

POLITECNICO DI MILANO

Capitolato speciale d'oneri

Servizi di assistenza tecnica informatica e audio-video per aule didattiche ed eventi, servizi di Front Office, servizi logistici e di manutenzione informatica, servizi generali di supporto tramite Call Center

Area Approvvigionamenti e Logistica – Servizio Gare e Patrimonio

| | |
|---|----|
| DEFINIZIONI..... | 3 |
| Art. 1 - Oggetto della fornitura..... | 3 |
| Art. 2 - Durata del servizio..... | 3 |
| Art. 3 - Ammontare del servizio | 4 |
| Art. 4 – Descrizione del servizio di assistenza tecnica informatica e audio video per aule didattiche ed eventi | 5 |
| Art. 4.1 Assistenza tecnica informatica e audio video per aule didattiche | 5 |
| Art. 4.2 – Orari e luoghi di fornitura del servizio | 8 |
| Art. 4.3 –Assistenza tecnica audio video per Eventi..... | 9 |
| Art. 4.4 –Organizzazione del servizio e profili professionali | 9 |
| Art. 5 – Servizi di Front Office | 10 |
| Art. 6 – Servizi logistici e di manutenzione informatica | 11 |
| Art. 7 – Servizi generali di supporto tramite Call Center | 12 |
| Art. 8 – Risorse umane richieste, profilo professionale e formazione del personale..... | 14 |
| Art. 9 – Dotazione strumentale a supporto del servizio | 15 |
| Art. 10 – Verifica di qualità dei servizi erogati..... | 16 |
| Art. 11 - Adempimenti dell'affidatario. | 16 |
| Art. 12 - Revisione prezzi | 16 |
| Art. 13 - Oneri ed obblighi dell'affidatario..... | 16 |
| Art. 14 – Sicurezza..... | 18 |
| Art. 15 - Responsabilità dell'affidatario | 18 |
| Art. 16 - Rappresentanza dell'affidatario – il referente | 19 |
| Art. 17 - Responsabile dell'esatta esecuzione del contratto | 19 |
| Art. 18 - Pagamenti e fatturazione | 19 |
| Art. 19 - Penali | 20 |
| Art. 20 - Inadempimenti contrattuali e risoluzione del Contratto | 20 |
| Art. 21 - Recesso..... | 21 |
| Art. 22 – Garanzia definitiva | 22 |
| Art. 23 – Divieto di cessione del contratto e subappalto..... | 22 |
| Art. 24 - Spese | 22 |
| Art. 25 – Obblighi dell'appaltatore relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari..... | 22 |
| Art. 26 - Foro Competente | 23 |

DEFINIZIONI

Nell'ambito del presente capitolato speciale e in tutti gli atti di gara si intende per:

- **“Stazione appaltante”, “Committente”, “Amministrazione”**: l'Ente che indice la gara ovvero il Politecnico di Milano.
- **“Appaltatore”, “Affidatario”, “Ditta”, “Fornitore” o “Impresa”**: la Ditta o Impresa aggiudicataria dell'appalto.
- **PDL**: Ogni singola Postazione di Lavoro Didattica (Personal Computer completo di monitor, tastiera, mouse ed eventuali periferiche direttamente collegate quali ad esempio scanner e stampanti, riservato ad impieghi didattici).
- **Poli esterni**: i Campus del Politecnico di Milano situati fuori dal comune di Milano, in particolare sono attivi i Poli di Como, Cremona, Lecco, Mantova e Piacenza.

Art. 1 - Oggetto della fornitura

Il presente appalto ha per oggetto la fornitura dei seguenti servizi:

- **assistenza tecnica, informatica e audio video per aule didattiche ed eventi**: servizi finalizzati al monitoraggio, alla conduzione operativa e all'assistenza all'utenza dei sistemi tecnologici presenti nelle aule didattiche e sale convegni del Politecnico di Milano;
- **servizi di Front Office**: gestione di servizi al pubblico, quali ad esempio reception, accoglienza per eventi, servizi di stampa, vendita di prodotti di merchandising di Ateneo, servizi a supporto delle attività dei laboratori per le attività didattiche;
- **servizi logistici e di manutenzione informatica**: organizzazione e gestione di due piattaforme logistiche presso i Campus Leonardo e Bovisa, finalizzati a immagazzinare, custodire, mantenere, gestire e smistare materiali informatici e altri materiali di consumo e di arredo; gestione della cartellonistica e della segnaletica presente in tutti gli spazi dell'Ateneo;
- **servizi generali di supporto tramite Call Center**: organizzazione e gestione presso il Politecnico di Milano di un Call Center finalizzato a fornire informazioni, raccogliere segnalazioni, curare l'esecuzione degli interventi, prestare assistenza tecnica di primo livello agli utenti interni dell'Ateneo.

L'Affidatario si impegna a effettuare i servizi sopra indicati con propria organizzazione di mezzi e personale e con gestione a proprio rischio secondo i termini e le condizioni previste dal presente Capitolato Speciale d'Oneri.

Art. 2 - Durata del servizio

Il servizio avrà durata 5 anni a decorrere dalla sottoscrizione del contratto oppure dalla data di avvio anticipato del servizio, con eventuale rinnovo di ulteriori 3 anni.

Il Politecnico di Milano si riserva la facoltà di procedere alla proroga del contratto, qualora ne ricorrano i presupposti di legge e secondo le modalità e condizioni previsti dalla legge stessa, previo interpello dell'Impresa.

Qualsiasi costo o investimento sostenuto dal fornitore per l'esecuzione dell'appalto dovrà essere considerato ammortizzato nella durata di 5 anni; nulla sarà dovuto al fornitore in caso di attivazione o meno del rinnovo previsto di ulteriori 3 anni oltre ai canoni per il servizio prestato.

Art. 3 - Ammontare del servizio

L'importo complessivo del servizio presunto e non garantito ammonta a € 14.000.000,00= (IVA ESCLUSA)

Il prezzo indicato in offerta si intende onnicomprensivo di tutte le voci di costo inerenti e necessarie al servizio articolato nelle sue varie prestazioni.

Prima della sottoscrizione del contratto, la Committente procederà in contraddittorio con l'Aggiudicataria ad effettuare la valutazione dei rischi da interferenza, a redarre il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da interferenze, e conseguentemente a determinare i relativi costi per la sicurezza da interferenza che saranno sostenuti dal Politecnico di Milano, per un massimo di 10.000 € per tutta la durata dell'appalto.

L'ammontare definitivo dell'appalto verrà comunque determinato a misura su base mensile dal computo delle prestazioni effettivamente eseguite.

Gli importi succitati non sono impegnativi per l'Amministrazione appaltante, che si riserva la facoltà a seconda delle effettive proprie esigenze organizzative o vincoli finanziari, di apportarvi variazioni in più o in meno, entro la misura massima de 30% dell'importo di aggiudicazione, che l'Assuntore è tenuto ad accettare alle stesse condizioni contrattuali, senza poter accampare pretese per indennizzi o risarcimenti di sorta.

Il Politecnico di Milano si riserva di richiedere la prestazione occasionale di servizi festivi, prefestivi, serali e notturni (in occasione di manifestazioni, convegni e conferenze) che saranno pagate in base al corrispettivo offerto per le prestazioni ordinarie, senza costi aggiuntivi rispetto al prezzo orario offerto in gara.

Con riferimento alla disposizione precedente, si precisa che il Politecnico di Milano intende avvalersi della possibilità di chiedere servizi extra, rispetto a quelli inclusi nel monte ore, per il sabato pomeriggio, per la domenica, per altri giorni festivi e per orari dopo le 22:00.

La seguente tabella riporta il numero di postazioni e il monte ore previsto per i differenti servizi di seguito descritti. Tali valori sono indicativi e possono variare nell'effettivo svolgimento del servizio. In particolare il numero di ore/giorno per le singole postazioni è da intendersi come un numero medio, le singole postazioni possono avere orari più brevi o più lunghi.

| | Ore / giorno | N. postazioni | ore extra / anno | Totale ore / anno | Prezzo orario a base d'asta | Totale anno | Totale appalto |
|--|-----------------|------------------|---------------------|----------------------|--------------------------------|----------------------|-----------------------|
| Presidio per assistenza aule didattiche | 11,5 | 13,0 | | 35.880,0 | 16,45 | €590.226,00 | €4.721.808,00 |
| Pronto intervento manutentivo e supporto eventi | 10,5 | 7,0 | | 17.640,0 | 18,50 | €326.340,00 | €2.610.720,00 |
| Servizi di Front Office | 9,0 | 7,0 | 7.197,0 | 22.317,0 | 16,45 | €367.114,65 | €2.936.917,20 |
| Servizi di logistica e manutenzione | 11,5 | 2,0 | 1.100,0 | 6.620,0 | 16,45 | €108.899,00 | €871.192,00 |
| Servizi di Call Center | 8,0 | 8,5 | 3.000,0 | 19.320,0 | 18,50 | €357.420,00 | €2.859.360,00 |
| Arrotondamenti | | | | | | €0,35 | €2,80 |
| | | | | | | | |
| TOTALE | | | | 101.777,0 | | €1.750.000,00 | €14.000.000,00 |

Art. 4 – Descrizione del servizio di assistenza tecnica informatica e audio video per aule didattiche ed eventi

Art. 4.1 Assistenza tecnica informatica e audio video per aule didattiche

Il servizio di assistenza tecnica audio video per aule didattiche è volto a garantire la disponibilità per i Docenti e gli studenti delle strumentazioni tecniche, informatiche ed audio/video necessarie per lo svolgimento della lezione e il supporto tecnico ai Docenti per il collegamento e l'accensione delle apparecchiature.

Sarà cura del Politecnico di Milano fornire periodicamente:

- il calendario delle lezioni, che potrà subire variazioni nel corso dell'anno accademico e pertanto non sarà da ritenersi definitivo ed immodificabile
- l'indicazione dei servizi audio video richiesti per eventi;
- il calendario dei periodi di chiusura dell'Ateneo e le relative interruzioni o riduzioni del servizio;
- l'indicazione di attività manutenzione straordinaria o evolutiva delle dotazioni di Aula.

I servizi in oggetto sono rivolti a:

- Aule Didattiche
- Aule Didattiche Informatizzate;
- Aule per l'Autoapprendimento delle lingue;
- Aule Conferenze/Teledidattica;
- Aule Servizi Studenti (Internet, scanner, PC portatili);

Il servizio rivolto all'utenza didattica si struttura nei seguenti livelli principali:

- risoluzione diretta del problema o della richiesta (Supporto Tecnico di 1° Livello On-Site);
- Help Desk di 1° Livello;
- intervento specialistico e/o dispatching della chiamata ad uno specifico servizio del Politecnico di Milano (Supporto Tecnico di 2° Livello);

Nell'ambito del servizio di Supporto Tecnico di 1° Livello On-Site, oggetto del presente Capitolato, sono comprese le seguenti attività:

- **Monitoraggio.** Verifica dello stato d'uso e di conservazione delle dotazioni d'aula mediante ispezioni periodiche continue durante lo svolgimento delle lezioni, con frequenza non inferiore ad 1 ora. Controllo dello svolgimento delle lezioni secondo il calendario delle prenotazioni.
- **Reporting.** Creazione, con frequenza mensile e a fronte di eventi significativi, di report di servizio contenenti informazioni necessarie alla valutazione del funzionamento delle risorse gestite e, di conseguenza, del livello globale dei servizi erogati. In particolare dovranno essere riportati i dati inerenti:
 - utilizzo delle PDL nei periodi di "uso libero" dell'aula;
 - utilizzo periferiche di stampa e scanner;
 - lezioni prenotate non svolte.
- **Condizione operativa.** Accensione/spegnimento, regolazione e controllo del corretto funzionamento degli impianti e delle apparecchiature in base a quanto richiesto dalla peculiarità degli impianti stessi, dalle necessità dell'utenza o da indicazioni particolari dell'Amministrazione.

- **Assistenza all'utenza.** Fornitura delle informazioni relative all'utilizzo delle apparecchiature e degli impianti d'aula.
- **Aggiornamento delle bacheche** e della segnaletica di servizio all'interno dell'aula.
- **Segnalazioni manutentive.** Gli addetti al servizio provvederanno a segnalare, tramite modalità concordate tra l'Azienda e il Politecnico, ogni situazione rilevata che richieda un intervento manutentivo relativo ad arredi e impianti o di pulizia.
- **Diagnosi.** Diagnosi iniziale, finalizzata a circoscrivere le cause di guasti e/o malfunzionamenti, effettuata sulla base della descrizione dei sintomi rilevati dall'utente o sulla base di ispezioni e collaudi condotti autonomamente conformemente a protocolli concordati con il responsabile del Supporto Tecnico di 2° Livello.
- **Intervento.** Intervento manutentivo finalizzato all'immediato ripristino funzionale ove possibile attraverso semplici aggiustaggi o mediante sostituzione del componente o dell'intera apparecchiatura (messa in esercizio dei muletti).
In base agli elementi raccolti, l'operatore del Supporto On-Site può intervenire in due modi:
 - senza utilizzo di componenti o parti di ricambio (pulizia, regolazioni, rettifica configurazioni, formattazione e ripristino immagine di partizioni HD, ecc.);
 - utilizzando, previa autorizzazione dell'Amministrazione, un'apposita scorta di componenti e apparecchiature sostitutive (muletti) messa a disposizione dal Politecnico di Milano.
- **Escalation.** Ove impossibilitato a risolvere direttamente il problema (per inefficacia degli interventi condotti o per indisponibilità di informazioni o risorse materiali), il Supporto On-Site inoltra una circostanziata richiesta di assistenza all'Help Desk di 1° Livello, il quale provvederà ad attivare le opportune risorse del Supporto Tecnico di 2° Livello.
- **Follow-up.** Ove necessario, il Supporto On-Site assiste alla conduzione degli interventi manutentivi condotti da fornitori terzi fornendo l'aiuto richiesto e provvedendo inoltre a notificare all'Help Desk di 1° Livello l'avvenuto ripristino funzionale.
- **Installazione di attrezzature.** Attività di installazione e messa in sicurezza di apparecchiature audio-video e altre attrezzature di aula, quali ad esempio videoproiettori, sistemi di diffusione sonora, lavagne, teli di proiezione, telecamere.
- **Custodia e distribuzione di attrezzature didattiche.** Attività di custodia e distribuzione, previa registrazione, di attrezzature didattiche in dotazione per i docenti o altre persone autorizzate, quali ad esempio pc portatili.
- **Custodia e distribuzione di attrezzature di aula.** Attività di custodia, manutenzione, ricarica e distribuzione di attrezzature di aula ai docenti, quali ad esempio microfoni, telecomandi, chiavi degli armadi di aula.
- **Custodia attrezzature ad uso degli studenti:** organizzazione, gestione e distribuzione armadietti studenti, gestione servoscala per disabili con controllo settimanale di funzionamento.
- **Allestimento aule per eventi:** movimentazione arredo come ad esempio banchetti reception, sedie, cattedre, tavoli, paline segnaletica direzionale (compresa affissione locandine), montaggio cabina per interprete (eventi con traduzione simultanea), installazione faretto orientabili, installazione e taratura di sistemi audio conferenza, montaggio cabine elettorali.

Più dettagliatamente sono di seguito elencate le attività specifiche riferite ai seguenti sistemi/sottosistemi funzionali.

- **Edilizia e arredi:**

- pulizia Armadietti di stoccaggio attrezzature (1 per Aula);
 - manovra di serramenti, pannelli mobili e tendaggi in funzione delle esigenze didattiche (in particolare dovrà essere assicurata la chiusura di tutti i serramenti, interni ed esterni, alla chiusura dell'aula);
 - mantenimento del regolare funzionamento degli arredi mobili mediante riposizionamento degli elementi fuori posto, semplici regolazioni, riassettaggi, serraggi di viti e/o bulloni.
- **Impianti distribuzione FM:**
 - azionamento di comandi (compresi gli interruttori su Quadri Elettrici di Zona e/o centralini secondari, ove necessario, per attività di manutenzione o in occasione di interventi automatici degli interruttori stessi);
 - verifica/ripristino delle connessioni e sistemazione del percorso dei cavi di alimentazione delle apparecchiature elettriche (ove manomessi).
 - **Impianti illuminazione:**
 - accensione/spegnimento, regolazione dei corpi illuminanti in funzione delle esigenze dell'utenza (in particolare dovrà essere assicurato lo spegnimento dell'impianto alla chiusura dell'aula).
 - **Impianti climatizzazione:**
 - accensione/spegnimento e regolazione degli apparecchi termici interni (regolazione valvole termostatiche di radiatori, regolazione termostati di macchine termoventilanti interne).
 - **Impianti allarme antintrusione:**
 - attivazione/disattivazione dei sensori perimetrali (direttamente, ove possibile, o mediante richiesta alla stazione di controllo centrale) in funzione di esigenze straordinarie di accesso a passaggi ausiliari, di servizio e/o di emergenza.
 - **Impianti Trasmissione Dati:**
 - verifica/ripristino delle corrette connessioni e del percorso dei cavi di collegamento sul lato utenza (si intendono esclusi interventi sul lato armadio di distribuzione).
 - **Impianti Audio-Video:**
 - accensione/spegnimento e regolazione dell'amplificatore audio in funzione delle esigenze dell'utenza (in particolare dovrà essere assicurato lo spegnimento dell'amplificatore in assenza di lezione e comunque alla chiusura dell'aula);
 - verifica/ricambio batterie di radio-microfoni;
 - accensione/spegnimento e regolazione del videoproiettore in funzione delle esigenze dell'utenza (in particolare dovrà essere assicurato lo spegnimento del videoproiettore e/o di tutti i monitor di ripetizione in assenza di lezione e comunque alla chiusura dell'aula);
 - trasferimento, posizionamento, collegamento, accensione/spegnimento e regolazione della telecamera mobile di ripresa in funzione delle esigenze dell'utenza (in particolare dovrà essere assicurato lo spegnimento delle telecamere alla chiusura dell'aula);
 - verifica/ripristino delle connessioni dei cavi di segnale sull'intera catena audio/video (sorgente – selettore – distributore);
 - configurazione della cattedra multimediale (scelta dei contributi da visualizzare).
 - **Impianti e sistemi di videoconferenza (H323 e H320):**

- configurazione e verifica della funzionalità dei sistemi e dei collegamenti in occasione degli eventi di videoconferenza;
- smistamento e registrazione dei segnali A/V in funzione delle esigenze della videocomunicazione.
- **Postazioni di Lavoro Didattiche (PDL):**
 - Accensione/spegnimento delle PDL in funzione delle esigenze didattiche (in particolare dovranno essere preventivamente accese tutte le PDL delle aule prenotate per lezione e dovrà essere assicurato lo spegnimento di tutte le PDL alla chiusura dell'aula);
 - verifica/ripristino delle connessioni e sistemazione dei cavi di alimentazione elettrica e dei cavi di segnale (trasmissione dati, monitor, tastiera, mouse e altre periferiche I/O esterne);
 - sostituzione di periferiche di I/O (mouse, tastiera, monitor) o di unità centrali guaste o malfunzionanti utilizzando i ricambi disponibili;
 - formattazione e ripristino immagine di partizioni HD ove necessario o richiesto dal Supporto Tecnico di 2° livello;
 - pulizia superfici esterne della PDL (con frequenza mensile e comunque in occasione di concorsi) e sanificazione con appositi strumenti di mouse, tastiere, pulsanti;
 - verifica/pulizia interna dei dispositivi di memorizzazione a supporti removibili magnetici e/o ottici (con frequenza bimestrale e comunque in occasione di concorsi);
 - soffiatura interna periodica (dicembre, luglio) di tutte le apparecchiature per la rimozione delle polveri, da eseguirsi con apposite apparecchiature (es. compressore) messe a disposizione dall'affidatario.
- **Periferiche di stampa:**
 - accensione/spegnimento delle periferiche di stampa in funzione delle esigenze didattiche (in particolare dovrà essere assicurato lo spegnimento delle periferiche di stampa e la sospensione dell'elaborazione delle code di stampa in assenza di lezione e comunque alla chiusura dell'aula);
 - caricamento supporti di stampa;
 - ricambio consumabili periferiche di stampa;
 - raccolta dei toner esausti e smaltimento conferimento ai punti di raccolta interni predisposti dal Politecnico di Milano;
 - ripristino inceppamenti;
 - regolazioni;
 - ripristino delle scorte presso i punti di utilizzo;
 - movimentazione dei materiali di consumo dai punti di stoccaggio centralizzati (piattaforme logistiche) o periferici (nelle immediate vicinanze del raggruppamento di aule) ai punti di utilizzo;
 - custodia delle scorte presso i punti di stoccaggio periferici;
 - monitoraggio dei consumi.

Art. 4.2 – Orari e luoghi di fornitura del servizio

L'orario standard di svolgimento del servizio di assistenza tecnica per le aule è compreso in un periodo giornaliero che va dalle ore 8.00 alle ore 19.30, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì.

Maggiori dettagli in merito ai luoghi di fornitura del servizio, risorse richieste e finestre di servizio, si possono ricavare dalla lettura dell'Allegato A, parte integrante del presente

Capitolato. Il dettaglio delle postazioni indicato nell'Allegato è da intendersi puramente indicativo e potrà subire modifiche in qualsiasi momento, anche prima dell'avvio del servizio. Presso i siti indicati nell'allegato suddetto saranno disponibili le postazioni di lavoro che potranno essere dedicate alle attività necessarie per lo svolgimento dei servizi.

Il Politecnico di Milano si riserva la facoltà di modificare l'elenco dei siti di svolgimento del servizio, senza che ciò costituisca variante. L'Affidatario non potrà in tal caso vantare diritti a corrispettivi, ovvero a indennità, risarcimenti o indennizzi di sorta.

Il servizio di presidio ed assistenza tecnica presso le aule di lezione si svolgerà normalmente con chiusura nel mese di agosto ed eventuali brevi interruzioni per impreviste necessità dell'Ateneo. I predetti periodi possono subire delle modifiche a causa di specifiche esigenze programmate ed impreviste che possono verificarsi.

Durante i periodi di sospensione delle lezioni dovranno essere pianificate dal fornitore le attività periodiche di manutenzione programmata delle attrezzature di aula.

Entro l'ultimo giorno del mese dovrà essere fornito al Politecnico di Milano il calendario delle attività di manutenzione ordinaria o periodica con il dettaglio di giorni, orari e luoghi delle attività, per il mese successivo, o per periodo più lungo.

Art. 4.3 – Assistenza tecnica audio video per Eventi

Il servizio di assistenza tecnica deve garantire la gestione delle apparecchiature di regia durante lo svolgimento di eventi e seminari presso le aule e le sale appositamente attrezzate. Oltre a quanto già descritto per il servizio di assistenza tecnica per le aule didattiche, in occasione di seminari, convegni o altri eventi dovranno essere garantiti i seguenti servizi:

- Assistenza e regia per le sale congressi o per altre aule temporaneamente adibite allo scopo;
- Supporto tecnico per eventuali reti televisive;
- Gestione completa delle regie con utilizzo di tutte le apparecchiature in dotazione all'ateneo e/o eventualmente noleggiate;
- Predisposizione e gestione delle videoconferenze;
- Videoproiezioni;
- Amplificazione;
- Riprese Televisive;
- Gestione delle apparecchiature per la traduzione simultanea multicanale.

Le apparecchiature necessarie sono messe a disposizione dal Politecnico di Milano, salvo migliorie o offerte specifiche da parte del concorrente; viene richiesto il solo servizio di gestione delle apparecchiature.

Art. 4.4 – Organizzazione del servizio e profili professionali

Il servizio prevede attività di presidio, attività di manutenzione programmata o su richiesta, attività di assistenza per eventi: tali attività saranno svolte con due profili professionali differenti.

- **14 postazioni di presidio per assistenza aule didattiche e informatizzate:** garantiscono tutti i servizi descritti nel presente articolo, avvalendosi ove necessario delle postazioni di pronto intervento manutentivo

- **6 postazioni di pronto intervento manutentivo e supporto eventi:** garantiscono un supporto tecnico per il materiale audio video ed informatico di pronto intervento durante lo svolgimento delle lezioni, curano le manutenzioni programmate, preventive o a richiesta, forniscono servizi audio video tecnicamente complessi in occasione di eventi e manifestazioni o eventi e lezioni in teleconferenza

Il personale dedicato al servizio di pronto intervento manutentivo e supporto eventi dovrà avere un profilo pari almeno al IV livello del CCNL Multiservizi. Almeno due operatori, con specifiche funzioni di coordinamento del servizio, dovranno avere un profilo pari almeno al VI livello del CCNL Multiservizi.

Art. 5 – Servizi di Front Office

Il servizio ha per oggetto il presidio di attività di Front Office nelle diverse sedi di Milano del Politecnico di Milano.

Per servizi di FrontOffice si intendono i servizi aperti al pubblico forniti dal Politecnico di Milano che richiedano un costante presidio durante gli orari di apertura e competenze tecniche specifiche, quali ad esempio i servizi di stampa, la vendita di prodotti di merchandising di Ateneo, postazioni di reception con conoscenza di lingue straniere.

I compiti del personale addetto ai servizi di Front Office, a titolo puramente esemplificativo, sono i seguenti:

- Accoglienza degli utenti
- Assistenza agli utenti per servizi di stampa
- Gestione dei macchinari di stampa digitale in tutti i formati e finitura
- Vendita di prodotti di merchandising di Ateneo e gestione completa dei punti vendita
- Gestione della cassa fiscale per l'emissione degli scontrini di vendita
- Apertura e chiusura dei locali, spegnimento degli impianti e attrezzature, attivazione dei sistemi di allarme
- Rifornimento dei distributori automatici di gadget del politecnico
- Rifornimento dei distributori di tessere prepagate per macchine fotocopiatrici
- Rifornimento di carta e toner ed assistenza all'utenza per le macchine fotocopiatrici ad uso degli studenti

Il servizio sarà svolto indicativamente negli orari dalle 8.30 alle 19.00 dal lunedì al venerdì nei giorni di apertura dell'Ateneo. In occasione di eventi particolari potrà essere richiesto il servizio in orari serali o in giorni festivi.

In occasione di eventi e manifestazioni saranno richiesti servizi di Hostess/Steward per l'accoglienza e la assistenza agli ospiti, per un ammontare annuo stimato e non garantito di 1500 ore.

In occasione di particolari manifestazioni, in particolare visite guidate all'Ateneo, sarà richiesto che il personale addetto all'accoglienza sia selezionato tra gli studenti del Politecnico.

Per i servizi di supporto ai laboratori per attività didattiche saranno richieste professionalità specifiche con orari da concordare caso per caso in funzione delle attività didattiche dei laboratori. Normalmente tali servizi sono richiesti per 42 settimane all'anno da un minimo di

2 giorni a settimana a un massimo di 5 giorni a settimana per 7:20 ore al giorno, per un ammontare annuo stimato e non garantito di 6500 ore.

Le professionalità che potranno essere richieste, a titolo esemplificativo e non esaustivo, potranno essere:

- sarto
- fotografo
- falegname
- esperto modellista

Art. 6 – Servizi logistici e di manutenzione informatica

Dovranno essere gestito presso i Campus Leonardo e Bovisa del Politecnico di Milano due piattaforme logistiche.

Per l'organizzazione delle piattaforme logistiche verranno messi a disposizione dal Politecnico opportuni spazi da adibire a magazzino.

Il fornitore dovrà garantire il presidio di tali piattaforme negli orari dalle 7.30 alle 19.00 di tutti i giorni lavorativi.

Le attività che dovranno essere garantite dalle piattaforme logistiche sono le seguenti:

- Gestione del magazzino delle apparecchiature informatiche
- Gestione del magazzino dei beni di consumo: ad esempio materiale igienico sanitario, cancelleria, carta da stampa
- Gestione del magazzino di arredi e attrezzature
- Attività di ricezione delle merci compreso carico e scarico
- Disimballaggio e smaltimento degli imballi ove necessario
- Attivazione delle apparecchiature
- Supporto al collaudo di accettazione effettuato dal Politecnico
- Trasloco delle apparecchiature fra uffici e sedi diverse del Politecnico
- Gestione magazzino accessori bagno, anche elettrici, e loro manutenzione e installazione
- Gestione magazzino delle apparecchiature telefoniche fisse e mobili
- Consegna presso le singole postazioni di lavoro in tutti gli uffici del Politecnico di Milano delle apparecchiature telefoniche fisse e mobili, installazione, ritiro, trasloco e supporto all'utenza per la personalizzazione, ad esempio trasferimento rubrica, installazione rubrica di Ateneo
- Installazioni, Movimentazioni, Aggiunte, Cambiamenti (IMAC) che si rendessero necessari a seguito di qualsiasi evento che interessi l'utente, le condizioni di impiego delle PdL e/o la loro configurazione hardware o software.
- Eseguire interventi di manutenzione informatica su chiamata presso le singole postazioni di lavoro in tutti gli uffici del Politecnico di Milano, compresi i Poli esterni
- Assistere alle attività di manutenzione HW on-site condotte dal Supporto Tecnico di 2° Livello
- Attività di collaudo, pulizia, ricondizionamento e messa a stock di attrezzature che rientrano a magazzino
- Gestire le operazioni di RMA (resi al fornitore per sostituzione o riparazione)
- Monitoraggio della segnaletica presente in tutti gli spazi dell'Ateneo
- Raccolta e segnalazione delle necessità di modifica alla segnaletica esistente
- Manutenzione e installazione della segnaletica e gestione del relativo magazzino dei supporti

- Gestione dei flussi logistici della segnaletica, ritiro dei pannelli stampati, montaggio dei supporti e installazione
- Tutte le attività di cui sopra dovranno essere tracciate tramite gli strumenti di inventario dei beni e trouble ticketing forniti dal Politecnico di Milano

Presso le due piattaforme logistiche dovranno essere resi permanentemente disponibili tutte le attrezzature necessarie ad una corretta ed agevole gestione dei magazzini.

In particolare dovranno essere resi disponibili presso le piattaforme logistiche per tutta la durata dell'appalto, senza oneri aggiuntivi per la stazione appaltante, almeno le seguenti attrezzature:

- N.10 transpallet
- N.2 veicoli commerciali leggeri (minimo 3 metri cubi di carico)
- N.1 veicolo commerciale con sponda idraulica, minimo 35q

Il personale addetto al presidio delle piattaforme logistiche deve possedere almeno le seguenti competenze specifiche:

- conoscenza hardware e manualità tecnica per interventi su pc, stampanti, fax
- capacità di installazione hardware e software
- competenze manutentive su arredi e attrezzature
- gestione RMA: presa in carico delle apparecchiature guaste, diagnostica secondo le indicazioni della casa costruttrice, apertura ticket verso casa costruttrice per richiedere assistenza
- essere abilitato alla conduzione dei carrelli elevatori elettrici

Art. 7 – Servizi generali di supporto tramite Call Center

Dovrà essere gestito presso la sede del Politecnico di Milano un servizio di Call Center dedicato all'utenza interna ed esterna dei servizi del Politecnico.

Gli operatori addetti al Call Center dovranno fornire informazioni, raccogliere segnalazioni, prestare assistenza tecnica agli utenti, monitorare i sistemi di controllo elettronici installati negli edifici del Politecnico di Milano.

Il servizio di Call Center dovrà costituire l'unico punto di contatto centralizzato per gli utenti del Politecnico di Milano per qualsiasi problema.

Il servizio offrirà assistenza remota agli utenti, utilizzando anche gli strumenti oggetto di questa fornitura, indirizzerà le chiamate non di competenza alle altre strutture del Politecnico di Milano e fornirà su base settimanale report sull'andamento del servizio.

Oltre al supporto all'utente, il servizio di Call Center rappresenta un momento organizzativo di coordinamento fra le attività che gli sono proprie (supporto all'utente da postazione remota) e quelle assicurate da altri servizi.

Le richieste potranno essere inoltrate tramite telefono, applicazione di trouble ticketing, e-mail, fax, sms o qualsiasi altro strumento di comunicazione.

I compiti principali del servizio di Call Center sono:

- tenere traccia delle chiamate e dei problemi in tutte le fasi: apertura, qualifica ed assegnazione di priorità, risoluzione, escalation e chiusura;

- gestire le chiamate dall'apertura fino alla chiusura, attuando un monitoraggio per garantire il raggiungimento della soluzione, con ciò gestendo e coordinando gli interventi presso gli utenti;
- aggiornare gli utenti circa lo stato di ciascuna chiamata e attività fino alla sua soluzione e chiusura del ticket, anche in caso di ricorso al secondo livello ;
- svolgere l'attività di qualifica del problema per farne una prima diagnosi, dedurre la priorità di servizio sulla base delle caratteristiche dell'utente e della gravità del problema e individuare le successive azioni sulla base di precisi protocolli;
- assistere gli utenti per risolvere problemi sull'utilizzo delle PDL e/o domande su sistemi operativi, software di ambiente, software di connettività, browser ed applicativi standard di produttività individuale installati nelle PdL;
- verificare la soddisfazione dell'utenza al momento della chiusura del ticket, a campione o su tutte le chiamate

Al Call Center, data la sua collocazione di punto di contatto unico rispetto all'utenza, è inoltre richiesto che elabori i dati che raccoglie con le seguenti finalità:

- comunicare i problemi ricorrenti agli specialisti interni/esterni al servizio in modo da implementare soluzioni preventive
- analizzare periodicamente gli incidenti ed i problemi più ricorrenti per intraprendere azioni che annullino/riducano i problemi, se necessario anche semplicemente attivando le strutture competenti per tali azioni
- popolare ed alimentare un Knowledge Database al fine di documentare e migliorare le conoscenze e capacità di risoluzione degli operatori dedicati al servizio
- generare il reporting settimanale relativo alle attività direttamente gestite o indirettamente controllate di assistenza utente, al fine di individuare miglioramenti da introdurre per ovviare a problemi e criticità.

Gli operatori addetti al Call Center dovranno prestare direttamente assistenza tecnica agli utenti relativamente a specifiche richieste, in particolare:

- Assistenza informatica di primo livello
- Assistenza telefonia
- Assegnazione aule
- Sistemi di sicurezza e accessi
- Richiesta informazioni e numeri di telefono da esterni

Per questo tipo di richieste l'operatore dovrà fornire assistenza all'utente direttamente durante la telefonata, cercando, se possibile, di risolvere immediatamente il problema. In ogni caso ogni chiamata ricevuta deve essere registrata nel sistema informatico di trouble ticketing, anche se il problema viene risolto nel corso della chiamata.

Gli operatori addetti al Call Center dovranno inoltre raccogliere segnalazioni e richieste relativamente ad altre tipologie di servizio, che richiedono interventi specializzati da parte di altre strutture. Per questi servizi l'operatore al Call Center dovrà raccogliere la richiesta, inserirla nel sistema informatico di trouble ticketing dell'Ateneo, richiedere l'intervento della struttura deputata a svolgere il determinato servizio, monitorare l'effettiva risoluzione e darne comunicazione all'utente, telefonicamente o tramite email.

A titolo esemplificativo dovranno essere gestite richieste relativamente a:

- Interventi manutentivi
- Interventi di pulizia
- Interventi di igiene ambientale e facchinaggio
- Buoni pasto PD e PTA

- Tesserini di riconoscimento e loro programmazione
- Abilitazione accesso a software gestionali dell'Ateneo (CIA, Titulus...)
- Richieste cambiamento segnaletica
- Richieste di forniture

Gli orari previsti di servizio sono i seguenti:

Dal Lunedì al Venerdì

| | | |
|---------------|------------------------|--|
| 07:00 - 13:00 | 1 postazione operatore | 06h/gg |
| 08:30 - 16:30 | 5 postazioni operatore | 40h/gg (di cui 2 postazioni opzionali) |
| 16:00 - 23:00 | 2 postazioni operatore | 14h/gg (di cui 1 postazione opzionale) |
| 23:00 - 07:00 | 1 postazione operatore | 08h/gg (attivabile opzionalmente) |

Sabato, Domenica, festivi e periodi di chiusura dell'Ateneo

| | | |
|---------------|------------------------|-----------------------------------|
| 00:00 - 24:00 | 1 postazione operatore | 24h/gg (attivabile opzionalmente) |
|---------------|------------------------|-----------------------------------|

Le postazioni attivabili opzionalmente potranno essere richieste in modo totale o parziale per periodi specifici durante tutta la durata dell'appalto, o su chiamata con 24 ore di preavviso per eventi particolari.

Il personale dedicato al servizio di Call Center dovrà avere un profilo pari almeno al IV livello del CCNL Multiservizi.

Almeno due operatori, con specifiche funzioni di coordinamento del servizio, dovranno avere un profilo pari almeno al VI livello del CCNL Multiservizi.

Art. 8 – Risorse umane richieste, profilo professionale e formazione del personale

Il servizio dovrà essere svolto da personale dotato di apposito tesserino di riconoscimento, da utilizzare sempre durante il servizio, allo scopo di consentirne l'identificazione da parte del pubblico e del personale universitario.

Il personale in contatto diretto con il pubblico, quale quello impiegato per i servizi di assistenza tecnica alle aule e gli addetti ai servizi di Front Office, **dovrà essere dotato di divisa riconoscibile fornita dall'azienda e concordata con il Politecnico di Milano.**

Per provvedere al servizio l'Affidatario si avvarrà di proprio personale, regolarmente assunto o contrattualizzato, od eventualmente socio nel caso in cui l'Affidatario sia una Società cooperativa di produzione e lavoro, convenientemente esperto e formato, operante sotto la responsabilità esclusiva dell'Affidatario medesimo.

Tale personale deve essere, inoltre, adeguato per numero e qualificazione professionale alle esigenze del Politecnico di Milano, di assoluta fiducia e di provata riservatezza, e dovrà astenersi dal manomettere e prendere conoscenza di pratiche, documenti e corrispondenza ovunque posti, asportare o manomettere beni e attrezzature. Il Politecnico ha facoltà di chiedere la sostituzione delle unità di personale che durante lo svolgimento del servizio abbiano dato motivi di lagnanza o abbiano tenuto un comportamento non consono all'ambiente di lavoro.

L'Affidatario è tenuto a curare che il personale adibito al presente servizio mantenga un comportamento corretto e cordiale ed una adeguata professionalità.

Al personale dell'Affidatario verrà richiesto di sottoscrivere l'accettazione per il rispetto delle politiche di sicurezza a riservatezza adottate dal Politecnico di Milano.

L'utilizzo di eventuali prodotti software diversi da quelli posti in uso dal Committente, che dovessero rendersi necessari per l'esecuzione di specifiche attività, dovrà essere concordato formalmente fra le parti.

Tutti gli operatori impiegati dovranno essere in possesso del seguente profilo professionale:

- conoscenza dei protocolli di diagnosi e di intervento;
- conoscenze informatiche di base relative all'ambiente MICROSOFT WINDOWS, LINUX e Macintosh;
- buona conoscenza della lingua inglese scritta e parlata per tutti i profili di attività, ottima conoscenza della lingua inglese scritta e parlata per gli operatori che svolgono attività di servizio al pubblico;
- capacità d'uso di tutte le attrezzature presenti nell'aula, sia quelle specificatamente informatiche che quelle accessorie.

Il personale, prima della presa di servizio dovrà essere informato, a cura dell'appaltatore e sulla base delle indicazioni fornite dal Politecnico di Milano, dell'ambiente Politecnico nonché dei regolamenti relativi al servizio oggetto della prestazione.

Il Politecnico di Milano si riserva di verificare la presenza di queste competenze per tutti gli operatori e di concordare insieme all'azienda il piano di formazione per il raggiungimento dei requisiti richiesti per tutto il personale adibito al servizio.

Il programma di formazione del personale sarà concordato annualmente in contraddittorio tra l'appaltatore ed il Politecnico, per definire i temi di formazione prioritari e di maggior impatto qualitativo per il lavoro svolto dagli addetti ai diversi servizi, sulla base dell'offerta tecnica presentata, del presente Capitolato e dell'esperienza rilevata durante l'effettivo svolgimento dei servizi.

Il servizio dovrà essere svolto con personale assunto applicando il CCNL Multiservizi per Impiegati.

Si ricorda che il CCNL Multiservizi prevede specifiche modalità di tutela dell'occupazione degli operatori attualmente addetti al servizio in caso di cessazione dell'Appalto.

La tabella seguente riporta l'organico del personale attualmente addetto al servizio.

| Livello CCNL Multiservizi Impiegati | N° addetti |
|-------------------------------------|------------|
| III | 39 |
| IV | 11 |
| VI | 4 |

Art. 9 – Dotazione strumentale a supporto del servizio

Tenuto conto delle attività di manutenzione e delle verifiche richieste ai precedenti articoli, l'appaltatore dovrà provvedere a sue cura e spese e senza diritto di compenso alcuno:

- alla fornitura, in numero sufficiente in base all'organizzazione adottata, di eventuali attrezzi e strumenti individuali di lavoro per i propri dipendenti;
- alla fornitura di tutti i dispositivi di protezione individuale contro gli infortuni, previsti dal D. Lgs 81/2008 e s.m.i., in materia di sicurezza del lavoro;
- all'obbligo di supervisione sui materiali e sugli accessori di cui sopra.

In offerta tecnica dovranno essere riportate in modo dettagliato ed esplicito tutte le attrezzature che saranno fornite dall'impresa per lo svolgimento del servizio, con le relative quantità per tutta la durata dell'appalto.

Qualora le attrezzature previste non risultino idonee ad un corretto svolgimento del servizio, il Politecnico potrà richiedere, durante tutto il periodo di durata dell'appalto, di integrare tali attrezzature senza ulteriori oneri.

Art. 10 – Verifica di qualità dei servizi erogati

Il fornitore dovrà organizzare con frequenza mensile verifiche a campione per l'autocontrollo della qualità dei servizi, invitando i referenti del Politecnico ad assistere e inviando documentazione relativa ai controlli effettuati ed ai relativi esiti. I parametri indicativi della qualità del servizio da monitorare durante le verifiche saranno concordati tra il Fornitore e l'Amministrazione.

Il fornitore dovrà fornire su richiesta dell'Amministrazione dettagliati report quantitativi relativi ai servizi erogati.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di condurre analisi di customer satisfaction relativi ai servizi in oggetto e potrà chiedere la collaborazione degli addetti ai servizi stessi, senza ulteriori oneri, per la somministrazione dei questionari agli utenti.

Art. 11 - Adempimenti dell'affidatario.

Provvedere a tutti gli adempimenti relativi alle caratteristiche e modalità di esecuzione del servizio di cui ai precedenti articoli.

In caso di sciopero del personale addetto o in presenza di altre cause di forza maggiore, l'affidatario si impegna a darne comunicazione al Politecnico di Milano almeno due giorni prima, e si impegna comunque ad assicurare un servizio minimo d'emergenza, da concordare in fase di avvio dell'appalto.

Qualora il Politecnico di Milano si avvalga della facoltà di richiedere la sostituzione del personale addetto, l'Affidatario dovrà provvedere entro 15 giorni dalla richiesta del Politecnico di Milano, alla sostituzione delle unità di personale che durante lo svolgimento del servizio abbiano dato motivi di lagnanza o abbiano tenuto un comportamento non consono all'ambiente di lavoro.

In caso di inadempienza da parte dell'Affidatario si applicheranno le penali previste dal presente capitolato.

Art. 12 - Revisione prezzi

L'Amministrazione ogni anno nell'ultimo mese di servizio aprirà un'istruttoria per verificare l'effettivo aumento dei costi di fornitura del servizio e quantificare l'eventuale revisione dei prezzi dovuta. L'impresa dovrà dimostrare, entro il termine massimo di 15 giorni dalla richiesta, l'effettivo aumento dei costi di fornitura del servizio.

L'istruttoria si concluderà con una determina dell'Amministrazione che quantificherà la revisione dovuta, che potrà essere quantificata al massimo nella misura della media annuale dell'indice ISTAT F.O.I.

Art. 13 - Oneri ed obblighi dell'affidatario

L'affidatario deve mettere a disposizione proprio personale da destinare al servizio.

Nei cinque giorni precedenti l'inizio del servizio appaltato, l'affidatario dovrà comunicare al Responsabile dell'esecuzione del contratto l'elenco nominativo del personale che sarà adibito al servizio, compresi i soci lavoratori se trattasi di società cooperativa, con l'indicazione per ciascuna unità di personale degli estremi del documento di riconoscimento (tipo di documento, autorità, numero e data di rilascio), dei numeri di posizione INPS e INAIL, nonché

del nominativo del responsabile del Servizio di prevenzione e protezione e del Medico Competente.

Tale elenco, con la relativa documentazione, dovrà essere aggiornato con i nuovi inserimenti di personale, anche per sostituzione temporanea di altro personale per malattia, infortunio, ferie e maternità, entro il giorno 5 del mese successivo a quello in cui le variazioni si sono verificate.

L'allontanamento dal servizio di personale per trasferimento o per cessazione dal lavoro dovrà essere comunicato al Responsabile della corretta esecuzione del contratto entro 5 giorni.

L'Affidatario ha l'onere di possedere od ottenere, prima dell'avvio del servizio, le eventuali licenze o autorizzazioni necessarie per lo svolgimento del presente servizio, che dovrà esibire ad ogni richiesta del Politecnico di Milano, in originale o copia autentica. Il mancato rispetto di tali adempimenti comporterà l'impossibilità per il Politecnico di Milano di procedere alla liquidazione e pagamento delle fatture emesse dall'affidatario.

Analogamente l'Affidatario dovrà portare tempestivamente a conoscenza del Politecnico il verificarsi delle seguenti situazioni: revoca, decadenza o annullamento delle eventuali licenze o autorizzazioni di legge abilitanti lo svolgimento delle attività oggetto del presente appalto rilasciate dalle competenti autorità amministrative. In caso di inosservanza di tale obbligo, l'Università si riserva la facoltà di risolvere l'affidamento, ai sensi dell'art. 1456 c.c., e di chiedere all'Affidatario il risarcimento di ogni danno e spesa a ciò conseguente.

Tutti gli oneri relativi alle retribuzioni sono a carico della Ditta, compensi, sicurezza e prevenzione, previdenza ed assicurazione dei propri dipendenti e collaboratori, impiegati nell'esecuzione del presente appalto.

L'Affidatario si impegna, nei confronti della totalità del personale posto alle sue dirette dipendenze ed impiegato nell'esecuzione del servizio, oggetto del presente appalto, a rispettare le disposizioni in tema di sicurezza e condizioni di lavoro.

In particolare, nell'organizzazione del servizio la Ditta dovrà garantire il rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 8 aprile 2003, n. 66 "Attuazione delle direttive 93/104/CE e 2000/34/CE concernenti taluni aspetti dell'organizzazione dell'orario di lavoro".

L'impresa, anche nel caso in cui non sia aderente ad associazioni firmatarie, si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperative, nei confronti dei soci lavoratori, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionali di lavoro delle imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati/multi servizi, dagli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori maggiormente rappresentative, nonché a rispettare le norme e le procedure previste dalla legge, alla data dell'offerta e per tutta la durata dell'appalto.

L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei su indicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione. I suddetti obblighi vincolano l'impresa anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse ed indipendentemente dalla natura artigiana o industriale, dalla struttura o dimensione dell'impresa stessa e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica o sindacale, ivi compresa la forma cooperativa.

L'impresa è tenuta inoltre all'osservanza e all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie, nonché di quelle antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del proprio personale dipendente e dei soci lavoratori nel caso di cooperative.

Tutti i lavoratori suddetti devono essere assicurati presso l'INAIL contro gli infortuni sul lavoro e presso l'INPS per quanto riguarda le malattie e le assicurazioni sociali.

Qualora la Committente riscontrasse, o venissero denunciate da parte dell'Ispettorato del Lavoro, violazioni alle disposizioni sopra elencate, si riserva il diritto insindacabile di sospendere l'emissione dei mandati di pagamento sino a quando l'Ispettorato del Lavoro non abbia accertato che ai lavoratori dipendenti sia stato corrisposto il dovuto ovvero che la vertenza sia stata risolta.

Art. 14 – Sicurezza

L'Affidatario è tenuto al rispetto del D.Lgs. 81/2008 in materia di sicurezza e, dove necessario, dovrà intervenire con personale appositamente formato in materia.

Ai sensi dell'art. 26, comma 3 del D. Lgs. 81/2008, prima dell'inizio del servizio, il Politecnico di Milano provvederà a redarre in contraddittorio con l'Affidatario il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI) contenente dettagliate informazioni sui rischi da interferenza esistenti negli ambienti in cui è destinato ad operare e sulle misure di prevenzione e protezione adottate in relazione alle attività dell'Ateneo e conseguentemente a determinare i relativi costi per la sicurezza da interferenza che saranno sostenuti dal Politecnico di Milano, per un massimo di 10.000 € per tutta la durata dell'appalto. Analogamente, l'Affidatario dovrà fornire al Politecnico di Milano informazioni dettagliate riguardo ai rischi da interferenza a cui potrebbe essere esposti il personale dell'ateneo a causa dello svolgimento del servizio da parte dell'Affidatario stesso, oltre alle misure di prevenzione e protezione adottate per prevenire tali rischi; tali informazioni verranno integrate nel DUVRI. Nel caso in cui l'Affidatario ritenga che non vi siano rischi da interferenza indotti dalla presenza del proprio personale negli ambienti di lavoro all'interno dell'ateneo, dovrà comunque produrre un documento che attesti quanto ritenuto. Tale documento formerà parte integrante del contratto di appalto.

Art. 15 - Responsabilità dell'affidatario

L'Appaltatore dichiara e garantisce che è in grado di fornire i servizi oggetto della presente gara, e che gli stessi saranno effettuati a regola d'arte, conformemente a tutte le leggi ed i regolamenti applicabili al momento in cui verranno resi.

L'Appaltatore userà la massima diligenza nella realizzazione del servizio, in considerazione dell'importanza che questo riveste per il Politecnico di Milano.

Nell'effettuazione del servizio, l'Appaltatore dovrà ritenersi direttamente ed esclusivamente responsabile di ogni danno arrecato dal proprio personale, a beni mobili ed immobili di proprietà dell'Ateneo o, comunque, da quest'ultimo detenuti o posseduti a diverso titolo.

L'Appaltatore dovrà, altresì, ritenersi direttamente ed esclusivamente responsabile di ogni danno arrecato a persone presenti, a vario titolo (corpo docente, personale tecnico ed amministrativo, studenti, ospiti, ecc.), negli ambienti dell'Ateneo.

A tal fine, a copertura dei rischi di cui al precedente comma, l'Appaltatore è tenuto alla stipulazione, con primaria compagnia di assicurazione, di una polizza R.C.T. per un massimale unico minimo di € 5.000.000,00 per evento.

In tale polizza, della quale dovrà essere prodotta copia ed inviata al Committente, al momento dell'avvio dell'Appalto, il Politecnico di Milano dovrà risultare espressamente incluso nel novero dei terzi.

Ogni responsabilità inerente all'esecuzione del servizio è interamente in carico all'Affidatario; in questa responsabilità è altresì compresa quella per danni cagionati ai beni del Politecnico, nonché quella per gli infortuni del personale addetto al servizio.

L'impresa è responsabile per danni cagionati a terzi, agli studenti e al personale Universitario dall'Affidatario stesso, in proprio o tramite il proprio personale dipendente, nel corso dell'espletamento del servizio.

I danni arrecati colposamente dall'Impresa e, per essa, dai suoi dipendenti o collaboratori, alla proprietà del Politecnico di Milano saranno contestati per iscritto; qualora le giustificazioni non siano accolte e l'Impresa non abbia provveduto al ripristino nel termine prefissato, l'Ateneo si farà carico della riparazione, addebitando la spesa relativa all'Impresa ed irrogando altresì una penale pari al 10% dell'ammontare del danno.

L'accertamento dei danni sarà effettuato dal Responsabile della corretta esecuzione del contratto alla presenza di delegati dell'Affidatario; qualora l'Affidatario non manifesti la volontà di partecipare, il Responsabile della esecuzione del contratto provvederà autonomamente, alla presenza di due testimoni. Tale constatazione costituirà titolo sufficiente al fine del risarcimento dei danni.

Art. 16 - Rappresentanza dell'affidatario – il referente

Per la regolare esecuzione l'Affidatario, prima dell'inizio dello svolgimento del servizio, deve nominare un Referente - con sede a Milano e sempre rintracciabile, attraverso rete di telefonia mobile 24 ore su 24 7 giorni su 7 - incaricato di dirigere, coordinare e controllare l'attività del personale addetto al servizio.

Dovrà essere nominato un sostituto, con gli stessi compiti, che possa intervenire in caso di indisponibilità del Referente o in supporto ad esso.

Il Referente, o suo sostituto, dovranno intervenire presso le sedi del Politecnico di Milano, se non già presenti, entro 45 minuti dalla chiamata.

Il Politecnico di Milano si rivolgerà direttamente a tale Referente per ogni problema che dovesse sorgere durante l'espletamento del servizio.

Tutte le comunicazioni formali saranno trasmesse al Referente e si intenderanno come validamente effettuate ai sensi e per gli effetti di legge all'Affidatario.

Quanto sarà dichiarato e sottoscritto dal Referente, sarà considerato dal Politecnico di Milano dichiarato e sottoscritto in nome e per conto dell'Affidatario.

Art. 17 - Responsabile dell'esatta esecuzione del contratto

Il Responsabile della corretta esecuzione del contratto è per il Politecnico di Milano il R.U.P.

Il Responsabile della corretta esecuzione del contratto sovrintende e vigila sull'osservanza contrattuale, adottando le misure coercitive eventualmente necessarie e applicando le penalità previste nel capitolato, nonché segnalando gli inadempimenti cui può conseguire la sospensione delle operazioni di liquidazione delle fatture e dei relativi pagamenti.

Il Responsabile della corretta esecuzione del contratto è il referente del gestore per ogni questione relativa alla gestione del servizio, oppure può nominare referenti specifici per ogni servizio.

Art. 18 - Pagamenti e fatturazione

I pagamenti verranno corrisposti con cadenza mensile sulle risultanze di una nota contabile ove saranno indicati i lavori eseguiti, il dettaglio delle ore di servizio fornite per i diversi servizi e le diverse postazioni, le tariffe applicate e il prezzo complessivo al netto IVA.

Il referente verificherà mensilmente la nota contabile in contraddittorio con il responsabile dell'esatta esecuzione del servizio o suo delegato.

La fattura dovrà essere emessa soltanto ad avvenuta approvazione da parte del Servizio Competente delle note contabili e della relativa valutazione economica.

Il pagamento avverrà entro 30 giorni dal ricevimento della fattura tramite posta elettronica all'indirizzo ufficioacquisti@polimi.it o altro indirizzo eventualmente comunicato.

Eventuali rilievi e contestazioni concernenti le modalità di fatturazione ovvero la regolare esecuzione del servizio, notificati all'Impresa a mezzo raccomandata AR, telefax o e-mail, determinano la sospensione del termine di pagamento di cui al precedente comma relativamente alla fattura contestata.

La sospensione del termine di pagamento delle fatture si intenderà cessata a decorrere dalla data della dichiarazione del Responsabile dell'esecuzione del contratto, attestante l'avvenuto adempimento da parte dell'Affidatario.

Art. 19 - Penali

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto del Politecnico di Milano di pretendere il risarcimento di eventuali ulteriori spese e danni per le violazioni e le inadempienze che si risolvano in una non corretta gestione del servizio, il Politecnico di Milano si riserva di applicare penali nei casi e con le modalità di seguito descritte:

- ritardo nell'avvio del servizio: euro 1.500,00= per ogni giorno di ritardo e fino ad un massimo di giorni 10, decorsi i quali il Politecnico di Milano avrà la facoltà di risolvere automaticamente il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.;
- ritardo nella messa a disposizione presso i locali del Politecnico di Milano delle attrezzature richieste per lo svolgimento dei servizi previste dal capitolato o previste in offerta tecnica: da euro 500,00= a euro 5.000,00= per ogni giorno di ritardo a seconda della gravità della mancanza;
- ritardo o mancata esecuzione delle prestazioni previste in offerta tecnica come miglioria o come metodologie specifiche di esecuzione del servizio: da euro 500,00= a euro 5.000,00= per ogni giorno di ritardo a seconda della gravità della mancanza;
- danni arrecati dal personale impiegato dalla Impresa aggiudicataria: il Politecnico di Milano applicherà una penale pari al 10% dell'ammontare del danno, oltre al relativo addebito delle spese sostenute per le riparazioni;
- mancato rispetto degli altri adempimenti previsti dal presente capitolato: Il Politecnico di Milano potrà applicare una penale, commisurata alla gravità dell'inadempienza e quantificata a suo insindacabile giudizio da un minimo di euro 500,00= ad un massimo di euro 5.000,00=.
- accertata assenza del personale addetto al presidio: il Politecnico di Milano potrà applicare una penale, commisurata alla gravità dell'assenza e quantificata a suo insindacabile giudizio, da un minimo di euro 500,00= ad un massimo di euro 5.000,00=. Le ore di mancato servizio saranno inoltre detratte dalla fattura del mese successivo, arrotondando all'ora intera.
- mancato rispetto dei termini di reperibilità del Referent dell'affidatario di cui all'articolo 16, con i relativi tempi di intervento: il Politecnico di Milano potrà applicare una penale, commisurata alla gravità della mancata reperibilità e quantificata a suo insindacabile giudizio, da un minimo di euro 500,00= ad un massimo di euro 5.000,00=.

L'importo delle penali applicate sarà trattenuto sul pagamento della fattura successiva.

Art. 20 - Inadempimenti contrattuali e risoluzione del Contratto

Ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificamente contestata all'Affidatario dal Responsabile dell'esecuzione del contratto a mezzo di comunicazione scritta, inoltrata anche per telefax, in cui faranno fede esclusivamente la data e ora di trasmissione del Politecnico di

Milano inoltrata al domicilio eletto dall’Affidatario; entro 3 giorni dalla data della suddetta comunicazione l’Affidatario può presentare eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine il Politecnico di Milano, qualora non riceva giustificazioni oppure, ricevutele, non le ritenga valide, applicherà le penali, o comunque adotterà le determinazioni ritenute più opportune.

Il Politecnico di Milano ha facoltà di risolvere il contratto, ai sensi degli artt. 1456 del Codice Civile, nei seguenti casi:

- frode nella esecuzione del servizio;
- inadempimento alle disposizioni del Responsabile dell'esecuzione del contratto riguardanti i tempi di esecuzione del servizio e l'eliminazione di vizi ed irregolarità;
- stato di inosservanza dell’Affidatario riguardo a tutti i debiti contratti per l'esercizio della propria impresa e lo svolgimento del contratto;
- revoca, decadenza, annullamento delle eventuali licenze o autorizzazioni prescritte da norme di legge speciali e generali di cui al presente capitolato;
- esecuzione del servizio con personale non regolarmente assunto o contrattualizzato;
- inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie delle maestranze nonché del rispetto dei contratti collettivi di lavoro;
- sospensione del servizio senza giustificato motivo;
- ritardi nell'effettuazione delle prestazioni e adempimenti previsti dal presente capitolato superiore a 10 giorni rispetto al termine indicato in capitolato;
- reiterate e gravi violazioni delle norme di legge, regolamento e delle clausole contrattuali, tali da compromettere la qualità, la regolarità e la continuità del servizio;
- reiterate situazioni di mancato rispetto delle modalità di esecuzione contrattuali o reiterate irregolarità o inadempimenti nell'esecuzione del servizio;
- applicazione di n.3 comunicazioni formali di grave inadempienza;
- cessione dell’Azienda, per cessione ramo di attività oppure nel caso di concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico del impresa;

Ove si verificano deficienze e inadempienze tali da incidere sulla regolarità e continuità del servizio, il Politecnico di Milano potrà provvedere d'Ufficio ad assicurare direttamente, a spese dell’Affidatario, il regolare funzionamento del servizio.

Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto, per le motivazioni sopra riportate, il gestore, sarà tenuto al rigoroso risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti ed alla corresponsione delle maggiori spese che il Politecnico dovrà sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

L’Affidatario può chiedere la risoluzione del contratto in caso di sopravvenuta impossibilità ad eseguire la prestazione per causa non imputabile allo stesso, secondo le disposizioni del Codice Civile (art. 1463 c.c.).

Art. 21 - Recesso

Il Politecnico di Milano può recedere dal contratto nei seguenti casi non imputabili all’impresa:

- per motivi di pubblico interesse;
- in qualsiasi momento dell’esecuzione, avvalendosi delle facoltà concesse dal Codice Civile ed in particolare dell’art. 1464 c.c.

L'Affidatario è tenuto all'accettazione in qualsiasi momento del recesso unilaterale dal contratto, salvo l'obbligo del preavviso di almeno 60 giorni naturali e consecutivi, qualora il Politecnico di Milano intenda provvedere diversamente in merito all'esecuzione, totale o parziale, del servizio assegnato.

Il Politecnico di Milano è in ogni caso esonerato dalla corresponsione di qualsiasi indennizzo o risarcimento.

Art. 22 – Garanzia definitiva

Prima della stipulazione del contratto, l'Appaltatore dovrà prestare garanzia definitiva, in riferimento:

- alle obbligazioni contrattuali;
- al risarcimento degli eventuali danni dipendenti dal mancato adempimento delle obbligazioni contrattuali;
- al rimborso di somme che, eventualmente, il Committente gli abbia corrisposto indebitamente.

Tale garanzia definitiva dovrà corrispondere ad importo pari al 10% dell'importo di aggiudicazione presunto in contratto (al netto di IVA), nel caso di aggiudicazione con ribasso d'asta non superiore al 10%.

La garanzia definitiva è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10%, nel caso in cui il ribasso d'asta sia superiore al 10% e di due punti percentuali per ogni punto di ribasso, nel caso di ribasso superiore al 20%.

La garanzia definitiva dovrà essere prestata nella forma della fideiussione, bancaria od assicurativa.

L'istituto garante dovrà dichiarare:

- di aver preso conoscenza di tutti i documenti contrattuali, di ogni clausola dei medesimi e di ogni atto da essi citato;
- di rinunciare al termine semestrale di cui all'art. 1957 c.c.;
- che la garanzia avrà operatività entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta del Politecnico di Milano;
- di procedere a pagamento dell'intera somma garantita o di parte della medesima, su esplicita richiesta del Politecnico di Milano, senza opporre alcuna eccezione e/o ritardo;
- di ritenere valida la garanzia in oggetto per tutta la durata del rapporto contrattuale. La garanzia definitiva sarà svincolata dal Committente nei termini di legge.

Art. 23 – Divieto di cessione del contratto e subappalto

Non è ammessa la cessione del contratto, in tutto o in parte, a pena di risoluzione del medesimo, con conseguente perdita della cauzione definitiva, fatto salvo ogni ulteriore risarcimento dei danni eventualmente arrecati al Politecnico di Milano.

È ammesso il subappalto nella misura non eccedente il 30% dell'importo complessivo dell'appalto, nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 118 del D. Lgs. 163/2006.

Art. 24 - Spese

Tutte le spese e gli oneri fiscali inerenti al contratto, compresa la registrazione se del caso, saranno a carico dell'Affidatario.

Art. 25 – Obblighi dell'appaltatore relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari

L'appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia di Milano della notizia

dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Il fornitore si impegna inoltre a fornire, su richiesta della Stazione appaltante, documentazione idonea per consentire le verifiche di cui al comma 9 della legge 136/2010.

A pena di risoluzione del contratto, tutti i movimenti finanziari relativi alla fornitura devono essere registrati su conto corrente dedicato e devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o altri strumenti previsti dalla legge 136/2010, salvo le deroghe previste dalla legge.

Art. 26 - Foro Competente

Non è prevista clausola compromissoria. Per tutte le controversie per le quali non si sia arrivati ad accordo bonario, comunque attinenti all'interpretazione o all'esecuzione del contratto, è stabilita la competenza esclusiva del Foro di Milano.