2018

Punti	Modifiche apportate
2.1	Aggiornamento legislazione
4.5	Revisione totale
5.3	Introdotta il Responsabile Gare/Contratti
8.2.3 e 8.3.1	Evidenziato il ‘fine vita’
8.2.4	Introdotta verifica servizio Affari Legali e Societari
9.1	Introdotta: ogni 6 mesi, elenco delle gare acquisite e perse nel periodo in esame.

Data delle precedenti edizioni secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, 14001:2015
1/2/2022; 1/10/19;

Edizione precedente secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008
27/1/14; 15/16/13; 01/06/11; 01/11/09; 15/04/09

Edizione precedente secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000
30/04/04

Data delle edizioni secondo la norma UNI EN ISO 9001/1994:
20/02/02; 30/03/01; 05/09/00

Sommario

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	5
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	5
2.1	LEGISLAZIONE	5
2.2	DOCUMENTI DEL SISTEMA QUALITÀ AMBIENTE E SICUREZZA SUL LAVORO.....	5
2.3	ISTRUZIONI E MODULI	6
3	TERMINI E DEFINIZIONI	6
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	6
4.1	L' ORGANIZZAZIONE	6
4.2	ESIGENZE E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE.....	6
4.3	CAMPO DI APPLICAZIONE	6
4.4	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ AMBIENTE SICUREZZA	6
4.5	GESTIONE SICUREZZA SUL LAVORO	7
5	LEADERSHIP.....	7
5.1	IMPEGNO.....	7
5.2	POLITICA PER LA QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA SUL LAVORO	7
5.3	RUOLI E RESPONSABILITÀ	7
6	PIANIFICAZIONE.....	8

6.1	AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ	8
6.1.1	Aspetti relativi al SSL	8
6.2	OBIETTIVI	8
7	SUPPORTO.....	9
7.1	FIGURE PROFESSIONALI	9
7.1.1	Standard di personale	9
7.2	COMPETENZA CONSAPEVOLEZZA	9
7.3	COMUNICAZIONE	9
7.4	INFORMAZIONI DOCUMENTATE	9
8	ATTIVITA OPERATIVE	10
8.1.1	Generalità	10
8.2	CONTRATTI CON ENTI PUBBLICI	10
8.2.1	Premessa.....	10
8.2.2	Tipologie di contratto	10
8.2.3	Gestione dell’Offerta.....	10
8.2.4	Acquisizione del Contratto	11
8.2.5	Attivazione del Contratto	12
8.2.6	Modifiche/eventi particolari in corso d’opera	13
8.2.7	Scadenza del Contratto.....	13
8.3	ORDINI CON PRIVATI.....	13
8.3.1	Gestione dell’Offerta.....	13
8.3.2	Acquisizione dell’Ordine	14
8.3.3	Attivazione del contratto	15
8.3.4	Modifiche/eventi particolari in corso d’opera	15
8.3.5	Scadenza dell’Ordine	15
8.4	CONTRATTI CON CONSORZI	16
8.4.1	Gestione dell’Offerta e Acquisizione dell’Ordine.....	16
8.4.2	Attivazione del Contratto	16
8.5	PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE.....	16
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	17
9.1	VERIFICA DELLE PRESTAZIONI	17
9.2	VERIFICA DEGLI OBIETTIVI	17
9.3	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE (INTERNO)	17
9.4	AUDIT INTERNO	17
9.5	RIESAME DELLA DIREZIONE.....	17
10	MIGLIORAMENTO	17
10.1	NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE	18
10.2	MIGLIORAMENTO CONTINUO	18
11	ALLEGATI.....	19
11.1	ALLEGATO 1 – ALLEGATO XVII- DLGs 106/09.....	19
11.2	ALLEGATO 2 – TIPI DI CONTRATTO	19

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo documento descrive le modalità di gestione delle Offerte, degli Ordini e dei Contratti che la Cooperativa stipula con i propri Committenti/Clienti.

Le indicazioni contenute nel presente documento hanno validità per le Offerte, gli Ordini ed i Contratti relativi ai servizi di Laboratorio Sociale, Pulizie, Piattaforme Ecologiche, Getta&Usa e Inserimenti Lavorativi.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

2.1 Legislazione

LEGGE tipo	DATA	NUM	IDENTIFICAZIONE
Decreto Legislativo	31/03/2023	36	Codice dei contratti pubblici , recante delega al Governo in materia di contratti pubblici»
Decreto Ministeriale	07/02/2023	nn	Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di progettazione di parchi giochi, la fornitura e la posa in opera di prodotti per l'arredo urbano e di arredi per gli esterni e l'affidamento del servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria di prodotti per arredo urbano e di arredi per esterni
D.M. Ambiente	29/01/2021	nn	Nuovi criteri ambientali minimi
Decreto Legge	18/04/2019	32	Sbolcca cantieri , Applati
Decreto ministero Ambiente	18/10/2016	nn	Adozione dei criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di sanificazione per le strutture sanitarie e per la fornitura di prodotti detergenti.
Decreto ministero Ambiente	24/05/2016	nn	Incremento progressivo dell'applicazione dei criteri minimi ambientali negli appalti pubblici per determinate categorie di servizi e forniture.
Decreto Legislativo	18/04/2016	50	Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/Ce e 2004/18/Ce
Legge	28/12/2015	221	Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di green economy e per il contenimento dell'uso eccessivo di risorse naturali

2.2 Documenti del Sistema Qualità Ambiente e Sicurezza sul lavoro

MQAS	Manuale Qualità, Ambiente e Sicurezza sul Lavoro della Cooperativa
PRO-DOD	Procedura per la gestione dei documenti e dei dati

2.3 Istruzioni e Moduli

Mod INFO	Modulo Informazioni Operative
Mod PIFA	Piano Mensile di Fatturazione
Mod.LCE	Modulo di Controllo dei Preventivi per Piattaforme Ecologiche
Mod.LCM	Modulo di Controllo dei Preventivi per Getta&Usa
Mod.LCP	Modulo di Controllo dei Preventivi per Pulizia
Ist.XVII	Allegati all’Ordine

3 TERMINI E DEFINIZIONI

I termini, le definizioni e le abbreviazioni usate in questa Procedura sono definiti e descritti all’interno della procedura stessa.

4 CONTESTO DELL’ORGANIZZAZIONE

4.1 L’organizzazione

La cooperativa sociale Spazio Aperto ha sede in Milano e gestisce dal 1984 servizi diversi con lo scopo di attuare l’integrazione lavorativa di soggetti svantaggiati.

Le attività che si sono integrate nel tempo sono costituite dal servizio di laboratorio e assemblaggio, servizi di pulizia ambienti, trasporto rifiuti speciali, gestione di piattaforme ecologiche, approntamento automezzi in sharing, servizi vari a supporto di comuni e aziende. La sede legale e operativa è sita in Milano, via Gorki, 5. Ad essa si sono aggiunte nel tempo le sedi di Corsico, di Cologno Monzese, di Roma, di Rho, di Marcallo con Casone.

4.2 Esigenze e aspettative delle parti interessate.

L’analisi dei rapporti dell’organizzazione e il suo contesto, in relazione alla presente procedura, viene sviluppato nel file Contesto Direzione, al quale si fa riferimento.

4.3 Campo di applicazione

Il campo di applicazione della presente procedura copre l’attività di gestione delle offerte e dei contratti con enti pubblici e privati.

4.4 Sistema di gestione per la qualità ambiente sicurezza

Esiste ed è attuato e mantenuto un Sistema di Gestione in accordo con le norme ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e con le leggi vigenti. Annualmente viene condotto uno o più – se necessario – audit sul processo di assunzione e formazione dei quali viene inviata relazione alla Direzione.

Le Non Conformità derivanti dall’audit e dai reclami sono trattate e inviate alla Direzione per conoscenza.

La prima informazione al personale in campo ambientale, sulla sicurezza sul lavoro, sulla parità di genere è effettuata in sede di assunzione e integrata e mantenuta con corsi programmati. I fornitori di formazione sono qualificati tramite le referenze dell’ente formativo, delle esperienze dimostrate e con una verifica annuale delle prestazioni.

La soddisfazione del cliente (interno) è monitorata sia nel corso dell'anno attraverso colloqui con il responsabile del servizio, sia con un questionario inviato a fine anno e reso al responsabile del servizio per eventuali azioni.

Tutta l'attività relativa alla qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro viene sintetizzata nel rapporto annuale alla Direzione, la cui risposta si concretizza negli obiettivi di qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro per l'anno a venire.

4.5 Gestione sicurezza sul lavoro

Al momento dell'assunzione, il personale riceve una prima formazione e viene iscritto al corso di formazione obbligatoria se necessario. Una volta sull'attività il personale neoassunto riceve dal capo la dotazione di dpi, se necessario e l'addestramento di dettaglio rispetto al loro utilizzo. La persona viene affiancata ad un collega esperto per l'addestramento sulle attività richieste dal servizio per un tempo medio di due settimane.

Il capo effettua controlli, rinnova la dotazione dei dpi se usurati e realizza la consultazione e partecipazione dei lavoratori per la SSL.

5 LEADERSHIP

5.1 Impegno

L'attività di assunzione di persone idonee e la loro formazione costituisce la base indispensabile per garantire tutta l'attività della cooperativa.

La direzione rivede e approva il piano di formazione annuale.

Il riesame della direzione delle attività di formazione, la definizione di obiettivi condivisi, l'analisi dei risultati delle gare e la conoscenza delle problematiche emergenti sono indice dell'impegno della direzione.

5.2 Politica per la Qualità, Ambiente e Sicurezza sul Lavoro

La politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza sul lavoro coinvolge la gestione delle offerte e dei contratti.

Il documento che dichiara la Politica della società viene reso noto ai clienti potenziali e in atto sia tramite la pubblicazione nel sito sia tramite la sua stampa in calce ad ogni offerta.

La Politica viene esposta in ogni sede lavorativa gestita da Spazio Aperto.

5.3 Ruoli e responsabilità

La direzione ha istituito ruoli e responsabilità del servizio come da organigramma e mansionario allegato 1 nella procedura PRO-RIS Risorse. In particolare il punto 7.2 descrive le singole competenze.

Il Presidente è responsabile della corretta esecuzione di tutte le fasi previste per la conduzione delle Offerte ad Enti Pubblici e della gestione dei relativi Contratti.

La loro conservazione è responsabilità del Servizio Gare e Contratti.

Il Responsabile di Servizio è responsabile della corretta esecuzione di tutte le fasi previste per la conduzione degli Ordini con Privati e della gestione dei relativi Contratti.

La loro conservazione è responsabilità del Responsabile del Servizio

E' responsabilità del Marketing far pervenire ogni nuovo contratto relativo ad attività di carattere innovativo al responsabile Servizio prevenzione e protezione (RSPP), al responsabile Gare/Contratti, al Responsabile Qualità Ambiente Sicurezza.

La Direzione e il Responsabile del Servizio hanno lo stesso obbligo comunicativo nel caso di variazioni sostanziali in attività considerate di routine

La direzione viene assicurata sulla adesione ai requisiti ambientali e di qualità dei contratti tramite il programma di audit effettuato dalla RSPP e dal gruppo qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro. Ogni fuori norma grave viene immediatamente riferito alla direzione senza attendere il tramite degli audit.

6 PIANIFICAZIONE

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

In conformità ai punti 4, il contesto in cui opera la procedura è identificato con quello della cooperativa stessa.

L'analisi dei rischi viene valutata nel file Analisi del contesto Direzione.

6.1.1 Aspetti relativi al SSL

Si rimanda al DVR in vigore ed ai DUVRI specifici degli appalti.

6.2 Obiettivi

Gli obiettivi definiti nel documento "Fattori del contesto Direzione", costituiscono una soluzione ai rischi derivanti dalla gestione delle gare e dei contratti

La sintesi del file menzionato viene riportata nel seguito

Fattori del contesto	Possibile Rischio	Tipo di Azione	Obiettivo
Rete informatica	Mancato accesso ai dati aziendali ed alla rete internet	PROGR	velocità efficienza
Comunicazioni	Danno di immagine o economico	PROGR	Conoscenza dell'azienda
Stress lavorativo	Non investigato	PROGR	Ambiente stimolante e piacevole
Normativa cogente	Mancata conoscenza delle nuove leggi	PROGR	Conoscenza e adeguamento alle leggi

7 SUPPORTO

7.1 Figure professionali

Il Servizio di Gestione Offerte ordini e Contratti Custodia è espletato dalle seguenti figure professionali:

- Servizio Gare e Contratti;
- Responsabile di Servizio.

Requisiti e mansione del restante personale sono elencate nel Mansionario Allegato1 alla PRO RIS.

7.1.1 Standard di personale

Il numero di persone presenti è mediamente di 3 FTE.

7.2 Competenza Consapevolezza

Le competenze delle persone sono testate nel corso del periodo di prova e nel seguente periodo di lavoro.

Il responsabile del servizio inserisce nel programma di formazione della cooperativa le persone che ne abbisognano.

Le comunicazioni interne avvengono generalmente via e-mail, tramite riunione di reparto, tramite pubblicazione sul sito.

La Cooperativa comunica al momento dell'assunzione la propria adesione ai sistemi di qualità UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 45001, la politica per la qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro.

Una lettera, contenente un questionario viene annualmente inviata ai dipendenti. In essa si fa riferimento al sito della cooperativa; il sito consente di ottenere tutte le informazioni ad essa relative. In una lettera successiva i dipendenti vengono informati sull'esito del questionario.

7.3 Comunicazione

Tutti i dipendenti, all'assunzione, vengono informati dell'esistenza in cooperativa del sistema qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro e del Programma di Parità di Genere e delle sue implicazioni nel condurre le attività. Viene consegnata una copia della politica qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro. Nel corso di riunioni periodiche di reparto e nel corso delle riunioni dei soci vengono trasmesse le informazioni di rilievo sulla cooperativa.

Tutti i preventivi inviati ai clienti riportano un sunto della politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza sul lavoro. Periodicamente, e tipicamente una volta all'anno, in occasione dell'invio del questionario per la conoscenza del livello di soddisfazione; i clienti vengono informati degli eventi rilevanti della cooperativa.

7.4 Informazioni documentate

I Contratti, ordini, variazioni od integrazioni di Contratto concordate con il Committente/Cliente e formalizzate in ordini costituiscono le registrazioni della qualità prodotte da questa Procedura. Dette registrazioni vanno mantenute per un periodo di tempo minimo di 3 anni oltre il limite di

scadenza, salvo diverse prescrizioni legali.

Questi documenti vengono archiviati e conservati con le modalità descritte nella Procedura PRO-DOD.

8 ATTIVITA OPERATIVE

8.1.1 Generalita

I Committenti/Clienti della Cooperativa sono:

- Enti Pubblici (comprese Municipalizzate)
- Consorzi di Cooperative
- Privati

8.2 Contratti con Enti Pubblici

8.2.1 Premessa

Normalmente i contratti per la fornitura di servizi alla persona e la gestione di attività produttive in cui prevedere percorsi d’inserimento lavorativo sono stipulati direttamente dalla Cooperativa. Solo in casi particolari il Consorzio stipula contratti gli Enti Pubblici committenti, in nome e per conto di una o più delle Cooperative aderenti, quando queste ne facciano richiesta al Consorzio.

8.2.2 Tipologie di contratto

Per l’acquisto dei servizi, l’Ente Pubblico si avvale della normativa vigente in campo di appalti utilizzando le differenti procedure previste per l’aggiudicazione:

In Allegato 2 si trova una descrizione dei tipi di contratto usati.

8.2.3 Gestione dell’Offerta

L’Offerta ad un Ente Pubblico viene dunque preparata in base alla procedura di aggiudicazione ed alle richieste dell’Ente stesso, che risultano differenti per ogni Contratto.

Le persone del Servizio Gare e Contratti si occupano della consultazione delle pubblicazioni riportanti avvisi di gare d’appalto; una volta identificati quelli pertinenti ai servizi della Cooperativa, essi sono proposti al vaglio del CdA.

Se la gara è ritenuta interessante, Servizio Gare e Contratti si attiva al fine di richiedere tutta la documentazione di gara.

Ricevuta la documentazione, il Servizio inizia a predisporre i documenti indicati dall’Ente per la partecipazione alla gara.

Tutta la documentazione in entrata ed in uscita per la gestione delle Offerte ad Enti Pubblici viene conservata presso il Servizio stesso, sino all’aggiudicazione della gara stessa, in un raccoglitore con l’indicazione “**BANDI DI GARA**”.

Nella preparazione della documentazione non è possibile utilizzare modulistica codificata a causa delle differenti modalità richieste da parte dell'Ente Pubblico appaltante.

I documenti di gara vengono firmati da un legale rappresentante la Cooperativa secondo i poteri di firma, come stabilito nei verbali del Consiglio di Amministrazione, salvo diverse disposizioni contenute nel bando di gara.

La stipulazione dell'offerta economica è preceduta possibilmente da un sopralluogo in cantiere da parte della persona incaricata dal Servizio Gare e Contratti. A tale scopo viene utilizzata una scheda di controllo (Mod.LCE, LCM, LCP) o altro materiale che funge da promemoria delle voci di cui tener conto nel preventivo.

Nella formulazione dell'offerta vengono tenute in considerazione le acquisizioni di apparati, automezzi, macchine e prodotti di consumo per i quali viene individuata la destinazione a fine vita o a fine contratto. Vengono stimati gli eventuali consumi di corrente elettrica, di carburante, di parti di ricambio, di prodotti per la pulizia (sulla base di consumi statistici precedenti), di possibile inquinamento idrico o dell'aria, quantità di rifiuti, generazione di rumore o odore, impatti sulla circolazione stradale e, non ultimo, l'eventuale impatto visuale dell'attività.

Il preventivo deve tenere in considerazione ed evidenziare in maniera separata, i costi connessi con la conservazione dell'ambiente e con la sicurezza del personale, ovvero: costi delle dotazioni individuali, costi degli eventuali corsi obbligatori, costi di compilazione del DUVRI.

Tutti questi elementi vanno valutati con il RSPP e con il responsabile QAS.

Ulteriori documenti da reperire e allegare in caso di accettazione dell'offerta e prima della firma del contratto sono elencati in allegato 1 (organigramma, iscrizione CCIAA, posizione INPS INAIL, DUVRI, attrezzatura di sicurezza).

Se il bando di gara lo permette, il responsabile dell'offerta introduce nell'offerta il documento che illustra la Politica per la qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro della cooperativa

Se il bando di gara non li prevede, sarà cura della Cooperativa Spazio Aperto richiedere all'Ente gli elementi mancanti ritenuti importanti per la formulazione dell'offerta (p.e. tempi di fatturazione e modalità).

8.2.4 Acquisizione del Contratto

L'Ente Pubblico appaltante, esperite le formalità di gara, comunica essenzialmente tramite PEC alla società aggiudicataria l'avvenuta aggiudicazione o nel caso di procedura telematica, tramite comunicazione sul profilo della Cooperativa mediante piattaforme digitali di acquisti della pubblica amministrazione (es. Sintel Regione Lombardia; Start – Regione Toscana; Mepa – Nazionale)

La Cooperativa risultata aggiudicataria dell'appalto sposta tutta la documentazione preparata per la partecipazione alla gara nella cartella Gare AAAA (AAAA indica l'anno) .

La cartella Gare AAAA conterrà quindi-solo la documentazione di tutte le Gare esaminate:

Vinte-Perse-In Corso di aggiudicazione - Non partecipato.

Il Servizio Gare e Contratti predispone gli ulteriori documenti eventualmente richiesti, li sottopone alle firme richieste dal bando e li invia all'Ente Pubblico appaltante secondo le modalità e nei termini richiesti.

La documentazione viene archiviata in rete. Le eventuali copie cartacee o le fidejussioni in originale vengono archiviate in un fascicolo GARE AAAA.

Una volta accertati i requisiti, l'Ente Pubblico predispone il Contratto che viene verificata dal servizio Affari Legali e Societari e quindi sottoscritto da entrambe le parti. Il contratto viene firmato dal Presidente del CDA o, in caso di sua assenza o indisponibilità, da parte del Vice; esso viene inoltre firmato dal Responsabile Inserimenti Lavorativi e dal Responsabile del Servizio che eseguirà l'attività.

Le tre firme costituiscono l'evidenza del Riesame del Contratto da parte della Direzione.

Considerati i tempi di registrazione, la Cooperativa, in accordo con l'Ente Pubblico appaltante, opera con la comunicazione di vincita della gara sino al ricevimento dell'originale. ~~Al Contratto viene sempre allegato il capitolato d'appalto, che ne costituisce parte integrante.~~

Dopo l'eventuale registrazione presso l'Ufficio del Registro, il Contratto firmato perviene al Presidente del CDA che provvede ad archivarlo con le seguenti modalità:

- l'originale presso il Servizio Gare e Contratti;
- una copia, insieme all'Offerta Tecnica, al Responsabile della Funzione che eseguirà il contratto.

Il responsabile del servizio coinvolto invia copia del contratto al RSPP: tale invio costituisce l'autorizzazione a rendere operativo il documento DUVRI.

Il Responsabile dell'esecuzione del contratto invia mensilmente il Piano di Fatturazione (Mod.PIFA) al Responsabile Amministrativo.

8.2.5 Attivazione del Contratto

Quale primo atto di attivazione del Contratto, il Responsabile della Commessa (che coincide con il Responsabile del Servizio che esegue il Contratto) invia al Committente il Mod.INFO *Informazioni Operative* nel quale vengono richieste e fornite le informazioni sui nomi e indirizzi dei responsabili delle relazioni tra Committente e Fornitore.

Il responsabile del servizio si informa anche se è pervenuto al cliente il documento relativo alla Politica Qualità, Ambiente e Sicurezza sul Lavoro della cooperativa. Se non lo ha ricevuto, lo invia e informa il marketing che ha formulato l'offerta della mancanza.

Una volta ricevuto il Mod.INFO compilato, il Responsabile del servizio invia copia del Mod.INFO all'Amministrazione per l'aggiornamento dei dati di fatturazione.

Il Mod.INFO viene conservato nella cartella di Commessa e le informazioni acquisite sono inserite nella *Scheda Lavori* specifica per ogni servizio.

Copia del Mod. INFO viene data alla Contabilità per la conoscenza della parte di sua competenza

Viene contemporaneamente aperta la *Scheda Commessa* Mod.SC, alla sezione 1. Essa riporta i dati salienti dell'ordine (prestazioni, durata, importo,...) ed è numerata da un numero progressivo, l'anno, e le iniziali del servizio. Esempio:

N° COMMESSA: 18/01/PUL

I dipendenti che lavorano presso il Cliente ricevono in dotazione il cartellino identificativo secondo legge 136/2010

8.2.6 Modifiche/eventi particolari in corso d'opera

Poiché i Contratti hanno in genere durata pluriennale e possono fare riferimento all'erogazione di servizi complessi, e talora innovativi, non è esclusa la necessità di introdurre modifiche o integrazioni al Contratto in corso d'opera.

Nel caso le modifiche o integrazioni abbiano un impatto molto limitato sulla globalità del Contratto, esse vengono concordate e verbalizzate. I verbali, che costituiscono documenti di registrazione della qualità, sono conservati con le stesse modalità del Contratto originale.

Nel caso in cui le modifiche sul Contratto siano rilevanti, viene steso e firmato un Contratto integrativo con le modalità già descritte nel paragrafo 5.2.4. Anche le modifiche sono conservate con le stesse modalità del Contratto originale.

8.2.7 Scadenza del Contratto

Il Contratto ha il suo termine naturale alla scadenza del periodo previsto dall'Ente Pubblico in fase di gara, come da capitolato d'appalto. Dal punto di vista amministrativo, il Contratto è considerato esaurito al termine dei pagamenti.

A volte la scadenza può essere anticipata su richiesta dell'Ente Pubblico appaltante per ragioni differenti, quali, ad esempio, l'esaurimento dei fondi messi a disposizione.

In tal caso il Responsabile del servizio comunica tale evento a tutte le Unità interessate, che provvedono alla chiusura, ognuna per la sua parte, secondo quanto previsto nella Procedura di erogazione del servizio.

La relativa comunicazione dell'Ente pubblico viene archiviata con le stesse modalità del contratto. Alla scadenza dell'ordine viene compilata la sezione 3 della *Scheda Commessa*.

Oltre alla firma del Responsabile del Servizio è richiesta la firma del Responsabile Inserimenti Lavorativi.

Presso l'ufficio Gare e Contratti è presente un file denominato SCADENZIARIO GARE nel quale vengono inserite tutte le gare effettuate con enti pubblici e la relativa scadenza. Viene inserito in tale file un segnale di allerta che avvisa 2 mesi prima della scadenza la fine del contratto. Il file viene controllato settimanalmente e all'inizio di ogni mese viene inviato ai responsabili dei singoli appalti l'elenco dei contratti in scadenza.

8.3 Ordini con Privati

8.3.1 Gestione dell'Offerta

La fase commerciale per la gestione delle Offerte ai Privati viene normalmente svolta dal Responsabile del Servizio interessato.

Il Servizio Gare e Contratti è chiamato a collaborare con tutti i servizi che lo richiedono, coerentemente con gli obiettivi del piano triennale di sviluppo e su indicazione della direzione.

La stipulazione dell'offerta economica è normalmente preceduta da un sopralluogo in cantiere da parte della persona incaricata dal Responsabile. A tale scopo viene utilizzata una scheda di controllo (Mod. LCE, LCM, LCP) o materiale equivalente che funge da promemoria delle voci di cui tener conto nel preventivo.

Nella formulazione dell'offerta vengono tenute in considerazione le acquisizioni di apparati, automezzi, macchine e prodotti di consumo per i quali viene individuata la destinazione a fine vita o a fine contratto. Vengono stimati gli eventuali consumi di corrente elettrica, di carburante, di parti di ricambio, di prodotti per la pulizia (sulla base di consumi statistici precedenti), di possibile inquinamento idrico o dell'aria, quantità di rifiuti, generazione di rumore o odore, impatti sulla circolazione stradale e, non ultimo, l'eventuale impatto visuale dell'attività.

Il preventivo deve tenere in considerazione ed evidenziare in maniera separata i costi connessi con la conservazione dell'ambiente e con la sicurezza del personale, ovvero: costi delle dotazioni individuali, costi degli eventuali corsi obbligatori, costi di compilazione del DUVRI.

Tutti questi elementi vanno valutati con il responsabile della sicurezza e con il responsabile ambiente.

Ulteriori documenti da reperire e allegare in caso di accettazione dell'offerta e prima della firma del contratto sono elencati in allegato 1 (organigramma, iscrizione CCIAA, posizione INPS INAIL, DUVRI, attrezzatura di sicurezza).

Il responsabile dell'offerta introduce nell'offerta il documento che illustra la Politica per la qualità ambiente sicurezza della cooperativa

Se il bando di gara non li prevede, sarà cura della Cooperativa Spazio Aperto richiedere al cliente gli elementi mancanti ritenuti importanti per la formulazione dell'offerta (p.e. tempi di fatturazione e modalità di pagamento).

L'Offerta è costituita da una lettera formale, emessa dal Responsabile del Servizio o di Marketing, che contiene il programma dei servizi offerti, delle relative modalità e tariffe, della durata dell'offerta stessa, della disponibilità dei documenti riportati in allegato XVII DLgs 106/09.

La lettera formale può contenere una parte terminale, che è destinato ad essere firmato dal Committente/Cliente e riconsegnata alla Cooperativa quale Ordine.

Il Responsabile del Servizio interessato, o di Marketing, conserva l'Offerta in un raccoglitore, cartaceo o elettronico denominato "OFFERTE - AAAA", dove AAAA indica l'anno.

8.3.2 Acquisizione dell'Ordine

L'ordine, il contratto o l'offerta controfirmata per accettazione dal Committente/Cliente, è consegnato al Responsabile del Servizio che lo rivede, lo firma per presa visione e accettazione e lo trasmette in visione al Responsabile Inserimenti Lavorativi nei seguenti casi:

- Pulizie: tutti i contratti vengono visti; possono fare eccezione i contratti per un singolo intervento, p.e.: pulizie dopo uno sgombero di mobili;
- Piattaforme Ecologiche: tutti i contratti vengono visti;
- Getta&Usa: i contratti non vengono visti ma il momento di intervento del Responsabile Inserimenti Lavorativi è determinato dalla presenza di persone che effettuano un

inserimento lavorativo di tipo particolare. Per queste persone il Responsabile Inserimenti Lavorativi sigla le schede con gli orari di lavori e la destinazione delle squadre.

La sigla del Responsabile del Servizio sull'ordine e ove richiesto, la sigla del Responsabile Inserimenti Lavorativi, costituisce la prova del riesame del contratto.

L'ordine è conservato presso il Responsabile del Servizio nel raccoglitore "COMMESSE - AAAA" ed è una registrazione della qualità, comprovante l'avvenuto riesame del contratto.

In questo raccoglitore sono anche trasportate le relative offerte, precedentemente archiviate nel raccoglitore "OFFERTE - AAAA". Il raccoglitore "OFFERTE - AAAA" conterrà solo le offerte non tramutate in ordini o in corso di aggiudicazione.

Il responsabile del servizio coinvolto invia copia scannerizzata del contratto al responsabile della sicurezza RSPP: tale invio costituisce l'autorizzazione a rendere operativo il documento DUVRI.

Il Responsabile del Servizio invia mensilmente il Piano di Fatturazione (Mod.PIFA) al Responsabile Amministrativo, che lo utilizza per la fatturazione.

8.3.3 Attivazione del contratto

Quale primo atto di attivazione del Contratto, il Responsabile del Servizio invia al Committente il Mod.INFO *Informazioni Operative* nel quale vengono richieste e fornite le informazioni sui nomi e indirizzi dei responsabili delle relazioni tra Committente e Fornitore. Il modulo viene conservato nella cartella di Commessa e le informazioni acquisite sono inserite nella *Scheda Lavori*. Il responsabile del servizio invia copia del Mod.INFO, compilato dal Cliente, all'Amministrazione per l'aggiornamento delle informazioni.

Viene contemporaneamente aperta la *Scheda Commessa* Mod.SC, alla sezione 1. Essa riporta i dati salienti dell'ordine (prestazioni, durata, importo,...) ed è numerata da un numero progressivo, l'anno, e le iniziali del servizio. Esempio:

N° COMMESSA: 18/01/PUL

I dipendenti che lavorano presso il Cliente ricevono in dotazione il cartellino identificativo secondo legge 136/2010

8.3.4 Modifiche/eventi particolari in corso d'opera

Modifiche ed eventi particolari in corso d'opera sono gestiti dopo accordo tra le parti e secondo la stessa prassi valida per la gestione delle offerte e degli ordini ad Enti Pubblici.

8.3.5 Scadenza dell'Ordine

L'Ordine ha termine alla scadenza del periodo di erogazione del servizio concordato con il Committente/Cliente. Dal punto di vista amministrativo, l'Ordine è considerato esaurito al termine dei pagamenti.

Alla scadenza dell'ordine viene compilata la sezione 3 della *Scheda Commessa*. Oltre alla firma del Responsabile del Servizio è richiesta la firma del Responsabile Inserimenti Lavorativi in tutti i casi in cui è stata richiesta la firma del contratto.

8.4 Contratti con Consorzi

8.4.1 Gestione dell'Offerta e Acquisizione dell'Ordine

La Cooperativa acquisisce ordini anche da Consorzi dei quali è socia. Il consorzio agisce da General Contractor tra un ente pubblico (generalmente un Comune) e le cooperative.

Il Consorzio può:

- 1) acquisire l'ordine dal Comune e girarlo poi alla cooperativa interessata
- 2) collaborare in fase di gara con la cooperativa che lo desidera, operando con lei nella presentazione dell'offerta.

In ogni caso il Comune ha per interlocutore il Consorzio.

Nel primo caso il consorzio distribuisce alle cooperative interessate copia del capitolato dei lavori e l'importo relativo. A fronte della disponibilità della cooperativa, il consorzio affida l'ordine alla cooperativa stessa tramite lettera di incarico.

La presenza della lettera di incarico consente alla cooperativa la successiva fatturazione.

Il Consorzio invia anche al Comune copia della lettera di incarico, rendendolo così edotto del reale gestore del contratto.

Nel secondo caso è il Consorzio che, avuto il bando di gara, presenta al Comune l'offerta, stilata di comune accordo con la cooperativa che si è dichiarata interessata a concorrere. Se l'offerta è accolta e trasformata in ordine per il Consorzio, si ricade nel primo caso.

Il bando e relativo importo, nel primo caso, o la richiesta di compilazione dell'offerta nel secondo caso, perviene al Presidente. Come per gli appalti con Enti Pubblici, la gara viene portata all'attenzione del CdA. Se è ritenuta interessante, nel primo caso il Presidente comunica al Consorzio la volontà di acquisire l'ordine e, ricevuta la lettera di incarico, copia tutta la documentazione a RSPP, a RQAS e al Responsabile del Servizio interessato per la prosecuzione dell'attività. Nel secondo caso viene egualmente inviato al Servizio Gare e Appalti il bando di gara con l'incarico di formulare una offerta tecnica ed economica adeguata. A seguito di una valutazione positiva, si procede come nel primo caso.

8.4.2 Attivazione del Contratto

La prosecuzione dell'attività avviene come per le gare con privati dal punto 5.3.2 al punto 5.3.5.

8.5 Preparazione e risposta alle emergenze

Come evidenziato nell'Analisi del Contesto, di cui al punto 6, le emergenze sono individuate da

- ☐ Rete informatica difettosa
- ☐ Cattive comunicazioni
- ☐ Lavoro stressante
- ☐ Ignoranza della normativa cogente

Per ognuna delle voci è previsto una azione programmata nell'Analisi del Contesto.

L'emergenza può venire gestita solo con interventi estemporanei e puntuali con l'ausilio del Presidente del cda.

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Verifica delle prestazioni

La verifica documentale viene effettuata dal Responsabile Gare e Contratti che rivede quanto predisposto dai suoi collaboratori prima della spedizione dei documenti.

Insieme ai documenti richiesti, il Responsabile Gare e Contratti verifica la congruità degli eventuali Contratti richiesti, la correttezza del preventivo economico stipulato in concorso con il responsabile del servizio interessato e con il personale e ogni dettaglio formale della gara.

L'insieme dei documenti viene firmato dal presidente del CDA e poi inviato via posta ordinaria o attraverso le piattaforme informatiche del sistema di acquisizione degli appalti.

A metà anno e a fine anno il Responsabile Gare e Contratti pubblica anche il bilancio economico relativo, elencando le gare acquisite e perse nel periodo in esame.

9.2 Verifica degli obiettivi

Il responsabile verifica, nel corso delle riunioni, il raggiungimento degli obiettivi previsti e ne dà comunicazione alla Direzione e al responsabile QAS e, se del caso, al RSPP.

9.3 Soddisfazione del Cliente (interno)

Il doppio controllo della documentazione inviata costituisce il punto più importante per evitare che la partecipazione alla gara venga inficiata da vizi di forma.

La soddisfazione del Cliente interno, la vincita della gara, è l'obiettivo che, però, non può essere garantito.

Il coinvolgimento del responsabile del servizio operativo nella stesura del preventivo, rappresenta un punto a favore della soddisfazione del cliente interno.

9.4 Audit interno

L'attività di audit è programmata una volta all'anno. Viene concordata con il responsabile e si pone l'obiettivo di verificare la conformità delle prestazioni con i contratti, l'applicazione delle norme di salute e sicurezza sul lavoro, l'adeguamento alle procedure di qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro.

9.5 Riesame della Direzione

Il riesame del servizio rientra nel riesame che la direzione effettua su tutte le attività della cooperativa. I dati di input consistono nel risultato degli audit, nell'adeguamento alle richieste derivanti dalle non conformità, dal perseguimento degli obiettivi, dai risultati del programma di formazione, dal risultato dei questionari rivolti a clienti e dipendenti.

L'output del riesame rivede gli obiettivi e viene inserito, con tutte le altre informazioni richieste, nel Bilancio Sociale, messo nel sito e disponibile a chiunque.

10 MIGLIORAMENTO

L'elaborazione e la gestione degli obiettivi elencati al punto 6.2 costituisce il principale aspetto del miglioramento.

10.1 Non conformità e azioni correttive

Le non conformità derivanti da audit o da reclami del cliente o da altre fonti vengono gestite tramite apposito modulo (Mod.NCC) che riporta il testo della non conformità, la modalità di tamponamento, la scelta dell'azione correttiva, la tempificazione, il controllo dell'azione e il tempo

10.2 Miglioramento continuo

Il Bilancio Sociale rappresenta il documento che sintetizza l'attività di miglioramento sia per cooperativa nel suo complesso sia per il servizio.

QUESTA E' L'ULTIMA PAGINA DEL DOCUMENTO

11 ALLEGATI

11.1 ALLEGATO 1 – ALLEGATO XVII- Dlgs 106/09

IDONEITÀ TECNICO PROFESSIONALE

01. Le imprese affidatarie dovranno indicare al committente o al responsabile dei lavori almeno il nominativo del soggetto o i nominativi dei soggetti della propria impresa, con le specifiche mansioni, incaricati per l'assolvimento dei compiti di cui all'articolo 97.

1. Ai fini della verifica dell'idoneità tecnico professionale le imprese, *le imprese esecutrici nonché le imprese affidatarie, ove utilizzino anche proprio personale, macchine o attrezzature per l'esecuzione dell'opera appaltata*, dovranno esibire al committente o al responsabile dei lavori almeno:

a) iscrizione alla camera di commercio, industria e artigianato con oggetto sociale inerente alla tipologia dell'appalto

b) documento di valutazione dei rischi di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a) o autocertificazione di cui all'articolo 29, comma 5, del presente decreto legislativo

c) documento unico di regolarità contributiva **di cui al Decreto Ministeriale 24 ottobre 2007.**

d) dichiarazione di non essere oggetto di provvedimenti di sospensione o interdittivi di cui all'art. 14 del presente decreto legislativo

2. I lavoratori autonomi dovranno esibire almeno:

a) iscrizione alla camera di commercio, industria e artigianato con oggetto sociale inerente alla tipologia dell'appalto

b) specifica documentazione attestante la conformità alle disposizioni di cui al presente decreto legislativo di macchine, attrezzature e opere provvisorie

c) elenco dei dispositivi di protezione individuali in dotazione

d) attestati inerenti la propria formazione e la relativa idoneità sanitaria *ove espressamente previsti* dal presente decreto legislativo

e) documento unico di regolarità contributiva di cui al Decreto Ministeriale 24 ottobre 2007

3. In caso di subappalto il datore di lavoro dell'impresa affidataria verifica l'idoneità tecnico professionale dei sub appaltatori con gli stessi criteri di cui al precedente punto 1 e dei lavoratori autonomi con gli stessi criteri di cui al precedente punto

11.2 ALLEGATO 2 – TIPI DI CONTRATTO

Le procedure di acquisto della Pubblica Amministrazione sono disciplinate dal Codice Appalti (Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 Codice dei contratti pubblici e dalla Legge 8 novembre 1991, n. 381 Disciplina delle cooperative sociali