



Programma dei requisiti

Rijksinkoop samenwerking

Indirizzo per le visite

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Allegato 1

Contratto per servizi di pulizia Ambasciata del Regno dei Paesi Bassi a Roma

Appalto europeo
Gara a procedura aperta

per il

Ministero degli Affari Esteri dei Paesi Bassi

Data	26 november 2025
Riferimento	201865003.001.133
Versione	1.0

1. Descrizione dell'edificio

Gli uffici dell'Ambasciata del Regno dei Paesi Bassi a Roma, Italia, situati in Via Michele Mercati 8, possono essere descritti come segue:

- Edificio rettangolare, superficie totale di circa 1.500 m².
- Parcheggio di circa 320 m² (16x20 m).
- 5 piani, composti da 1 piano interrato, piano terra e 3 piani superiori.
- L'edificio è indipendente.
- Le facciate sono in parte in acciaio. Una parte della facciata è intonacata.
- Ogni piano dell'edificio è attraversato da un vano ascensore centrale con pareti in vetro (2,8x2,1 m).
- Intorno a questo vano ascensore centrale si trovano gli uffici dal piano terra al terzo piano.
- Nel seminterrato si trovano altri cinque locali con un corridoio, dove si trovano anche i magazzini e i locali tecnici.
- Al piano terra si trovano 6 uffici, una grande sala riunioni, una cucina, 4 servizi igienici e spazi comuni come la reception e le sale d'attesa (circa 400 m²).
- Il primo piano è composto da 8 uffici, una sala d'attesa e 2 servizi igienici (circa 213 m²).
- Al secondo piano si trovano una piccola sala riunioni, 8 uffici e 2 servizi igienici (circa 213 m²).
- Il terzo piano è composto da 3 uffici, 1 cucina, 2 servizi igienici, una doccia, un ripostiglio, una sala d'attesa e una terrazza sul tetto (circa 104 m²).
- Gli uffici sono separati da pareti, alcune con porte in vetro, altre con porte in legno tra gli spazi di lavoro e i corridoi.
- Il vano scala ha pareti in vetro.
- L'edificio si trova accanto all'Ambasciata d'Israele.

2. Area della pulizia in metri quadri

Ai fini della pulizia valgono le seguenti misure:

- Circa 800 m² di uffici (composti da circa 35 postazioni di lavoro) con attrezzature da ufficio standard, pavimenti in cemento, divisori, alcune pareti e porte in vetro sul lato del corridoio, soffitti modulari.
- Circa 200 m² di aree di circolazione (pavimenti in cemento, servizi igienici con pavimento in resina sintetica, vani scala con pavimento in vetro).
- Circa 80 m² di sale riunioni con tavoli e sedie (pavimenti in cemento).
- Circa 24 m² di servizi igienici e docce (pavimento in resina sintetica, suddivisi in 10 servizi igienici e 1 doccia).
- Circa 16 m² di cucine (parete posteriore in acciaio inossidabile, pavimenti in cemento).
- Circa 65 m² di locali tecnici e magazzini (non puliti regolarmente).
- Superficie vetrata totale di circa 400 m², composta di: ascensore in vetro di circa 140 m², pareti divisorie in vetro di circa 110 m², finestre di circa 150 m².

Queste misure sono stime. Le misurazioni accurate devono essere effettuate dai potenziali appaltatori.

3. Programma dei requisiti

Requisiti richiesti relativi alla prestazione di servizi generali.

Il/i sottoscritto/i tramite il DGUE

dichiara/dichiarano di soddisfare pienamente e incondizionatamente i requisiti indicati di seguito richiesti per l'esecuzione dell'incarico, nonché gli altri requisiti e le condizioni indicate nella descrizione dell'incarico, come riportato nel Documento descrittivo e nei relativi Allegati.

I servizi e le mansioni di pulizia comprendono (ma non sono limitati a) quanto segue:

<p>Requisito 1</p>	<p><u>Uffici e sale riunioni</u></p> <p>Una volta al giorno lavorativo (da lunedì a venerdì)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pulizia delle superfici orizzontali all'altezza delle mani, come scrivanie, tavoli, armadi bassi/vetrine e altri mobili (NB: l'operatore è responsabile della pulizia di tutte le lavagne bianche, lavagne a fogli mobili, ecc.); • Pulizia della strumentazione da scrivania, come schermi e lampade da tavolo; • Pulizia delle maniglie delle porte e gli interruttori della luce; • Rimozione delle macchie visibili a portata di mano su mobili, sedie, sedute, porte, pareti e divisori; • Riordino delle sedie nelle sale riunioni; • Lavaggio dei pavimenti e rimozione di eventuali macchie. <p>Una volta alla settimana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rimozione della polvere da tutte le superfici orizzontali, come battiscopa, cornici e quadri, davanzali, tubature/cavi e parti superiori di armadi, casseforti, estintori, ecc.; • Utilizzo dell'aspirapolvere nella stanza dell'ambasciatore; • Pulizia delle tastiere e dei braccioli delle sedie da ufficio. <p>Una volta al trimestre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pulizia accurata delle porte e dei telai delle porte; • Pulizia accurata dei pavimenti; • Lavaggio delle finestre all'interno e all'esterno; • Pulizia accurata dei divisori in vetro su entrambi i lati; • Pulizia dei mobili con macchie visibili; • Rimozione delle ragnatele dai soffitti. <p>Una volta all'anno (in una data concordata con il committente)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pulizia accurata di sedie e sedute (lavaggio con detergente delle sedie in tessuto); • Pulizia delle lamelle e tende veneziane; • Pulizia accurata dei mobili da ufficio; • Pulizia interna degli armadi su richiesta.
<p>Requisito 2</p>	<p><u>Spazi di circolazione (corridoi, disimpegni, vani scale, terrazza sul tetto, ascensore) e reception/sale d'attesa</u></p> <p>Una volta al giorno lavorativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavaggio dei pavimenti e rimozione di eventuali macchie; • Pulizia delle vetrate delle entrate e delle uscite di emergenza al piano terra (entrata principale e sezione consolare); • Utilizzo dell'aspirapolvere sul pavimento dello spazio di chiusa all'ingresso principale; • Rimozione delle macchie visibili sulle pareti interne e sulle porte dell'ascensore; • Pulizia del vano interno dell'ascensore (pareti, pavimento e pulsantiera); • Pulizia delle superfici orizzontali all'altezza delle mani, tavoli, armadi bassi e altri mobili; • Pulizia delle maniglie delle porte e degli interruttori della luce; • Rimozione delle macchie visibili a portata di mano ad esempio su mobili, pareti, sedie, sedute, porte e pareti divisorie; • Riordino di sedie e tavoli; • Raccolta e suddivisione dei rifiuti (carta, plastica, metallo) che vanno ritirati da AMA Roma SpA. Porre carta/cartone, plastica, metallo e vetro nel luogo designato nel parcheggio, porre il sacco con gli altri rifiuti nel cassetto fuori dal parcheggio (a circa 100 metri di distanza). <p>Una volta alla settimana</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Inserire una goccia d'olio nei distruggi-documenti e raccogliere i frammenti di carta. <p>Una volta al mese</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pulizia di tutte le superfici orizzontali libere (ad esempio parti superiori di armadi, battiscopa e telai delle porte); • Pulizia degli estintori e delle lampade a muro; • Pulizia accurata dell'ascensore; • Pulizia accurata dei pavimenti; • Lavaggio delle finestre al piano terra (area reception) e della terrazza al terzo piano. <p>Una volta ogni trimestre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pulizia accurata di porte e telai delle porte; • Pulizia accurata dei pavimenti; • Lavaggio delle finestre nelle parti interne ed esterne; • Pulizia accurata delle pareti divisorie in vetro su entrambi i lati; • Rimozione di eventuali macchie visibili dalle superfici dei mobili; • Rimozione delle ragnatele dai soffitti; • NB: il tetto in vetro e la parte in vetro tra l'ascensore e l'involucro dell'ascensore vanno puliti separatamente. <p>Una volta all'anno (in una data concordata con il committente)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pulizia accurata di sedie e sedute (lavaggio con detergente per sedie in tessuto); • Pulizia delle tende veneziane; • Pulizia accurata dei mobili; • Pulizia interna degli armadi su richiesta.
Requisito 3	<p><u>Servizi igienici e cucine</u></p> <p>Una volta al giorno lavorativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rimozione dei rifiuti dagli uffici, dalle sale riunioni e dalle aree comuni e separarli (carta, plastica, metallo, vetro). • Pulizia e detersione dei cestini e dei contenitori dei rifiuti all'interno e all'esterno; • Pulizia di lavandini, lavelli, rubinetti e distributori; • Pulizia dei servizi igienici; • Pulizia del piano di lavoro/delle superfici orizzontali e degli armadietti della cucina; • Lavastoviglie: svuotamento, riordino delle stoviglie pulite e riempimento con le stoviglie da lavare; • Pulizia degli elettrodomestici da cucina (microonde, frigorifero) all'interno e all'esterno; • Pulizia delle maniglie delle porte e degli interruttori della luce; • Rifornimento di carta igienica e di asciugamani; • Rifornimento dei distributori di sapone e del deodorante per ambienti; • Pulizia dell'interno della macchina del caffè posta nella cucina al piano terra e pulizia del distributore del latte; • Rimozione di macchie, impronte e schizzi, ad esempio su lavelli, pareti divisorie, porte, pareti e ante della cucina; • Detersione dei pavimenti con acqua e sapone; • Pulizia e svuotamento del portascopino; • Sostituzione e raccolta di strofinacci e canovacci. <p>Una volta alla settimana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pulizia accurata delle porte e dei telai delle porte; • Detersione dei pavimenti; • Eliminazione degli alimenti scaduti, solitamente il venerdì (fine settimana) • Pulire il filtro e l'interno della lavastoviglie, aggiungendo anche il sale se necessario;

	<ul style="list-style-type: none"> • Pulire le cappe aspiranti nelle cucine; • Radunare gli strofinacci e i canovacci usati e consegnarli settimanalmente all'autista affinché possano essere lavati. <p>Una volta al trimestre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pulizia accurata delle cappe aspiranti; • Pulizia accurata delle parti interne ed esterne degli elettrodomestici da cucina; • Pulizia delle pareti interne e delle porte; • Pulizia delle parti interne dei mobili della cucina; • Lavaggio delle finestre all'interno e all'esterno; • Rimozione delle ragnatele dai soffitti. <p>Una volta all'anno (in una data concordata con il committente)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pulizia accurata di tutte le pareti interne e le porte; • Sostituzione degli scopini del WC; • Pulizia accurata della parte interna di tutti gli armadietti.
Requisito 4	<p><u>Spazi esterni. Parcheggio (anche il marciapiede davanti all'Ambasciata) e la terrazza al terzo piano</u></p> <p>Tre volte alla settimana (lunedì, mercoledì e venerdì)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rimuovere sporco/foglie (con un soffiatore per il parcheggio) e raccogliere i rifiuti; • Svuotare i cestini/raccogliere i rifiuti; • Svuotare e pulire i posacenere; • Innaffiare le piante se necessario; • Pulire i tavoli e le sedie sulla terrazza sul tetto; • Pulire le biciclette di servizio (due) con un panno umido. <p>Una volta all'anno (all'inizio della primavera)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pulizia accurata delle mattonelle del pavimento della terrazza sul tetto e del piccolo balcone (ad alta pressione); • Pulizia accurata degli ombrelloni sulla terrazza sul tetto; • Pulizia accurata dei mobili da giardino; • Pulizia accurata delle porte sul lato esterno; • Pulizia della recinzione esterna; • Pulizia dei davanzali esterni; • Sgombero e pulizia interna della casetta di legno nel parcheggio, in collaborazione con un dipendente dell'Ambasciata.
Requisito 5	<p><u>Locali tecnici, depositi e archivi limitatamente accessibili</u></p> <p>Su richiesta dell'ente appaltante e sotto la sua supervisione, non più di una volta al trimestre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rimozione della polvere, ove realisticamente possibile; • Aspirazione della polvere dai pavimenti; • Pulizia di soffitti, porte e pareti; • Rimozione della polvere di tutte le superfici orizzontali libere, come la parte superiore degli armadi, la parte superiore dei telai delle porte, i battiscopa, le cornici delle foto e i quadri, i davanzali delle finestre, la parte superiore degli estintori, ecc., tubi/cavi; • Inserimento una goccia d'olio apposito nel distruggi-documenti grande ed eseguire lo svuotamento.

Requisito 6	<p><u>Fornitura di prodotti e attrezzature per la pulizia e articoli sanitari</u></p> <p>La ditta di servizi deve fornire quanto segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asciugamani di carta (asciugamani che possono essere facilmente prelevati uno alla volta dal distributore); • Sapone liquido ricaricabile e deodorante per ambienti (la fragranza viene concordata con il committente); • Rotoli di carta igienica a 2 veli; • Tutti i prodotti, i materiali e le attrezzature necessari per una pulizia accurata e approfondita. Compresi (ma non limitati a): tutti i saponi e i detergenti liquidi, panni, guanti, spugne, stracci, secchi, grandi e piccoli sacchetti per la spazzatura. Inoltre scale a pioli, aspirapolvere, ecc. <p>Tutti i prodotti, le attrezzature, i macchinari e gli utensili manuali conformi alle norme CEE e necessari per l'esecuzione dei lavori devono essere in perfetto stato e dotati di dispositivi di sicurezza necessari per garantire la massima efficienza e sicurezza per gli operatori.</p>
Requisito 7	<p><u>Sostenibilità</u></p> <p>La sostenibilità deve essere una priorità a tutti i livelli. Ciò include (ma non si limita a):</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'uso di prodotti per la pulizia non tossici certificati Ecolabel UE e panni in microfibra per ridurre l'uso di sostanze chimiche e il consumo di acqua; • L'uso di aspirapolvere con filtro HEPA (H13), a basso consumo energetico (etichetta di efficienza energetica UE A) e a basso livello di inquinamento acustico (60-70 dB); • L'uso di asciugamani di carta e carta igienica realizzati con materiale riciclato al 100%; • L'implementazione di un programma di minimizzazione e separazione dei rifiuti, che includa flussi di riciclaggio chiari, compostaggio ove applicabile e smaltimento della plastica monouso.
Requisito 8	<p><u>Logistica</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Le consegne di prodotti per la pulizia, materiali e macchinari all'Ambasciata non possono avvenire più di una volta al mese; • Tutti gli operatori della ditta di pulizie iniziano il loro lavoro contemporaneamente; • Tutti gli operatori della ditta di pulizie lasciano l'Ambasciata contemporaneamente non appena il lavoro è completato; • Il committente mette a disposizione un locale chiuso per l'immagazzinamento dei prodotti per la pulizia. Tale locale rimane di proprietà del committente; • Il committente mette a disposizione contenitori separati per ogni piano per la raccolta dei rifiuti residui, carta/cartone e plastica/metallo, ecc.; • Il numero di giorni lavorativi disponibili per i lavori presso l'Ambasciata è fissato in un massimo di 255 giorni all'anno; • I lavori iniziano alle ore 8.00 e devono essere eseguiti tra le ore 8.00 e le ore 12.00; • L'Ambasciata è chiusa in osservanza di festività italiane e olandesi. Il committente ne darà comunicazione preventiva all'appaltatore.
Requisito 9	<p><u>Personale</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il personale della ditta di pulizie deve essere qualificato e adeguatamente formato per svolgere i servizi descritti nel presente documento, nel pieno rispetto della legislazione in materia di contratti di lavoro applicabile al territorio di appartenenza e delle norme di sicurezza per i lavoratori;

	<ul style="list-style-type: none"> • Il personale dell'appaltatore deve fornire un certificato di buona condotta (il Certificato del Casellario Giudiziale italiano) prima dell'inizio del servizio; • I dati personali del personale dell'appaltatore devono essere comunicati per iscritto al committente e devono essere identificabili; • Il committente desidera (in linea di principio) personale fisso che venga a pulire ogni giorno; • Se il personale fisso è in malattia o in ferie, la squadra viene integrata con personale temporaneo che soddisfi i requisiti indicati; • L'appaltatore nomina un responsabile che sia reperibile durante l'orario di lavoro del proprio personale; • L'appaltatore nomina un supervisore che una volta al mese visiti l'Ambasciata durante l'orario di lavoro del proprio personale. Il supervisore è il referente della ditta e deve essere in grado di parlare l'inglese; • Il committente ha il diritto di negare l'accesso al personale del fornitore e di richiederne la sostituzione.
Requisito 10	<p><u>Sicurezza/protezione</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • All'inizio di ogni giorno lavorativo, il personale della ditta di servizi deve recarsi alla reception per segnalare la propria presenza; • Il personale della ditta di servizi deve rispettare tutte le istruzioni di sicurezza fornite dal committente o dai suoi rappresentanti (compreso l'eventuale personale di sicurezza assunto dal committente); • Il personale dell'appaltatore non può scattare foto o filmare all'interno e all'esterno dell'edificio dell'Ambasciata; • Il personale dell'appaltatore deve indossare badge identificativi rilasciati dal committente e recanti il nome e la foto identificativa; • All'uscita dall'edificio (subito dopo il completamento dei lavori), il personale operatore deve segnalare la propria uscita alla reception; • Tutti i prodotti per la pulizia, i materiali e le attrezzature necessari forniti dall'appaltatore (vedi 1.1.6) devono essere in perfetto stato, recare il marchio CE ed essere conformi alle norme UE in materia di salute, sicurezza e ambiente; • Il personale inoltre deve indossare indumenti da lavoro adeguati e tutti i dispositivi di protezione che soddisfino le attuali normative UE in materia di sicurezza sul luogo di lavoro; • Obbligo di riservatezza. L'appaltatore e i suoi dipendenti non possono divulgare, sia durante l'esecuzione del contratto che dopo la sua scadenza, informazioni o altri elementi relativi alle loro attività presso l'Ambasciata dei Paesi Bassi; • La ditta appaltatrice è adeguatamente e correttamente assicurata. Il committente non può essere ritenuto responsabile per eventuali danni o incidenti (sul lavoro).
Requisito 11	<p><u>Buona committenza/Salario minimo dignitoso</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il salario minimo dignitoso per Roma è fissato a € 8,10 lordi l'ora. Tale importo viene corrisposto come salario orario minimo ai lavoratori impiegati per conto del committente; • L'appaltatore applica gli adeguamenti anche alle tariffe orarie del proprio personale; • Verrà corrisposta al personale impiegato presso l'Ambasciata la tariffa oraria concordata nella vostra offerta. Tale tariffa oraria dovrà essere indicizzata annualmente su base ISTAT; • In caso di "lockdown" (chiusura dell'edificio), la ditta appaltatrice continuerà a pagare il proprio personale, a condizione che il committente continui a pagare per il servizio. • Ogni anno il committente effettua un sondaggio di soddisfazione tra il personale "fisso" da voi fornito. Il risultato finale viene discusso con voi e, in accordo con il committente, vengono esaminate misure adeguate per migliorarlo o prevenire eventuali problemi.

Requisiti relativi alla gestione del contratto

Requisito 12	<p><u>Comunicazione</u></p> <ul style="list-style-type: none">• La ditta appaltatrice è raggiungibile dal committente nei giorni lavorativi durante l'orario d'ufficio (tra le ore 08:00 e le ore 17:00), sia telefonicamente che via e-mail;• In caso di sostituzione del personale "fisso", l'appaltatore ne informa il committente per iscritto con almeno 1 ora di anticipo, allegando una copia del documento d'identità e un certificato di buona condotta (il Certificato del Casellario Giudiziale italiano).
Requisito 13	<p><u>Pianificazione</u></p> <ul style="list-style-type: none">• La ditta appaltatrice fornisce una pianificazione annuale indicando la programmazione dettagliata e il calendario per lo svolgimento dei lavori. Tale pianificazione viene discussa con il referente del committente.
Requisito 14	<p><u>Controllo e rapporti</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Mensilmente il supervisore effettua un giro di ispezione con il referente del committente.• Il personale lavora con liste di lavoro che contengono una chiara descrizione dei compiti, la frequenza e le istruzioni. In questo modo potete dimostrare che il lavoro è stato svolto.

Requisiti relativi alla determinazione del prezzo e alla fatturazione

Requisito 15	<p><u>Prezzo totale</u></p> <p>Offerta di un prezzo fisso totale annuale in euro, IVA esclusa.</p>
Requisito 16	<p><u>Indicizzazione</u></p> <p>A partire dal 1. dicembre 2027 sarà possibile indicizzare i prezzi su base annuale.</p> <p><i>Spiegazione</i></p> <p>Le tariffe concordate sono fisse fino al 31-12-2027 e possono essere adeguate per la prima volta a partire dallo 01-12-2027 e successivamente ogni dodici mesi, in base all'indice pubblicato dall'ISTAT per i servizi di pulizia, con una percentuale massima del 5%.</p> <p>Se gli indici non sono ancora stati fissati, vengono utilizzati i dati provvisori senza che abbia luogo un eventuale conguaglio a posteriori. Le modifiche entrano in vigore dopo la nostra approvazione scritta.</p>
Requisito 17	<p><u>Agenzia delle Entrate</u></p> <p>Esonerate il committente da eventuali richieste di rimborso IVA da parte dell'Agenzia delle Entrate.</p>
Requisito 18	<p><u>IVA</u></p> <p>Siete responsabile dei costi (aggiuntivi) relativi all'IVA qualora questi non vengano addebitati al committente o vengano addebitati per un importo errato</p>

	<p><i>Spiegazione</i> La responsabilità di un corretto pagamento dell'IVA è sempre e comunque della ditta appaltatrice.</p>
Requisito 19	<p><u>Fatturazione</u></p> <p>Le fatture devono soddisfare almeno i requisiti normativi.</p>
Requisito 20	<p><u>Diritto al rimborso</u></p> <p>Accettazione del decadimento del diritto al rimborso nel caso in cui il fornitore non abbia messo in conto tale rimborso al committente entro un anno dal primo giorno utile.</p>

Quanto sopra fa riferimento a un "offerente", si tratta di requisiti di gara (fase di gara), mentre quando si fa riferimento a un "appaltatore", si tratta di requisiti di esecuzione (fase contrattuale).

Se, in qualità di offerente, non venga soddisfatto uno o più requisiti o le condizioni indicati nella descrizione dell'appalto, l'iscrizione non sarà valida e verrà esclusa dalla partecipazione alla gara d'appalto.

Quanto indicato nell'offerta non deve essere in conflitto con i requisiti o con la descrizione dell'appalto riportati nel Documento descrittivo. In caso di contraddizione, l'offerta sarà considerata non valida ed esclusa dalla partecipazione alla gara d'appalto.

4. Sottoscrizione offerente

L'offerente deve compilare il Documento di Gara Unico Europeo (DGUE), firmarlo in modo legalmente valido e allegarlo all'iscrizione come Allegato 1. La firma legalmente valida del DGUE equivale alla firma legalmente valida dell'intera iscrizione, quindi anche dell'accettazione del Programma dei Requisiti.