



coopservice

OFFERTA TECNICA



Servizio di facchinaggio, trasloco e trasporto cose per le
necessita' dei diversi servizi comunali

CIG - 8024623064





INDICE

A	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	1
1	QUALITÀ DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	1
1.1	ADEGUATEZZA DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA E DEL GRUPPO DI LAVORO PROPOSTO	1
1.2	ESPERIENZA DEL REFERENTE TECNICO/COORDINATORE DEL SERVIZIO CHE SI INTERFACcerà CON L'ENTE	4
2	PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO	4
2.1	MODALITÀ OPERATIVE, GESTIONE E CARATTERISTICHE DELLA SOLUZIONE TECNICO FUNZIONALE E LOGISTICA OFFERTA PER UNO SVOLGIMENTO EFFICACE ED EFFICIENTE DEI SERVIZI DI MOVIMENTAZIONE INTERNA O TRA LE DIVERSE SEDI COMUNALI DI BENI MOBILI	4
2.2	MODALITÀ OPERATIVE, GESTIONE E CARATTERISTICHE DELLA SOLUZIONE TECNICO FUNZIONALE E LOGISTICA OFFERTA PER UNO SVOLGIMENTO EFFICACE ED EFFICIENTE DEI SERVIZI E ATTIVITÀ DI SUPPORTO PER GLI ALLESTIMENTI DI EVENTI E MANIFESTAZIONI	8
3	QUALITÀ DEI SERVIZI MIGLIORATIVI	10
3.1	DISPONIBILITÀ E FUNZIONALITÀ DI UN SISTEMA INFORMATICO CHE GESTISCA LA PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI E LA RELATIVA RENDICONTAZIONE	10
3.2	EFFICIENZA DELLE MODALITÀ E DEI TEMPI DI SOSTITUZIONE DEGLI ADDETTI ASSENTI	12
3.3	EFFICIENZA DEI SISTEMI DI SEGNALAZIONE E RIDUZIONE DEL TEMPO DI INTERVENTO PER LA RISOLUZIONE DI PROBLEMATICHE SPECIFICHE	14
B	SISTEMI DI AUTOVERIFICA	15
1	EFFICACIA DEL SISTEMA DI AUTOVERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO (CONTROLLO DI RISULTATO)	15
1.1	EFFICACIA DELLE METODOLOGIE E STRUMENTI ADOTTATI DAL CONCORRENTE PER VERIFICARE LA CONFORMITÀ DEL SERVIZIO	15
C	PIANO GESTIONALE DEL SERVIZIO FINALIZZATO A RIDURRE/CONTENERE GLI IMPATTI AMBIENTALI AI SENSI DEL D.M. 24 MAGGIO 2012	17
1	EFFICACIA DELLE PROCEDURE PROPOSTE PER RIDURRE IL CONSUMO DEGLI IMBALLAGGI IN TERMINI DI QUALITÀ, PESO E VOLUME	17
1.1	EFFICACIA DELLE PROCEDURE PROPOSTE PER RIDURRE IL CONSUMO DEGLI IMBALLAGGI IN TERMINI DI QUALITÀ, PESO E VOLUME	17
1.2	UTILIZZO DI IMBALLAGGI COSTITUITI DA MATERIALE RICICLATO	19
1.3	UTILIZZO DI MEZZI DI TRASPORTO A BASSO IMPATTO AMBIENTALE	20

Allegato C)

OFFERTA TECNICA

OGGETTO: Procedura aperta per l'affidamento del servizio di facchinaggio, trasloco e trasporto cose per le necessità dei diversi Servizi Comunali – Periodo 01/11/2019 – 31/10/2021.

Al Comune di Cremona
Piazza del Comune, 8
26100 Cremona

IL SOTTOSCRITTO

Nome e Cognome _Francesco Malpeli_
in qualità di _Procuratore Speciale_
dell'impresa _Coopservice s.coop.p.A._
con sede legale in (località – provincia - c.a.p. – indirizzo) _Reggio Emilia, via Rochdale n. 5 - 42122
con codice fiscale/partita IVA _00310180351_ telefono _0522/94011_
fax _0522/940156_ email _segreteriacommerciale@coopservice.it_ PEC _gare.coopservice@legalmail.it_

ai sensi degli artt.46, 47 e 77-bis del D.P.R.445/2000 e s.m.i., pienamente consapevole/i delle sanzioni penali previste dall'art.76 del medesimo D.P.R., per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate,

essendo interessato/i a prendere parte alla procedura per l'affidamento dell'appalto in oggetto,

offre per l'appalto in oggetto la seguente

OFFERTA TECNICA

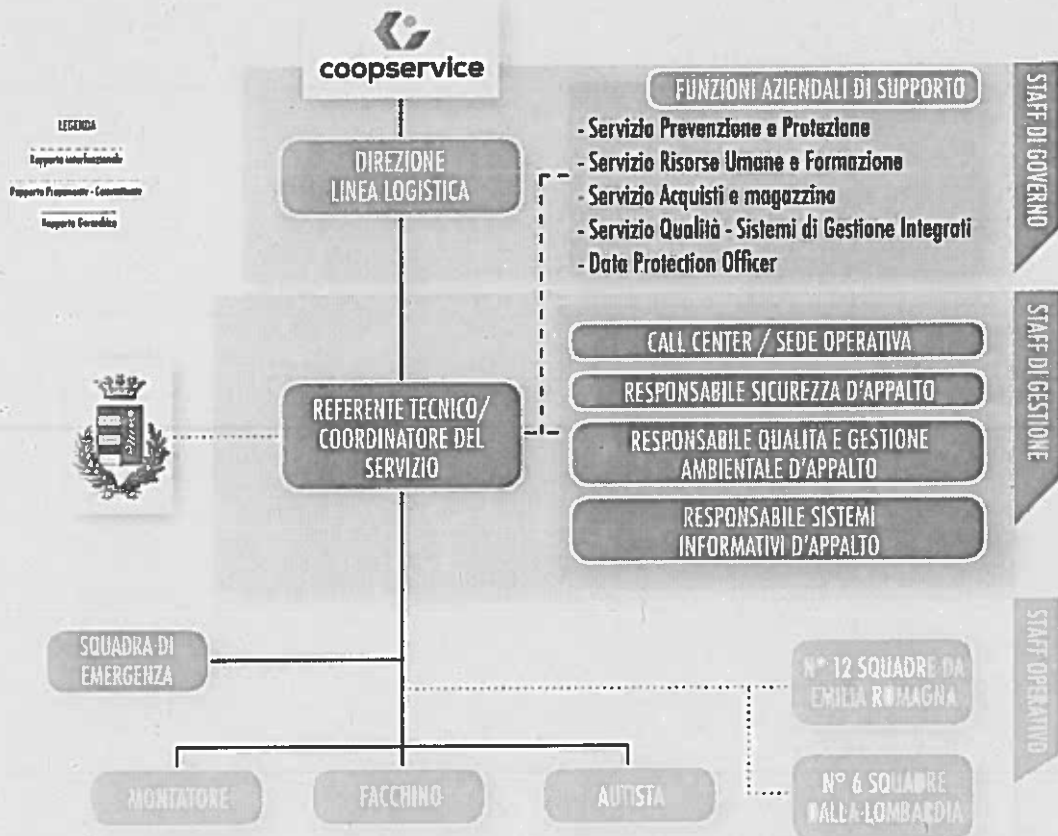
A ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

I QUALITÀ DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

1.1 Adeguatezza della struttura organizzativa e del gruppo di lavoro proposto

Le figure professionali direttamente coinvolte nella gestione e nell'esecuzione dell'appalto sono identificate in un apposito organigramma, di seguito riportato, che ne visualizza le relazioni tra i Referenti del Committente e quelli Coopservice. La definizione dell'organigramma è frutto di un'attenta analisi del contesto specifico in cui l'organizzazione della Proponente dovrà operare e non potrà prescindere dal modello organizzativo del Committente con il quale il principale obiettivo sarà di creare modalità di comunicazione efficaci, efficienti e condivise. L'organizzazione proposta evidenzia la centralità e l'importanza del **Referente tecnico/Coordinatore del servizio** incaricato della gestione dell'intero appalto, della ricezione di tutte le richieste di servizi, responsabile delle comunicazioni e dei rapporti fra Ente Appaltante ed Appaltatore e del coinvolgimento delle differenti entità organizzative coinvolte nell'espletamento del servizio.

Il *Referente tecnico/Coordinatore del servizio* possiede una profonda conoscenza delle tecnologie e delle metodologie di erogazione del servizio e dei sistemi di qualità e sicurezza, frutto di anni di esperienza nella gestione di svariati appalti nell'ambito della logistica civile ed in particolare nell'ambito dei traslochi. Si interfacerà con i Referenti del Committente al fine di monitorare e migliorare la qualità e l'efficacia dei servizi erogati coinvolgendo e valorizzando le diverse figure professionali che costituiscono lo Staff di Gestione. Inoltre, esaminerà i flussi informativi provenienti dai Referenti del Committente ed i feed-back da parte degli operatori, rendendo il servizio efficace, efficiente e sicuro, frutto dell'esperienza maturata dal gruppo di lavoro impegnato negli ultimi 2 anni nei presenti attività d'appalto.



ESPERIENZE PROFESSIONALI DEL GRUPPO DI LAVORO

Ogni componente del Gruppo di Lavoro ha una pluriennale esperienza nella gestione dei servizi di Facchinaggio, Trasloco e Logistica per gli Enti Pubblici.

Il Gruppo di lavoro sarà composto da almeno una squadra composta da almeno 3 operatori di diverse professionalità specialistiche (montatore, autista, falegname, elettricista, ecc.) e con professionalità trasversali in:

- smontaggio/imballaggio, disinballaggio e rimontaggio di beni mobili;
- movimentazioni di beni (traslochi interni ed esterni);
- movimentazione di beni speciali (come opere d'arte).

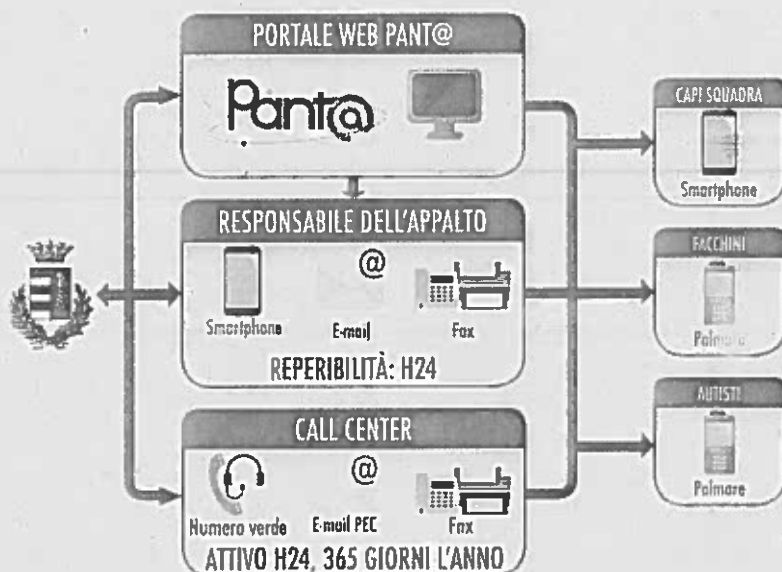
Gli operatori impiegati hanno tutti almeno 5 anni di esperienza nel settore di cui gli ultimi 2 dedicati anche al Comune di Cremona con diversi profili professionali. In dettaglio:

- CAPO SQUADRA (individuato a seconda della tipologia di attività):
 - **Esperienza e formazione:** pluriennale esperienza nella gestione e nel coordinamento delle attività nell'ambito civile, della logistica industriale e della logistica sanitaria; conoscenza delle norme di riferimento; capacità di razionalizzare le attività delle risorse umane coinvolte nel progetto in funzione degli obiettivi prefissati.
 - **Responsabilità:** organizzare le attività di coordinando gli aspetti logistici con quelli della sicurezza della merce stessa e degli operatori; monitorare le attività di imballo, carico, trasporto e scarico; monitorare costantemente l'esecuzione del servizio e proporre eventuali migliorie laddove ritenute opportune; coordinamento e gestione del personale di appalto;
- MONTATORE (attualmente impiegato nel servizio per il Comune di Cremona)
 - **Esperienza e formazione:** esperienza nelle attività di movimentazione di documentazione, faldoni, arredi, attrezzature informatiche, smontaggio e montaggio mobili; esperienza in lavori di falegnameria avanzata.
 - **Responsabilità:** preparare il confezionamento e l'imballaggio del mobilio e di altro materiale smontabile durante le fasi di presa in carico. Rimontaggio a regola d'arte del materiale, comprensivo di tutti gli eventuali aggiustamenti e piccole manutenzioni (lubrificazione, livellamento cerniere, ecc.)
- FACCHINO (attualmente impiegato nel servizio per il Comune di Cremona)
 - **Esperienza e formazione:** esperienza nelle attività di movimentazione di documentazione, faldoni, arredi, attrezzature informatiche, smontaggio; in particolare nelle attività di carico, scarico, imballaggio e disinballaggio; esperienza in lavori di falegnameria basi. Esperienza nella catalogazione della merce movimentata tramite bar code; esperienza nell'utilizzo di palmari e stampanti. Verranno svolti percorsi specializzanti per avere addetti formati in modo specifico su alcune tipologie di materiali da movimentare.
 - **Responsabilità:** preparare il confezionamento e l'imballaggio della merce durante le fasi di presa in carico, movimentare i colli /roll / bancali nelle operazioni di trasferimento; eseguire le movimentazioni nel rispetto delle procedure previste e concordate; compilare la documentazione di trasporto.
- AUTISTA (attualmente impiegato nel servizio per il Comune di Cremona)
 - **Esperienza e formazione:** esperienza nella movimentazione di documentazione, faldoni, arredi, attrezzature informatiche e nella gestione della documentazione relativa a tutti gli aspetti del trasferimento. Saranno in possesso della Patente "C" per la guida dei mezzi assegnati.
 - **Responsabilità:** provvedere al carico degli automezzi per la spedizione; assicurarsi che il carico delle unità di trasporto sia effettuato secondo i corretti criteri di tutela della merce e nel rispetto delle caratteristiche degli automezzi di trasporto; provvedere al ritiro ed al recapito alle varie strutture degli ordini trasmessi; provvedere allo scarico della merce presso le singole strutture; utilizzare conformemente alle prescrizioni di sicurezza le attrezzature per la movimentazione delle unità di trasporto; valutare stato, qualità e funzionalità dei mezzi di trasporto utilizzati; consegna dei documenti trasporto direttamente all'utilizzatore o suo delegato che ne sottoscrive l'avvenuta consegna; rispettare delle procedure inerenti la gestione dei documenti relativi alle consegne affidate e riconsegna degli stessi al rientro (documento di trasporto).

MODALITÀ DI INTERAZIONE E COORDINAMENTO TRA LE FIGURE CHIAVE DELL'ORGANIZZAZIONE DELL'OFFERENTE CON QUELLE DELL'AMMINISTRAZIONE

Al fine di migliorare i sistemi di comunicazione fra Committente e Coopservice, garantendo la totale e completa trasparenza nella gestione e nell'erogazione del servizio, Coopservice ha progettato una soluzione tecnologica e organizzativa in grado di garantire l'integrazione complessiva di tutti i servizi previsti dal presente appalto. Il sistema progettato si compone delle seguenti soluzioni:

- **Call Center:** Coopservice metterà a disposizione un apposito numero verde ed un indirizzo di posta elettronica PEC dedicato (entrambi verranno forniti in fase di attivazione dell'appalto) al fine di garantire l'adeguata gestione dei servizi e fungere da centro di ricezione e gestione di tutte richieste riguardanti l'appalto oltre alla gestione dei servizi urgenti e qualsiasi ulteriore situazione di eccezione.
- **Strumenti di comunicazione tradizionali (smartphone, mail, fax, ecc.) e sistema di reperibilità dei responsabili tramite smartphone:** al fine di garantire la continuità dei flussi comunicativi tra le varie funzioni d'appalto anche in caso di temporanee interruzioni di reti telematiche ed informatizzate e nelle situazioni di eccezione.
- **Sistema Informativo con accesso tramite portale web PANT@:** è una soluzione completa che include sia funzionalità avanzate che specifiche per la gestione dei servizi, semplici strumenti di comunicazione, analisi, monitoraggio costante dei servizi e della reportistica.
- **Contact center web:** dal portale servizi sarà possibile inserire segnalazioni e richieste di intervento. Sarà possibile effettuare le richieste urgenti sia richieste per i servizi a chiamata come il servizio traslochi. Le richieste inserite verranno inoltrate al Referente tecnico/Coordinatore del servizio che procederà all'organizzazione dell'intervento.



CALL CENTER

Il Call Center rappresenta una vera e propria "torre di controllo" per la gestione dell'appalto ed ha la funzione di:

- **Coordinare, supervisionare e monitorare le attività** provvedendo, in caso di necessità alla risoluzione di eventuali problematiche presentatesi in corso di svolgimento;
- **Gestire i flussi comunicativi ed informativi** con tutte le figure professionali interne ed esterne, come previsto nel piano della comunicazione d'appalto;
- **Garantire risposte immediate e reperibilità continua** attraverso il numero verde dedicato, attivo 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, e la presenza di personale dotato di competenze specifiche e tecnologie che gli consentano di gestire in maniera autonoma tutte le comunicazioni relativi al servizio, oltre ad un indirizzo di posta elettronica PEC dedicato all'appalto;
- **Ricevere, registrare, tramite gli strumenti informatici a disposizione, le richieste di servizio, le richieste di intervento e gli ordinativi, comprese le urgenze;**
- **Fornire informazioni sullo svolgimento delle attività;**
- **Ricevere, gestire ed inoltrare le segnalazioni e richiesti relativi all'oggetto del servizio**

1.2 Esperienza del Referente tecnico/Coordinatore del servizio che si interfacerà con l'Ente

Referente tecnico/Coordinatore del servizio: *Alessandro Russo* con oltre **15 anni di esperienza** nelle attività di facchinaggio e nella gestione di magazzini, si è occupato della programmazione, dell'organizzazione e del coordinamento di Servizi analoghi per Enti Pubblici in tutta Italia. Governa il servizio nel rispetto degli obiettivi definiti e a lui sono affidate le funzioni di controllo e supervisione del servizio.

E' in grado di pianificare e gestire le fasi di promozione della Convenzione, in sinergia con la funzione Commerciale esamina le Richieste di Intervento da parte delle Aziende; in caso esse richiedano un'organizzazione complessa, programma e partecipa alle attività di sopralluogo e di redazione delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi da fornire; monitora il livello di soddisfazione del Cliente, divenendo il punto di riferimento per la gestione; gestisce tutte le dinamiche ad essa collegate (gestione reclami, organizzazione sostituzioni, ecc.); supervisiona l'attività di promozione commerciale e di mantenere i contatti con il Referente dell'AC.

Presenza e Reperibilità: sarà rintracciabile quotidianamente, tramite smartphone o email 24 ore su 24, disponibile per qualsiasi informazione e/o problematica e per gestire le attività "urgenti" (in allegato il curriculum vitae aggiornato).

2 PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Modalità operative, gestione e caratteristiche della soluzione tecnico funzionale e logistica offerta per uno svolgimento efficace ed efficiente dei servizi di movimentazione interna o tra le diverse sedi comunali di beni mobili

Coopservice mette in atto procedure operative per migliorare l'organizzazione e ridurre i tempi di esecuzione per il servizio oggetto del presente appalto. Ogni operazione è gestita con il supporto del Portale Web Pant@ che permette non solo di velocizzare ogni operazione, ma anche di velocizzare la fase di verifica del servizio, di visione dei risultati e della reportistica inerente, essendo tutto monitorabile e consultabile in tempo reale. L'imballaggio dei beni e lo smontaggio degli arredi sono operazioni delicate che vengono svolte da operatori esperti appositamente formati. Tutti i beni imballati saranno etichettati e codificati secondo logiche funzionali al trasferimento. L'obiettivo di tali operazioni è infatti quello di garantire l'incolumità e la rintracciabilità dei beni da movimentare. La Proponente effettuerà la **catalogazione** degli arredi da traslocare tramite l'utilizzo di etichette con codice a barre. Tutti gli arredi, contenitori, scatoloni e qualsiasi materiale movimentato saranno identificati e codificati tramite l'apposizione di un'etichetta con codice a barre, che conterrà le seguenti informazioni:

- *Codice;*
- *Tipologia;*
- *Destinazione;*
- *Data prelievo;*
- *Provenienza.*

Questa tipologia di codifica scelta, garantirà l'**identificazione univoca dell'arredo e della sua destinazione finale.**

Le etichette, stampate presso la Centrale Operativa Coopservice, saranno fornite in dotazione agli operatori, prima dell'avvio del servizio, che provvederanno ad apporre sui beni imballati e pronti per la movimentazione. Per la **stampa delle**

etichette direttamente sul luogo di ritiro della merce, si utilizzeranno specifiche **stampanti Bluetooth** portatili realizzate appositamente per questo impiego. Esse sono dotate di cinghia che permette all'operatore di legare la stampante alla cintura e di averla, quindi, sempre con sé a disposizione. Per l'acquisizione dei dati verranno utilizzati **palmari per la lettura dei barcode**, che semplificheranno significativamente il lavoro ed i tempi di esecuzione. Sono dotati di tastiera pressione e display touch screen, in grado di accumulare una grande quantità di dati nella memoria interna, sia



mediante la lettura del codice a barre, che con la possibilità d'introdurre dati direttamente da tastiera. Grazie alla possibilità di inserimento dati da tastiera si potrà anche provvedere, inviandoli alla stampante Bluetooth sopra descritta, alla stampa in loco del barcode. Il codice verrà letto alla partenza degli arredi e, nuovamente, all'arrivo in modo da avere la conferma dell'avvenuta consegna alla corretta sede di destinazione, nelle tempistiche previste. Tutti i dati accumulati nei palmari verranno inviati e caricati sul Portale Web e trasformati in appositi report (editabili in diversi formati) e che saranno resi disponibili, su richiesta del Committente, ai referenti indicati, qualora fossero richieste verifiche sull'andamento del Servizio e sull'arrivo a destinazione degli arredi.

La fornitura dei servizi di facchinaggio, movimentazione di arredi, attrezzature, documentazione e materiale vario si articola nelle seguenti prestazioni:

- **FACCHINAGGIO E TRASLOCHI INTERNI:** smontaggio, imballaggio, movimentazione interna, disimballo e rimontaggio di beni mobili (documentazione, arredi, pareti divisorie, materiale vario di ufficio, attrezzature, libri e raccoglitori, archivi, suppellettili, tende e tendaggi, materiale EDP);
- **FACCHINAGGIO E TRASLOCHI ESTERNI:** smontaggio, imballaggio, trasporto con adeguati mezzi fra edifici, disimballo e rimontaggio di beni mobili (documentazione, arredi, pareti divisorie, materiale vario di ufficio, attrezzature, libri e raccoglitori, archivi, suppellettili, tende e tendaggi, materiale EDP);
- **SELEZIONE MATERIALE DI SCARTO:** e conferimento di rifiuti speciali in centri raccolta.

Il servizio offerto da Coopservice comprende le attività di facchinaggio per il trasporto di materiale di diversa natura e specie, nonché di altri interventi di manovalanza varia che si rendessero necessari, servizio traslochi (con operazioni di smontaggio e montaggio mobili).

In particolare negli interventi sono comprese le seguenti operazioni:

- Fornitura dei cartoni e del materiale per l'imballaggio dei beni;
- Smontaggio ed imballaggio di materiale di arredo;
- Posizionamento accurato di tutta la merce traslocata sulle attrezzature utilizzate per la movimentazione e sui mezzi di trasporto;
- Trasporto con mezzi di proprietà nei luoghi indicati;
- Disimballaggio, montaggio e sistemazione della merce traslocata, secondo le indicazioni fornite dal personale del Committente;
- Posizionamento ordinato nella nuova collocazione.

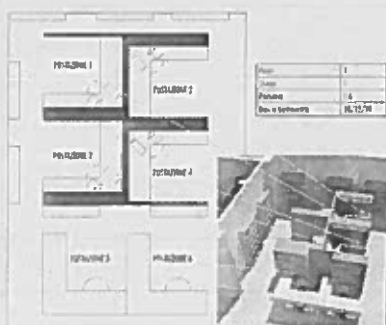
Le principali fasi che compongono il servizio di trasloco, che successivamente verranno descritte dettagliatamente, sono:

- **SOPRALLUOGO PRELIMINARE;**
- **SMONTAGGIO ED IMBALLAGGIO;**
- **TRASFERIMENTO MERCE;**
- **DISIMBALLAGGIO E RIMONTAGGIO;**
- **PULIZIA DEGLI AMBIENTI E SMALTIMENTO DEI MATERIALI DI SCARTO.**

SOPRALLUOGO PRELIMINARE

Si tratta della fase fondamentale del trasloco, grazie alla quale il Referente tecnico/Coordinatore del servizio pianificherà dettagliatamente le attività di movimentazione, stabilendo le risorse umane e strumentali per effettuare il trasloco nei tempi concordati con il Committente. Il Referente tecnico/Coordinatore del servizio si occuperà di richiedere le eventuali autorizzazioni necessarie (ad es. richiesta di occupazione del suolo pubblico) presso le istituzioni competenti. Il risultato della fase di sopralluogo e della pianificazione è il **cronoprogramma dei lavori**, che verrà condiviso con il Committente prima dell'avvio del trasloco, ed il **layout di trasferimento** (rappresentato a lato).

Il **layout di trasferimento** è lo strumento fondamentale per monitorare il corretto posizionamento della merce e del mobilio da traslocare all'interno delle strutture del Committente. La planimetria che verrà consegnata dal Committente servirà come base per la pianificazione del cronoprogramma dettagliato.



Sarà così possibile verificare giorno per giorno, anche sulla planimetria, l'effettivo trasferimento di quanto pianificato e la corretta disposizione dei beni traslocati.

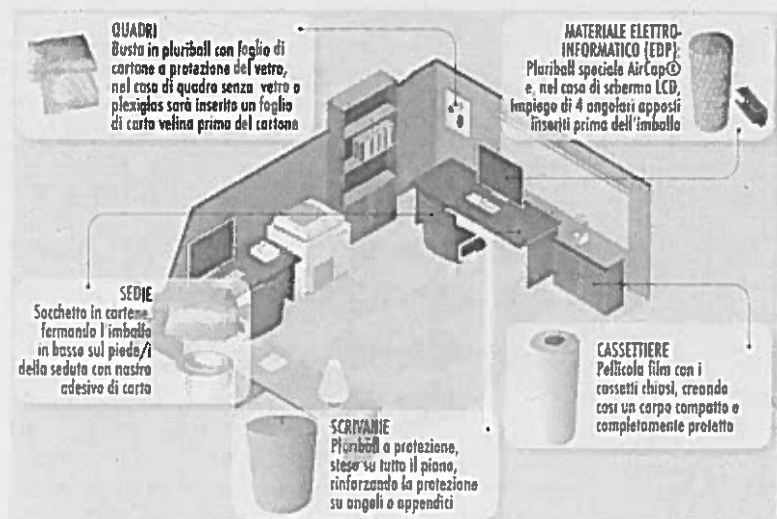
SMONTAGGIO ED IMBALLAGGIO

Operazioni preliminari

- Se necessario prima dell'inizio dei lavori si procede alla posa dei cartelli di divieto di sosta indicanti la giornata e le fasce orarie riservando l'area individuata per le operazioni di carico o di scarico con l'apposita bandella bianco/rossa.
- Coopservice fornirà, prima dell'inizio dei lavori, scatole, casse in plastica, contenitori e tutto il materiale necessario per poter imballare correttamente tutti i beni (soprattutto i beni personali) e gli arredi da movimentare.

Fase di smontaggio e imballaggio

- La squadra operativa si reca presso la zona interessata dalla movimentazione il giorno programmato per il servizio.
- Gli operatori addetti alle operazioni di facchinaggio, inizieranno con il trasferimento dei cartoni e/o delle casse di plastica, presso la zona di carico.
- Gli operatori procederanno, quindi, con le operazioni di smontaggio e imballo degli arredi.
- Tutti gli arredi, gli scatoloni contenenti documentazione e materiale vario, saranno contrassegnati con apposite etichette che permetteranno l'individuazione immediata ed univoca relativamente alla provenienza ed alla destinazione.
- Per gli armadi che presentano ripiani, o in cui si rendesse necessario lo smontaggio degli arredi, si provvederà ad etichettare anche tutti i ripiani o singoli componenti con un'etichetta bianca contenente il n° progressivo del ripiano, partendo dall'alto verso il basso e da sinistra verso destra, abbinati alla lettera che identifica l'armadio/arredo.
- Per le stampanti di piccole dimensioni sarà utilizzato il cartone applicando le scritte indicanti "NON CAPOVOLGERE"/"ALTO".
- Per le stampanti di grandi dimensioni e fotocopiatrici, sarà verificato con il Referente del Committente se sono stati bloccati i toner e, in caso di toner a colori, si provvederà con l'imballo a protezione prima con la pellicola film, per rendere l'attrezzatura un corpo compatto, poi con pluriball, applicando le diciture NON CAPOVOLGERE"/"ALTO".
- Le attrezzature e le apparecchiature informatiche saranno movimentate all'interno di scatole ammortizzate da pluriball e trasportate con appositi roll chiusi con fascette di sicurezza, in modo da garantire l'incolumità dei beni ed eventuali furti da parte di estranei ai lavori. Qualora le dimensioni di tali attrezzature non consentissero l'imballaggio in contenitori tradizionali, gli operatori specializzati di Coopservice realizzeranno imballaggi ad hoc.
- Il materiale librario sarà imballato in modo che non si verificano smarrimenti o danneggiamenti, con particolare riguardo ai fascicoli in precario stato di conservazione. I volumi saranno disposti orizzontalmente, con il dorso del fascicolo rivolto verso l'alto, in contenitori di cartone. Gli scaffali saranno svuotati e caricati nei cartoni. La ricollocazione negli scaffali della nuova sede sarà effettuata nella stessa giornata della presa in carico, secondo il programma di trasloco/movimentazione condiviso con il Committente.





IMBALLAGGIO ZERO

Per migliorare l'impiego di risorse si utilizzeranno attrezzature per la movimentazione tipo "multi-trolley" che permettono di spostare elementi con maggiore facilità e con un solo operatore anziché due o più. Rispetto alla procedura tradizionale di imballaggio, la procedura messa in atto da Coopservice ne aumenta l'efficacia grazie all'*utilizzo di roll container (procedura denominata imballaggio zero) che consentono di ridurre al minimo il numero di imballaggi impiegati e ridurre a zero la produzione di rifiuto* oltre ad ottimizzare e ridurre notevolmente le tempistiche di movimentazione.

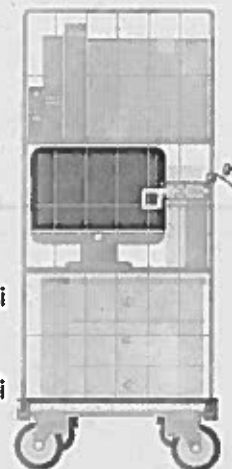
Oltre ai roll, in caso di necessità o richiesta del Committente, potranno essere utilizzati anche attrezzature/imballaggi tradizionali. Sottolineiamo che la soluzione proposta da Coopservice elimina le fasi di imballaggio/disimballaggio:

- Aumentando l'efficacia:
- Riducendo i tempi di esecuzione:
- Minimizzando l'impatto ambientale.

Presso le strutture di destinazione, inoltre, gli operatori non dovranno rimontare e riempire gli armadi, essendo stati movimentati, quando possibile, insieme al loro contenuto tramite Pal Bac. Gli armadi non saranno svuotati risparmiando tempo, saranno chiusi a chiave la quale sarà custodita fino al raggiungimento della nuova postazione. Accorgimenti particolari e studiati saranno impiegati per ogni arredo. Ad esempio i quadri saranno prelevati solo dai nostri operatori, che avranno cura di posizionarli secondo le procedure apposite all'interno dei roll, immobilizzando vetro e cornice con appositi nastri e l'intero bene in modo che non possa compiere il minimo movimento, e a garanzia che il quadro sia costantemente visibile durante le manovre di movimentazione. I Roll saranno impiegati per i traslochi di aree poste sullo stesso piano e su strutture dotate di ascensori montacarichi.

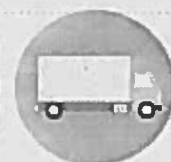
SOLUZIONE IMBALLAGGIO ZERO

- 1- Smontaggio (eventuale)
 - 2- Carico
 - 3- montaggio
- Roll chiusi ermeticamente in sicurezza.
 - I beni sono caricati in modo da evitare ogni minimo spostamento.
 - Verifica dello stato del bene in qualsiasi fase del trasloco.
 - Riduzione significativa della quantità di imballaggi.



TRASFERIMENTO MERCE

Coopservice utilizza attrezzature ed automezzi di ultima generazione, come autoscale, roll, automezzi dotati di sponde idrauliche, saliscala elettrici, ecc., al fine di **ottimizzare le attività e le tempistiche** di trasferimento a seconda delle esigenze delle differenti tipologie di strutture. Gli arredi saranno trasportati sempre su carrello a 2/4 ruote in relazione alla tipologia degli stessi. I beni precedentemente imballati verranno caricati su automezzi appositamente allestiti per il servizio, dotati di sponda idraulica, segnalatori acustici per la retromarcia, e vani di carico dedicati ai traslochi. Sui mezzi saranno presenti transpallet fermacarico, carrelli, funi e tutte le attrezzature necessarie al fine di garantire il trasporto in **sicurezza**.



DISIMBALLAGGIO E RIMONTAGGIO



Una volta trasferiti, i beni vengono collocati secondo le indicazioni fornite dal Cliente. Le operazioni di disimballaggio e rimontaggio sono eseguite da operatori professionisti, coordinati dai capi squadra sotto la supervisione del Referente tecnico/Coordinatore del servizio, che garantisce l'esecuzione di lavori a regola d'arte. Presso le strutture di destinazione degli arredi, gli operatori provvederanno al rimontaggio delle armadiature, le scrivanie, poi i complementi di arredo ed infine saranno sistemati i cartoni contenenti il materiale vario posizionato in precedenza all'interno degli stessi, vicino agli armadi o scrivanie, facendo in modo che le scritte e le etichette siano sempre visibili.



PULIZIA DEGLI AMBIENTI E SMALTIMENTO DEL MATERIALE DI SCARTO

Al termine del trasloco di un locale si procede ad una pulizia di massima, recuperando tutti gli imballi utilizzati, ripiegando le strisce di pluriball sistemandole nel cartone apposito, riponendo tutti gli angolari nel cartone idoneo, ripiegando i cartoni verificandone il loro possibile riutilizzo, isolando tutti i materiali di scarto, suddividendoli per categoria, (es. carta, legno, metallo) da stoccare in appositi cartoni ai quali saranno applicate le etichette "MACERO", in modo che si possa facilmente identificare per il trasporto in discarica.



SMALTIMENTO DEI MATERIALI DI SCARTO E DEI MATERIALI VARI

Coopservice si occuperà del trasporto presso un centro di raccolta e smaltimento dei materiali di scarto delle lavorazioni di movimentazione effettuate e dei materiali vari risultanti dall'effettuazione del Servizio. Coopservice, previo accordo con il Committente, è in grado di gestire anche i rifiuti considerati pericolosi grazie al possesso da parte del personale impiegato del patentino ADR e grazie all'utilizzo di automezzi con specifico allestimento di materiale di scarto e quindi autorizzati al conferimento dei rifiuti presso discariche autorizzate. Durante le fasi di recupero del materiale, presso le Strutture oggetto del servizio, sarà cura del personale trasportare ogni singola tipologia di scarto (ferro, carta, legno, misto, apparecchiature elettroniche pericolose e non pericolose) secondo quanto stabilito dalla normativa sullo smaltimento dei rifiuti. Ogni conferimento sarà registrato su apposito formulario (F.I.R.) secondo disposizioni di legge.

MODALITÀ E DISPONIBILITÀ DI RISORSE (MEZZI E PERSONE) PER SINGOLO INTERVENTO

Coopservice garantirà la disponibilità di almeno 3 persone e un mezzo descritte nel paragrafo 1.1. Sarà altresì considerata l'effettiva necessità di personale per non gravare eccessivamente sugli oneri e per ottimizzare al meglio le tempistiche del servizio svolto. Ad esempio utilizzando dei parametri già testati come la volumetria attesa o la finestra temporale disponibile, saranno scelte squadre anche di dimensioni differenti (da 1 a 10 addetti) e ottimali per l'attività necessaria.

MODALITÀ DI GESTIONE MASSIMA GIORNALIERA E NEL BREVE TEMPO IN CONTEMPORANEA DI PIÙ SITI

La capillarità della presenza nei territori limitrofi fa di Coopservice un player affidabile al livello nazionale forte di oltre 500 persone e 250 automezzi nel settore Moving and Handling Services.

Coopservice garantirà la risposta a ogni richiesta del Committente nel più breve tempo possibile senza limiti di richieste alla giornata. Inoltre sarà garantita la gestione in contemporanea di più richieste nei diversi siti dove si svolgeranno le attività previste dal Capitolato. Questo grazie all'impiego (a seconda delle necessità) di più squadre operative destinate ognuna ad un sito, che svolgeranno il servizio richiesto.

Nella nostra esperienza sono stati gestite attività simili con un coordinamento contemporaneo di 48 squadre.

2.2 Modalità operative, gestione e caratteristiche della soluzione tecnico funzionale e logistica offerta per uno svolgimento efficace ed efficiente dei servizi e attività di supporto per gli allestimenti di eventi e manifestazioni

Nelle pagine successive Coopservice illustra la propria proposta organizzativa per l'espletamento del servizio, frutto dell'esperienza maturata negli anni nell'esecuzione di servizi analoghi per conti dei Comuni di: Genova, Venezia, Parma, Reggio Emilia e Milano.

Di seguito vengono descritte le principali fasi operative che caratterizzano il servizio.

● **ATTIVITÀ PRELIMINARE:** Coopservice, attraverso i propri Responsabili, effettuerà un sopralluogo preliminare presso i principali siti ed indirizzi ove si svolgeranno gli eventi/manifestazioni. In questa fase verranno verificate eventuali criticità di avvicinamento/sosta ed eventuali situazioni di ripristino.

Successivamente verrà convocato un incontro con i Referenti del Comune di Cremona al fine di valutare le

criticità emerse e calendarizzare insieme il piano operativo di montaggio.

*Il piano di lavoro giornaliero verrà organizzato dalla **Centrale Operativa**, la quale pianificherà l'attività con lo scopo di massimizzare l'efficacia del lavoro e del tempo.*

- **ATTIVITÀ MAGAZZINO:** gli operatori di Coopservice utilizzeranno il magazzino a loro disposizione per prelevare le attrezzature necessarie a seconda della richiesta di intervento (come ad esempio palchi, pedane, sedie, transenne ecc.).
- **INSTALLAZIONE:** tutte le attività di installazione, e le eventuali criticità/emergenze che potrebbero emergere in fase esecutiva, verranno gestite e coordinate dalla **Centrale Operativa Coopservice**. Quotidianamente, alle squadre impiegate, verrà assegnato il programma esecutivo di installazione, con la specifica sequenza progressiva di posa. Il programma giornaliero verrà fornito a ciascuna squadra sia in supporto cartaceo sia su supporto digitale. La Sede Operativa Coopservice potrà monitorare in tempo reale lo stato di completamento del programma di ciascuna squadra. Infatti, terminata la preparazione di ciascun evento struttura, gli operatori dovranno confermare l'installazione tramite il Sistema Informativo PANT@ installato sugli smartphone di servizio. Alla fine della giornata lavorativa la Centrale Operativa verificherà la corretta installazione esecuzione. Sarà responsabile di tutte le eventuali problematiche che ci potrebbero essere. In caso di situazioni di emergenza sarà disponibile una squadra di emergenza che interverrà tempestivamente per risolvere il prima possibile ed in modo efficace l'imprevisto.
- **RIMOZIONE/DISINSTALLAZIONE:** il servizio di smontaggio verrà svolto mediante l'impiego di squadre dedicate. A seguito di tale attività il materiale (sedie, palchi, pedane, sedie, transenne) sarà pulito, trasportato e risistemato alle medesime condizioni di partenza o secondo le indicazioni del Committente.

MODALITÀ E DISPONIBILITÀ DI RISORSE (MEZZI E PERSONE) PER SINGOLO INTERVENTO

Coopservice garantirà la disponibilità di almeno 3 persone e un mezzo descritte nel paragrafo 1.1.

Sarà altresì considerata l'effettiva necessità di personale per non gravare eccessivamente sugli oneri e per ottimizzare al meglio le tempistiche del servizio svolto. Ad esempio utilizzando dei parametri già testati come la volumetria attesa o la finestra temporale disponibile, saranno scelte squadre anche di dimensioni differenti (da 1 a 10 addetti) e ottimali per l'attività necessaria.

MODALITÀ DI GESTIONE MASSIMA GIORNALIERA E NEL BREVE TEMPO IN CONTEMPORANEA DI PIÙ SITI

La capillarità della presenza nei territori limitrofi fa di Coopservice un player affidabile al livello nazionale forte di oltre 500 persone e 250 automezzi nel settore Moving and Handling Services.

Coopservice garantirà la risposta a ogni richiesta del Committente nel più breve tempo possibile senza limiti di richieste alla giornata. Inoltre sarà garantita la gestione in contemporanea di più richieste nei diversi siti dove si svolgeranno le attività previste dal Capitolato. Questo grazie all'impiego (a seconda delle necessità) di più squadre operative destinate ognuna ad un sito, che svolgeranno il servizio richiesto.

Nella nostra esperienza sono stati gestite attività simili con un coordinamento contemporaneo di 48 squadre.

STRALCIATE

pag. 10, 11, 12

altre cause previste dalle normative contrattuali. L'organizzazione di Coopservice prevede un numero adeguato di personale programmando le assenze dovute al godimento degli istituti contrattuali. Il calcolo effettuato per dimensionare l'organico necessario, per gestire le sostituzioni per assenze dovute ad eventi prevedibili, considera le quantità stabilite dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro e dagli accordi locali.

Per la gestione delle sostituzioni per eventi prevedibili si farà ricorso a turni di lavoro con sostituzioni programmate. Il sistema informativo di gestione dei turni del personale adottato da Coopservice prevede la possibilità di programmare le ferie del personale di anno in anno. Ciò permette, quindi, di avere l'organico strutturato in modo da sostituire le ferie senza alcun impatto negativo sull'organizzazione del lavoro. Nel momento in cui il Referente tecnico/Coordinatore del servizio viene a conoscenza, con congruo anticipo, dell'assenza e/o indisponibilità del personale attiva la procedura per la ricerca immediata degli operatori facenti parte del personale Jolly addetti alle sostituzioni, velocizzata e facilitata dal sistema informativo.

Il personale adibito alle sostituzioni, è dotato di una formazione completa su tutti i ruoli presenti in cantiere, garantendo in questo modo sempre la professionalità adeguata al servizio.

Per eventi imprevedibili s'intendono gli avvenimenti che comportano un'assenza del personale per i quali non è possibile prevedere con esattezza né il periodo nel quale potranno verificarsi né la decorrenza e la durata, ad esempio:

GLI INFORTUNI

LA MALATTIA

FINE RAPPORTO DI LAVORO

La presenza sul territorio e l'organizzazione del settore Moving and Handling Services garantiscono ulteriori strumenti efficaci per la sostituzione in brevissimo tempo delle maestranze mancanti, assicurando così il completamento delle attività nella giornata prevista, senza alcun rinvio e con impatto nullo sul Committente.

Gli strumenti a disposizione per la gestione di queste assenze sono:

- Prolungamento degli orari tramite lavoro supplementare
- Ricorso a personale di altri appalti simili
- Assunzioni a termine

Per assenze 1 - 5 GG

Per assenze 6 - 15 GG

Per assenze > 15 GG

La possibilità di attivare l'uno o l'altro strumento dipende dai tempi entro i quali si viene a conoscenza del verificarsi della condizione. In questo caso è fondamentale la tempestività con cui il Referente tecnico/Coordinatore del servizio organizza, nei tempi più brevi possibili, la copertura degli interventi previsti in caso di assenza di personale.

TURNOVER

Il contenimento del turn-over è un aspetto fondamentale per poter fornire un servizio di massima qualità e per permettere all'azienda una crescita organizzativa e qualitativa. A tal fine le procedure adottate da Coopservice sono di seguito elencate:

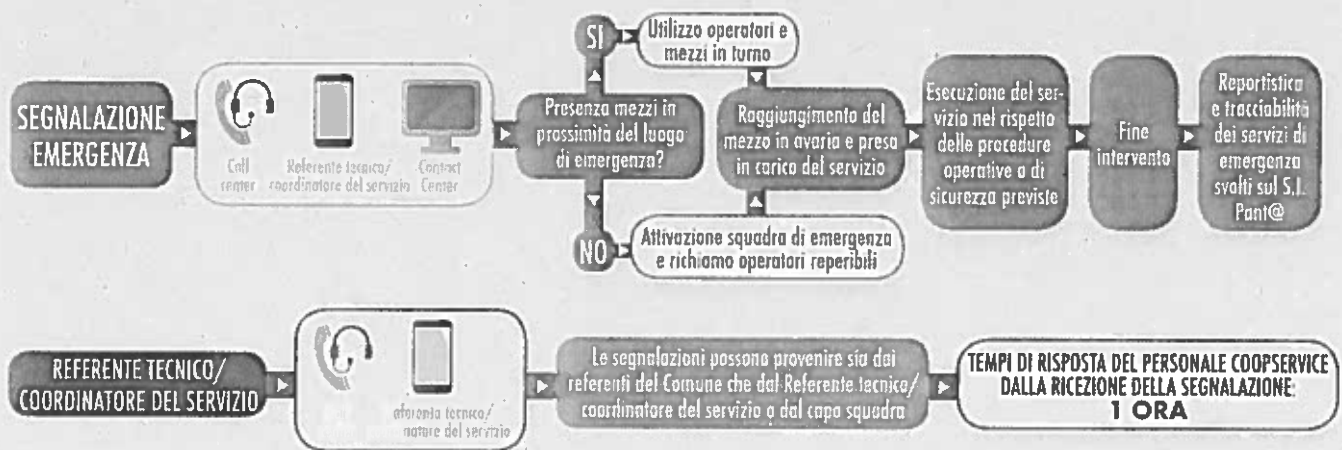
- **Selezione e applicazione di contratti a tempo indeterminato;**
- **Premi/incentivi per la riduzione del tasso di assenteismo:** calcolato sulla base della riduzione del tasso di assenteismo;
- **Premi/incentivi di produttività:** quantificati sulla base del rispetto/superamento dei KPI prefissati;
- **Pianificazione dei turni a lungo termine:** tale gestione consente agli operatori di organizzare le proprie ferie/permessi in base alle proprie esigenze/ricieste e della necessità di continuità del servizio senza comprometterne l'esecuzione;
- **Formazione e aggiornamento del personale:** sarà garantito un percorso formativo professionale per ogni risorsa, in modo da qualificare il lavoro degli operatori;
- **Diventare socio lavoratore:** Coopservice offre la possibilità ai propri dipendenti di diventare soci della cooperativa e di accedere al RISTORNO (quota dell'utile d'impresa) e a numerosi vantaggi di tale condizione;
- **Vantaggi per le famiglie dei lavoratori:** attività e laboratori pomeridiani per i figli dei lavoratori, campi gioco estivi, case vacanze a disposizione a prezzi agevolati per i Soci, ecc.

3.3 Efficienza dei sistemi di segnalazione e riduzione del tempo di intervento per la risoluzione di problematiche specifiche

Coopservice, grazie alla procedura operativa che impiega una apposita squadra di emergenza, in cui opera personale dotato di una formazione trasversale, in grado di operare in qualsiasi situazione di criticità, garantisce la massima efficacia e tempestività di intervento evitando l'interruzione delle attività lavorative. Grazie alla Nostra presenza sul territorio la Sede Operativa gestirà il reclutamento di altre risorse con appositi ALERT in via telematica.

Referente tecnico/Coordinatore del servizio	24 ore su 24, 365 giorni l'anno	Smartphone, PC
Call Center	24 ore su 24, 365 giorni l'anno	Telefono fisso, Pant@, Fax
Operatori	Fasce orarie di presenza e reperibilità	Smartphone

Il servizio di emergenza è coordinato dal Referente tecnico/Coordinatore del servizio che ha il compito di predisporre l'elenco del personale che, per esperienza e disponibilità, risulti idoneo a tale servizio. Per garantire costantemente la copertura del servizio, il personale addetto sarà soggetto a reperibilità secondo un calendario trimestrale degli addetti reperibili per le emergenze, elaborato automaticamente e consultabile sul S.I. Pant@ (§A.3.1). Gli addetti riceveranno formazione specifica sulle più opportune tipologie di intervento nonché sui rischi specifici eventualmente presenti nella struttura in cui operano. Inoltre verrà impiegato il personale di altri cantieri vicini per soddisfare le esigenze imprevedute. Si rappresenta di seguito il flusso delle operazioni in caso di emergenza (esempio avaria mezzo). I tempi di risposta all'intervento richiesto saranno di un'ora dalla segnalazione di emergenza.



B SISTEMI DI AUTOVERIFICA

1 EFFICACIA DEL SISTEMA DI AUTOVERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO (controllo di risultato)

1.1 Efficacia delle metodologie e strumenti adottati dal concorrente per verificare la conformità del servizio

Le procedure di coordinamento e controllo sono messe in atto grazie all'utilizzo del **sistema informativo** in ogni parte del servizio. **Pant@** non è solo un mezzo per facilitare la comunicazione tra Coopservice e il Committente, ma è soprattutto un sistema di gestione e controllo di ogni aspetto dell'appalto dalla gestione del personale, degli ordini, della formazione, dei controlli di qualità sul servizio, agli aspetti di gestione ambientale.

MODALITÀ AUTOCONTROLLO

Il servizio erogato verrà **costantemente monitorato**, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità assicurata e di ottimizzazione delle risorse sotto la supervisione dello **Staff di Controllo e del Responsabile della Qualità e Gestione Ambientale di Appalto**. Il coordinamento e il monitoraggio del servizio sono garantiti dall'utilizzo del **Sistema Informativo Pant@**: questo consente di monitorare le singole fasi del servizio, eventuali problematiche emerse in fase esecutiva e verificare lo stato di completamento del servizio. Il sistema di autocontrollo progettato si basa sull'individuazione di **Indici di Performance (KPI)** che corrispondono ai processi di erogazione del servizio; tali processi sono stati suddivisi in elementi di controllo a cui sono state associate delle soglie di accettabilità e una specifica modalità di controllo. **Illustriamo un elenco di KPI completo in cui sono presenti tutti i servizi di Appalto, l'elenco sarà modificato e personalizzato per ogni AC nei KPI e nei pesi di ognuno a seconda dell'importanza dei servizi che saranno attivati.**

KPI	W1	Elementi (E)	Valore	Completione	Soglia di accettabilità	Tipo di controllo
Traslochi interni/esterni	25	rispetto tempi ritiro	20	10%	+/- 30 minuti	Rilevamento informatico
		integrità materiale movimentato	30		0 errori	Controllo visivo
		tempi di esecuzione	20		+/- 30 minuti	Rilevamento informatico
		errori imballaggio /movimentaz.	30		0 errori	Controllo visivo
		integrità mezzi/attrezzature	40		0 errori	Controllo visivo
Attrezzature	15	pulizia mezzi/attrezzature	30	10%	puliti	Controllo visivo
		verifiche manutenzioni	30		obbligatorio	Libretti manutenzione
		rispetto procedure	25		obbligatorio	Controllo visivo
Personale	15	rispetto fasce orarie	25	10%	obbligatorio	Rilevamento informatico
		norme comportamentali	25		obbligatorio	Controllo visivo
		corretto uso dei DPI	25		obbligatorio	Controllo visivo
			25		obbligatorio	Controllo visivo

Sulla base dell'esperienza di Coopservice nella gestione di appalti simili, a ciascun KPI è stato assegnato un **peso (W1)** di 1° livello, che indica l'importanza dell'indicatore sulla corretta esecuzione del servizio. Ciascun KPI è quindi suddiviso in **Elementi (E)** che rappresentano dei sottoprocessi che misurano differenti aspetti del servizio.

I **KPI** saranno calcolati rapportando i controlli positivi effettuati al totale dei controlli.

Il risultato dei KPI sarà valutato con lo SLA di riferimento e si avranno due possibilità:

Una volta calcolati i valori dei KPI, sarà calcolato anche l'**Indice di Qualità del Servizio (IQS)**, che sarà dato dalla sommatoria dei KPI per i relativi pesi:

Dove: KPI_n = valore dell'Indicatore di Performance ennesimo

W_n = peso dell'indicatore ennesimo

$KPI = \frac{n^\circ \text{ controlli positivi}}{n^\circ \text{ controlli effettuati}}$	
$KPI \geq SLA$	conforme
$KPI < SLA$	non conforme
$IQS = \sum KPI_n \times W_n$	

Per valutare la qualità del servizio si assume come valore di riferimento **0,70** per cui si avrà:

1	IQS ≥ 0,70 e tutti KPI ≥ SLA	<i>il servizio viene erogato in modo</i> CONFORME	Nessuna azione correttiva. Monitoraggio delle rilevazioni non conformi.
2	IQS ≥ 0,70 e uno o più KPI < SLA	<i>il servizio viene erogato complessivamente in modo</i> CONFORME	Azione correttiva mirata, finalizzata a prevenire eventuali situazioni critiche sui singoli Indicatori di Performance (KPI).
3	IQS < 0,70	<i>il servizio viene erogato in modo</i> NON CONFORME	Azione di riorganizzazione e modifica delle carenze, concentrando l'attenzione sugli Indicatori di Performance (KPI) < SLA

La valutazione dell'IQS è utile per avere un quadro di sintesi sul servizio, tuttavia l'analisi delle carenze del servizio e le azioni correttive prenderanno in considerazione i singoli processi logistici espressi dai KPI. Tutte le non conformità rilevate saranno analizzate e dall'elaborazione dei dati si possono presentare 4 tipologie di situazioni e relative soluzioni:

NON CONFORMITÀ	TARGET DI RIFERIMENTO	AZIONI CORRETTIVE
Relative	Pochi operatori che effettuano in modo errato le procedure previste	Formazione per operatori responsabili delle n.c. e affiancamento del Capo squadra fino alla scomparsa
Diffuse	Molti operatori effettuano in modo errato le procedure	Formazione/affiancamento per operatori responsabili. Formazione per il Capo Squadra
Recidive	Le non conformità riguardano spesso le stesse attività	Attività di formazione e affiancamento specifica sulle operazioni problematiche
Singolo Operatore	L'operatore non applica volontariamente le procedure aziendali	Richiamo dell'operatore, monitoraggio costante dell'operatore da parte del referente

Per il **monitoraggio e la verifica dello svolgimento delle attività** sottolineiamo che il Coopservice è dotata di una procedura basata sull'utilizzo di **smartphone** in dotazione all'operatore. Una volta terminate le operazioni lavorative richieste, il Referente tecnico/Coordinatore del servizio tramite lo **smartphone** **segnala la fine del lavoro**, indica se ci sono state irregolarità e immette a sistema le ore impiegate e il materiale da imballo utilizzato. Il Committente a questo punto riceverà una notifica e accedendo a **Pant@** potrà **confrontare le ore e gli imballaggi impiegati rispetto a quelli stimati in fase di progettazione del servizio**, nonché compilare la richiesta di **feedback** sul servizio.

PIANO DEI CONTROLLI

L'attività di monitoraggio è amministrata da un gruppo coordinato dal Responsabile della Qualità e gestione ambientale d'Appalto a cui fanno riferimento il Referente tecnico/Coordinatore del servizio.

RESPONSABILE	TIPO DI VERIFICA	FREQUENZA	OGGETTO DEL CONTROLLO
Operatori	<i>Verifica del regolare svolgimento dell'attività</i>	Al termine di ogni servizio	Procedure attuate
Referente tecnico/Coordinatore del servizio	<i>Verifica rispetto obiettivi qualitativi prefissati</i>	Mensile	Monitoraggio su Sistema Informativo degli Ordini controllati
Responsabile Qualità e Gestione Ambientale	<i>Verifica dei controlli effettuati, elaborazione dei dati, predisposizione di azioni correttive</i>	Trimestrale	Monitoraggio informatico
Responsabile Sistema di Gestione Integrato	<i>Audit interni per verifica conformità rispetto norme ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001</i>	Annuale	Tutti i processi di erogazione del servizio

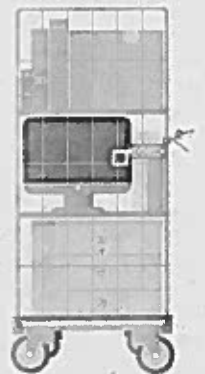
C PIANO GESTIONALE DEL SERVIZIO FINALIZZATO A RIDURRE/CONTENERE GLI IMPATTI AMBIENTALI AI SENSI DEL D.M. 24 MAGGIO 2012

1 Efficacia delle procedure proposte per ridurre il consumo degli imballaggi in termini di qualità, peso e volume

1.1 Efficacia delle procedure proposte per ridurre il consumo degli imballaggi in termini di qualità, peso e volume

UTILIZZO DI ROLL CONTAINER

Per effettuare un servizio ad altissimi livelli di sostenibilità, Coopservice utilizza la procedura **ImballaggioZero**, intende cioè **effettuare il servizio senza l'utilizzo di imballaggi**. Questo è possibile con l'utilizzo di Roll, i quali grazie alle caratteristiche di robustezza e le diverse tipologie di sistemi e dimensioni, possono essere utilizzati per il trasloco di qualsiasi elemento **riducendo a zero l'utilizzo di imballaggi e di conseguenza non produrre rifiuti**. Sottolineiamo che l'utilizzo di roll non compromette la sicurezza dei beni trasportati, anzi l'utilizzo consente di avere **costantemente sotto controllo lo stato del bene**, ad esempio di un quadro, uno schermo o un pc. Tutti i beni trasportati saranno caricati su roll specifici, in base alla dimensione, e saranno **fissati ed immobilizzati** in modo da evitare anche il minimo spostamento.



VANTAGGI NELL' UTILIZZO DEI ROLL

- Tale soluzione consentirà di ridurre drasticamente l'utilizzo di imballaggi, in quanto i **beni trasportati su roll non necessitano di ulteriori imballaggi** per viaggiare in sicurezza. Inoltre i Roll sono riutilizzati per tutti i successivi traslochi data la loro robustezza.
- I Roll sono **smontabili e impilabili** una volta svuotati, quindi consentono di **ridurre gli spazi** in cui vengono posizionati in attesa della fine dell'attività.
- I roll inoltre offrono la possibilità di essere sigillati con fascette in plastica, al fine di garantire la sicurezza del materiale trasportato, evitando potenziali furti o danneggiamenti.
- Tale soluzione consente di **minimizzare l'utilizzo di autoscale**, in quanto consente di movimentare agevolmente numerose quantità di materiale anche in spazi ristretti.

Coopservice utilizzerà **roll di diverse dimensioni**, in modo da potersi adattare a qualsiasi spazio e dimensione e diminuire l'utilizzo di altra attrezzatura.

soluzione migliorativa

ROLL CONTAINER

✓

nessun residuo, riutilizzabili quasi all'infinito data la loro resistenza, eliminano la necessità di utilizzare altre attrezzature o materiale da imballo, sono imbottigliabili per risparmiare spazio dopo il trasloco

soluzione tradizionale

BANCALI/ATTREZZATURE/ IMBALLI

x

necessità di materiale da imballo come pluriball, scatole ecc.

UTILIZZO DI TELI IN TNT RIUTILIZZABILI

Per le operazioni di imballaggio di determinati beni come possono essere sedie, divani ecc saranno impiegati **teli in TNT riutilizzabili**. Questi teli dopo ogni utilizzo saranno soggetti a **ricondizionamento in lavatrice**, in modo da poterli utilizzare più di una volta (*si stimano circa 10 traslochi*) e ridurre a zero la produzione di rifiuto. Nel caso di impossibilità di utilizzo dei teli sarà utilizzato uno speciale film di piccolissimo spessore che permette un notevole risparmio di materiale di imballo.

soluzione migliorativa	INVOLUCRO IN TNT LAVABILE	✓	<i>utilizzabili fino a 10 traslochi perché ricondizionabili in lavatrice, resistenti e riciclabili dopo l'uso</i>
soluzione tradizionale	FILM PLASTICO	x	<i>film resistente e riciclabile</i>

COPERTE TECNICHE DA TRASLOCO

Coopservice utilizzerà speciali coperte tecniche per l'imballaggio di materiale fragile come schermi ecc. Le coperte consentono di ridurre gli imballaggi e ridurre a zero la produzione di rifiuto perché possono essere riutilizzate dopo ricondizionamento in lavatrice fino ad usura.

soluzione migliorativa	COPERTE (TELI) TECNICHE	✓	<i>utilizzo per più traslochi perché ricondizionabili in lavatrice</i>
soluzione tradizionale	PLURIBALL	x	<i>produzione di rifiuto, nuovo utilizzo per ogni trasloco</i>

UTILIZZO DI PAL BAC

Consente di movimentare gli armadi senza bisogno di smontarli e svuotarli del contenuto, questo consente di ridurre a zero l'utilizzo di scatole o altro materiale da imballo.

soluzione migliorativa	UTILIZZO PAL BAC	✓	<i>non viene utilizzato nessun imballaggio, risparmio di tempo perché l'arredo non deve essere smontato e rimontato</i>
soluzione tradizionale	NESSUN PAL BAC	x	<i>utilizzo di scatole e materiale da imballo, necessità di smontare l'arredo per trasportarlo</i>

Riassumiamo con la tabella sottostante le soluzioni migliorative proposte da Coopservice rispetto ai sistemi tradizionali di imballaggio. Coopservice introduce ed applica una metodologia di lavoro nel processo di trasloco e di movimentazione che prevede, in ogni singola fase, un risparmio di materiali consumabili, come risulta dal Piano di gestione degli imballaggi. I vantaggi di questo risparmio si evidenziano sia nella fase di acquisto ed immagazzinaggio, con minori consumi per il trasporto e per lo stoccaggio, sia nella fase di esecuzione del servizio, con risparmi di tempo ed economie nei consumi, sia nella fase dello smaltimento, con minori quantitativi avviati nel ciclo dei rifiuti e conseguenti vantaggi sul piano ambientale e su quello economico. Un quadro sinottico di raffronto sulle innovazioni introdotte è il seguente:

SOLUZIONI TRADIZIONALI MATERIALI MENO DUREVOLI **SOLUZIONI DI COOPSERVICE STRUMENTI E MATERIALI PIÙ DUREVOLI**

Scatole di cartone	Cassette di plastica di varia misura
Pallet da caricare con scatole fermate con film estensibile	Roll di varia misura chiusi in sicurezza
Pallets di legno, deteriorabili e non impilabili	Pallets di plastica, durevoli ed impilabili
Materiali riempitivi per stabilizzazione interna imballi	Software per l'ottimizzazione degli imballi in base ai carichi da movimentare, per numero e dimensione
Scatole o altri contenitori per archivi e libri	Movimentazione con apposite attrezzature (pal-bac e simili) di armadi e scaffalature pieni

1.2 UTILIZZO DI IMBALLAGGI COSTITUITI DA MATERIALE RICICLATO

PARAMETRO	PUNTEGGIO	Indicare con X l'opzione scelta
SI	5	X
NO	0	

Su richiesta del Committente, nell'eventualità in cui i roll non potessero essere utilizzati, Coopservice utilizzerà altre soluzioni costituite da **materiale riciclato e riciclabile**. Nel caso in cui, quindi, si volessero utilizzare metodologie di imballo più tradizionali Coopservice proporrà soluzioni a basso impatto ambientale atte a diminuire l'uso e il volume degli imballaggi.

UTILIZZO DI BANCALI IN PLASTICA

Ad esempio per quanto riguarda l'eventuale volontà di utilizzare bancali, saranno utilizzati **bancali in materiale plastico**. La decisione di utilizzare questa tipologia rispetto a quelli in legno è conseguente ad una **attenta analisi delle caratteristiche sia fisiche che di utilizzo** e all'esperienza di Coopservice nella gestione di servizi di trasloco e facchinaggio. Al fine di svolgere il servizio nel miglior modo possibile ed utilizzare le attrezzature più consone agli ambienti di lavoro, minimizzare l'impatto ambientale e diminuire volumi, peso e quantità sono stati analizzati i bancali secondo diversi parametri.

		Riciclabile	Mat Riciclato	Lavabile	Peso	Impilabile	Residui	Trasporto su camion
soluzione migliorativa	PALLET IN PLASTICA	100% ✓	100% ✓	si ✓	4/9 kg ✓	si ✓	no ✓	800 . ✓
soluzione tradizionale	PALLET IN LEGNO	100% ✓	60/100% x	no x	10/15 kg x	no x	si x	500 x

I bancali in plastica, rispetto quelli in legno, possono essere utilizzati più volte **senza subire danni**, non lasciano residui sulle pavimentazioni, occupano molto meno spazio perché i bancali scelti da Coopservice sono impilabili, sono più leggeri rispetto a quelli in legno e riciclabili al 100% nonché fabbricati con materiale certificato plastica seconda vita.

UTILIZZO DI SCATOLE E CARGOPALLET IN PLASTICA ABBATTIBILI E RIUTILIZZABILI

Coopservice utilizzerà **imballaggi resistenti e riutilizzabili** in modo da diminuirne le quantità destinate allo smaltimento. Le scatole in plastica potranno essere riutilizzate per più interventi. Tutti gli imballaggi una volta terminato il proprio ciclo di vita, o nel momento in cui non saranno più utilizzabili per danni o deterioramenti, saranno soggette a processi di **riciclaggio**. Per **ridurre il numero degli imballaggi e il loro volume**, Coopservice ha scelto di utilizzare come soluzione migliorativa scatole e cargopallet in materiale plastico riciclato, riciclabile ed abbattibili.

soluzione migliorativa **SCATOLE IN PLASTICA ABBATTIBILI** ✓ *Permettono di ridurre gli spazi dedicati allo stoccaggio. Sono lavabili e riutilizzabili per altri servizi*

soluzione tradizionale **SCATOLE IN CARTONE** x *Non lavabili e non riutilizzabili per altri servizi. Temono l'umidità e hanno portata inferiore e peso specifico inferiore*

Per l'esecuzione del servizio oggetto d'appalto saranno utilizzati solamente imballaggi in materiale riciclato. Pur adottando le procedure sopra descritte per ridurre considerevolmente gli imballi utilizzati per i traslochi e le movimentazioni e ridurre gli impatti ambientali, possono essere necessari, in taluni casi, materiali di consumo meno durevoli. Questi saranno conformi alla provenienza di materie prime da riciclo ed alla riciclabilità al momento della classificazione a rifiuto.

MATERIALI NON DUREVOLI	DA RICICLO	RICICLABILI
Scatole in cartone con coperchio	si	si
Nastro di carta per chiusura scatole	no	si
Angolari in cartone per stabilizzazione bancali	si	si
"Patatine" riempitive per stabilizzazione carico nelle scatole	no	si

1.3 UTILIZZO DI MEZZI DI TRASPORTO A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

DESCRIZIONE VEICOLO	Indicare con X la fascia di appartenenza del veicolo			
	Trazione elettrica	Trazione ibrida	Metano o gpl	Bifuel
NISSAN E-NV200	X			
ISUZU L 35 FULL ELECTRIC	X			
CITROËN BERLINGO	X			

Per l'esecuzione del servizio oggetto d'appalto verranno impiegati veicoli a trazione elettrica.



Indicare analiticamente, nel seguente paragrafo, le eventuali parti del progetto tecnico per le quali si ritiene di non autorizzare l'accesso e ogni forma di divulgazione, così come previsto dall'art. 53, comma 5, lett. a) del D.Lgs. n. 50/2016, in quanto la divulgazione delle informazioni in esse contenute, ovvero anche la sola presa visione comporterebbe la violazione di segreti tecnico-commerciali.

Paragrafo 3.1 da pag.10 a pag.12.

Reggio Emilia, li _18/10/2019_

IL DICHIARANTE
 (Firma del titolare / legale rappresentante / procuratore)

