



POLITECNICO
MILANO 1863

AREA GESTIONE
INFRASTRUTTURE E SERVIZI

**FORNITURA DI SERVIZI TECNICO LOGISTICI PER ATTIVITÀ
DIDATTICHE, DI STAFF, EVENTI E CONTACT CENTER PER IL
POLITECNICO DI MILANO**

CAPITOLATO SPECIALE

CIG N° 7643015F7D

INDICE

INDICE	2
Art. 1 DEFINIZIONI	4
Art. 2 OGGETTO DELLA FORNITURA	4
Art. 3 LUOGHI DI ESECUZIONE DELL'APPALTO	4
Art. 4 DURATA DELL'APPALTO	4
Art. 5 AMMONTARE DELLA FORNITURA	5
Art. 6 CONTESTO ORGANIZZATIVO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	6
Art. 7 SUPPORTO ED ASSISTENZA TECNICA PER LA DIDATTICA E GLI EVENTI.....	7
Art. 7.1 Presidio di assistenza tecnica per aule didattiche e didattiche informatizzate	7
Art. 7.2 Assistenza tecnica specialistica di pronto intervento audio/video per la didattica.....	10
Art. 7.3 Orari e luoghi di erogazione dei servizi di assistenza in aula	11
Art. 7.4 Servizi di supporto tecnico per eventi	11
Art. 7.5 Organizzazione del servizio e profili professionali	11
Art. 8 MINUTA MANUTENZIONE, LOGISTICA E GESTIONE MAGAZZINI	12
Art. 8.1 Installazione e manutenzione di arredi e attrezzature didattiche, per ufficio e per eventi	12
Art. 8.2 Installazione e movimentazione di postazioni di lavoro informatiche.....	13
Art. 8.3 Servizi di facchinaggio e trasloco	13
Art. 8.4 Gestione delle piattaforme logistiche	14
Art. 8.5 Modalità di erogazione del servizio	15
Art. 8.6 Caratteristiche e competenze del personale.....	16
Art. 9 SERVIZI DI CONTACT CENTER E CONTROL ROOM	16
Art. 9.1 Servizio di Contact Center	17
Art. 9.2 Servizio di Control Room	18
Art. 10 SERVIZI DI CONDUZIONE E SUPPORTO PER I CENTRI STAMPA	19
Art. 10.1 Modalità di erogazione del servizio e competenze del personale richieste	19
Art 11 RISORSE UMANE RICHIESTE, ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI.....	20
Art. 12 MONITORAGGIO PERFORMANCE DEI SERVIZI	22
Art. 13 DOTAZIONE STRUMENTALE A SUPPORTO DEL SERVIZIO	22
Art. 14 GESTIONE RIFIUTI	23
Art. 15 RESPONSABILE GENERALE DEI SERVIZI.....	23
Art. 16 AVVIO DEI SERVIZI.....	24
Art. 17 SOSTITUZIONE DELLE RISORSE	24
Art. 17.1 Richiesta di sostituzione avanzata dal Committente	25

Art. 18 SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI.....	25
Art. 19 REQUISITI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	26
Art. 20 REGOLARITÀ DEL SERVIZIO – CONTROLLI - PENALITÀ.....	26
Art. 21 SICUREZZA.....	28
Art. 22 FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI	29
Art. 23 NORME RELATIVE AL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO ED ALLA SICUREZZA	30
Art. 24 GARANZIA DEFINITIVA E POLIZZA ASSICURATIVA	31
24.1 Garanzia definitiva per la stipula del contratto	31
24.2 Polizza assicurativa	31
Art. 25 RISOLUZIONE	32
Art. 26 RECESSO.....	33
Art. 27 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	33
Art. 28 REVISIONE PREZZI	33
Art. 29 NORME APPLICABILI	34
Art. 30 FORO COMPETENTE.....	34
Art. 31 TRATTAMENTO DATI.....	34
Art. 32 SPESE CONTRATTUALI.....	35
Art. 33 UTILIZZO DEL NOME E DEL LOGO DEL POLITECNICO DI MILANO	35
Art. 34 RISERVATEZZA.....	35
Art. 35 NORMATIVA ANTICORRUZIONE	35
Art. 36 ACCESSO AGLI ATTI.....	36
Mappe del territorio	37
Sedi di Milano - Città Studi e Residenze	38
Sedi di Milano - Bovisa.....	39
Polo territoriale di Como	40
Polo territoriale di Lecco	41
Polo territoriale di Piacenza	42
Polo territoriale di Cremona.....	42
Polo territoriale di Mantova	43
Sito di Sesto Ulteriano	43
Sito di Spino d’Adda.....	44

Art. 1 DEFINIZIONI

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

- “Stazione appaltante”, “Ateneo”, “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.
- Poli Territoriali o semplicemente Poli: i Campus del Politecnico di Milano situati al di fuori del Comune di Milano (nella fattispecie, i Poli Territoriali di Como, Cremona, Lecco, Mantova e Piacenza).

Art. 2 OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente appalto ha per oggetto la fornitura di servizi polifunzionali tecnici, logistici e di supporto per il Politecnico di Milano consistenti nelle sotto indicate prestazioni, meglio definite negli articoli seguenti:

- Supporto ed assistenza tecnica per la didattica e gli eventi consistente in:
 - Presidio per assistenza di primo livello nelle aule didattiche ed informatizzate;
 - Pronto intervento e assistenza specialistica audio/video;
- Servizi ausiliari per allestimenti e minuta manutenzione degli spazi didattici, servizi di logistica, movimentazione arredi e postazioni di lavoro (PDL), gestione delle piattaforme logistiche d’Ateneo;
- Contact Center informativo e di coordinamento dei servizi logistici e manutentivi e Control Room per la gestione dell’allarmistica;
- Servizi di conduzione e supporto tecnico per i Centri Stampa di 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.

I servizi oggetto del presente appalto non risultano, sulla base delle informazioni attualmente disponibili, nelle convenzioni CONSIP attualmente in essere o in programmazione.

Art. 3 LUOGHI DI ESECUZIONE DELL’APPALTO

I servizi oggetto dell’appalto verranno svolti principalmente presso le sedi milanesi del Politecnico di Milano (l’insieme dei campus di “Città Studi” e dei campus di “Bovisa”) e più precisamente nei luoghi indicati nell’Allegato A.

L’Amministrazione si riserva la facoltà di far svolgere all’Aggiudicatario qualsiasi servizio previsto nel presente capitolato anche presso le proprie sedi nei Poli Territoriali di Como, Lecco, Mantova, Cremona e Piacenza e in qualsiasi altro luogo richiesto dalla Stazione appaltante.

I servizi presso i Poli Territoriali avranno carattere non continuativo e saranno resi su espressa richiesta dell’Amministrazione salvo quanto espressamente indicato nell’Allegato A.

Art. 4 DURATA DELL’APPALTO

Il contratto avrà durata prevista di 36 mesi, decorrente dalla data della sua stipula o dalla data di avvio del servizio se altrimenti specificato, con opzione di prolungare la durata temporale per ulteriori 36 mesi.

Qualora l’Amministrazione intenda avvalersi di tale opzione, ne darà comunicazione all’Appaltatore, prima della scadenza del contratto, tramite il Responsabile Unico del Procedimento (RUP).

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice degli Appalti Pubblici. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

Il Politecnico di Milano si riserva la facoltà di ordinare l'avvio delle prestazioni oggetto del contratto nelle more della stipulazione dello stesso, ai sensi dell'art. 32 co. 13 D.Lgs. n. 50/2016. In tal caso, nell'ipotesi in cui l'aggiudicatario sia successivamente dichiarato decaduto, l'Amministrazione provvederà al pagamento dei soli servizi effettivamente erogati, sulla base delle tariffe unitarie offerte in sede di gara.

In ogni caso il servizio dovrà essere avviato, anche in forma progressiva, entro 30 giorni dalla stipula.

Art. 5 AMMONTARE DELLA FORNITURA

Il valore complessivo presunto dell'appalto, conteggiato ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 50/2016 s.m.i. per la determinazione della soglia di rilevanza comunitaria, ovvero incluso il valore dell'opzione di proroga e di tutte le opzioni per ulteriori servizi, è stabilito in € **15.900.000,00 + IVA**

L'importo posto a base di gara è pari a € 12.126.799,80. Tale importo è stimato sulla base dello storico dei servizi usufruiti e delle rimodulazioni dei servizi già intervenuti o previsti ed è così calcolato:

Servizio	Ore stimate per anno	Prezzo orario a base d'asta (+ IVA)	Costo annuale a base d'asta (+ IVA)	Costo complessivo per 3 + 3 anni (+ IVA)
Presidio di assistenza tecnica aule didattiche ed informatizzate.	14.255	€ 20,81	€ 296.646,55	€ 1.779.879,30
Pronto intervento audio/video per didattica ed eventi.	22.510	€ 25,00	€ 562.750,00	€ 3.376.500,00
Minuta manutenzione, logistica e gestione magazzini.	20.680	€ 25,00	€ 517.000,00	€ 3.102.000,00
Contact Center e Control Room.	15.106	€ 25,00	€ 377.650,00	€ 2.265.900,00
Conduzione e servizi di supporto tecnico per i Centri Stampa.	12.420	€ 20,81	€ 258.460,20	€ 1.550.761,20
Oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso				€ 51.759,30
TOTALE	84.971		€ 2.012.506,75	€ 12.075.040,50 + iva
Oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze non soggetti a ribasso				€ 51.759,30 + iva
Importo totale di gara				€ 12.126.799,80 + iva

Tabella 1 – Riepilogo servizi richiesti e costi.

Nel caso in cui, durante la vigenza contrattuale, possano verificarsi mutamenti nelle necessità del Politecnico di Milano, in aumento o in diminuzione, i servizi saranno rideterminati ai sensi dell'art.106 c.1.a D.Lgs.50/2016, utilizzando i prezzi unitari previsti in sede di gara al netto dello sconto offerto, anche in meno fino alla misura del 30% senza che il Fornitore nulla possa pretendere.

L'importo massimo previsto per la richiesta di eventuali ulteriori servizi, opzionali e non garantiti in alcun modo, è pari ad € **3.773.200,20** per l'intera durata contrattuale comprensiva dell'opzione di prolungamento della durata temporale.

Gli eventuali interventi presso i Poli Territoriali di Como, Lecco, Mantova, Cremona e Piacenza verranno calcolati sulla base dei prezzi offerti in sede di gara e dai canoni previsti. Si precisa che nelle ore di servizio verranno conteggiate le ore per la trasferta.

L'ammontare definitivo dell'appalto verrà comunque determinato a misura dal computo delle prestazioni effettivamente richieste dall'Ateneo.

I conteggi riportati in termini di ore annuali sono esclusivamente di tipo previsionale. Resta inteso che il valore del contratto, e il relativo monte ore, è stabilito sull'intero periodo contrattuale: il monte ore effettivamente utilizzato nel singolo anno potrà essere anche superiore o inferiore alla previsione annuale.

Dato che una parte significativa dei servizi oggetto di appalto sono a supporto di attività non programmabili, è possibile che in determinati periodi sia richiesto un monte ore significativamente superiore alle previsioni. In questo caso, l'Amministrazione si riserva di terminare anticipatamente la durata prevista del contratto, al raggiungimento dell'importo aggiudicato.

Il Politecnico di Milano, a norma della disciplina vigente (D.Lgs. 50/2016 e 81/2008), stima i costi relativi alla sicurezza da interferenze per l'adozione delle misure individuate nel DUVRI pari ad € **51.759,30** non soggetti a ribasso.

I costi relativi alla sicurezza non possono essere comunque soggetti a ribasso d'asta.

Il prezzo orario offerto in sede di gara è da intendersi fisso ed indipendente dagli orari di servizio, compresi orari notturni e/o festivi.

Il Fornitore:

- Formulerà l'offerta avendo preso conoscenza di tutte le circostanze di fatto e di luogo, sia generali che particolari, che possono influire sulla determinazione delle condizioni economiche e che potranno incidere sull'esecuzione delle attività oggetto della fornitura;
- Non eccipirà nello svolgimento delle attività oggetto della fornitura, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal C.C. e non escluse dalla legge;
- Avendo tenuto conto di quanto sopra nella formulazione dell'offerta, riterrà quest'ultima complessivamente congrua e remunerativa senza riserva alcuna.

Art. 6 CONTESTO ORGANIZZATIVO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nell'espletamento dei servizi, il Fornitore interagirà con le Aree dell'Amministrazione Centrale di seguito elencate e brevemente descritte per le competenze d'interesse per l'appalto.

- **Area Gestione Infrastrutture e Servizi.** Assicura la gestione e la manutenzione del patrimonio edilizio dell'Ateneo. Assicura la gestione dei servizi di supporto per le aule didattiche, informatizzate e gli altri spazi comuni. Provvede all'acquisizione ed erogazione dei prodotti e dei servizi di stampa e comunicazione.
- **Area Comunicazione e Relazioni Esterne** (Servizio Comunicazione). Assicura la progettazione, il coordinamento e la realizzazione di iniziative integrate finalizzate alla promozione dell'offerta

formativa e del know-how dell'Ateneo nonché dei risultati delle attività didattiche e di ricerca e dei servizi connessi. Assicura la realizzazione di iniziative ricreative e culturali per il personale.

- **Area Servizi ICT** (Servizio Gestione Rete Dati - Fonia di Ateneo, Servizio Gestione Infrastruttura Client e virtualizzazione di applicazioni e Desktop). E' competente per lo sviluppo e la gestione del sistema integrato di applicazioni e servizi IT dell'Ateneo. Rende disponibili le risorse di calcolo e le infrastrutture necessarie al funzionamento del sistema informativo di Ateneo;
- **Area Sviluppo e Rapporti con le Imprese.** Coordina iniziative integrate di marketing, sia in ambito nazionale che internazionale, per garantire il continuo engagement verso il Politecnico di Milano. L'Area assicura inoltre lo sviluppo, la promozione e la gestione dei servizi offerti dal Politecnico di Milano riguardo all'ospitalità di studenti, ricercatori e professori. Gestisce il merchandising istituzionale.

Per il dettaglio delle specifiche attività di competenza e per i nominativi dei rispettivi Responsabili di Struttura è possibile consultare le determinazioni dirigenziali sul sito del Politecnico di Milano al seguente link: <https://www.polimi.it/il-politecnico/amministrazione/>.

Art. 7 SUPPORTO ED ASSISTENZA TECNICA PER LA DIDATTICA E GLI EVENTI

Il servizio è costituito da:

- Presidio di assistenza di primo livello per aule didattiche e didattiche informatizzate;
- Assistenza tecnica specialistica di pronto intervento audio/video per la didattica e per gli eventi.

Il servizio, rivolto a docenti, studenti ed altri fruitori degli spazi del Politecnico di Milano, è mirato a garantire la fruibilità e l'efficienza delle strumentazioni tecniche ed informatiche impiegate nello svolgimento dell'attività didattica. Gli spazi interessati comprendono:

- Aule didattiche;
- Aule didattiche informatizzate;
- Aule Conferenze/Teledidattica;
- Sale studio;
- Atri e spazi comuni (coperti o scoperti) del Politecnico di Milano utilizzati per lo svolgimento di eventi e manifestazioni.

Per l'organizzazione del servizio, sarà cura del Politecnico di Milano fornire periodicamente all'Appaltatore:

- Il calendario delle lezioni, che potrà subire variazioni nel corso dell'anno accademico e pertanto non sarà da ritenersi definitivo ed immutabile;
- Il calendario dei periodi di chiusura dell'Ateneo e le relative interruzioni o riduzioni del servizio;
- Il calendario degli eventi che si svolgeranno all'interno dei propri spazi.

Negli allegati B e C del presente capitolato è riportata una configurazione indicativa delle attrezzature installate nelle aule didattiche e nelle sale conferenze.

Art. 7.1 Presidio di assistenza tecnica per aule didattiche e didattiche informatizzate

Nell'ambito del servizio di presidio di assistenza alle aule didattiche e didattiche informatizzate, sono comprese le seguenti attività:

- **Apertura e chiusura dei singoli locali e degli edifici interessati dai servizi negli orari prestabiliti** (con presa in consegna e custodia delle chiavi ove previsto);
- **Monitoraggio.** Sorveglianza generale dello stato di conservazione ed efficienza delle dotazioni d'aula mediante ispezioni quotidiane o con frequenze maggiori in caso di necessità o espressa richiesta da parte del Politecnico di Milano. Controllo del regolare svolgimento delle lezioni, secondo il calendario delle prenotazioni.
- **Conduzione operativa.** Accensione/spengimento, regolazione e controllo del corretto funzionamento degli impianti e delle apparecchiature in accordo alle necessità dell'utenza o alle indicazioni specifiche dell'Amministrazione;
- **Custodia e distribuzione delle dotazioni strumentali didattiche.** Custodia e distribuzione all'utenza delle dotazioni mobili d'aula quali ad esempio PC portatili, microfoni, telecomandi;
- **Assistenza all'utenza.** Attività di informazione e formazione dell'utenza sull'utilizzo delle apparecchiature e degli impianti d'aula;
- **Pianificazione e Reporting.** Pianificazione degli interventi di manutenzione periodica e produzione di rapporti per la valutazione dei servizi gestiti, per l'individuazione delle criticità e l'impostazione delle azioni correttive. I contenuti e la frequenza di tali documenti saranno definiti in sede di avvio del servizio in contraddittorio con il Politecnico di Milano;
- **Diagnosi e segnalazione guasti e malfunzionamenti.** Diagnosi preliminare sulla base di ispezioni condotte autonomamente e conformemente a protocolli concordati. Segnalazione delle esigenze manutentive che richiedano l'intervento di manutentori terzi;
- **Manutenzione hardware on-site.** Interventi manutentivi finalizzato all'immediato ripristino funzionale mediante riparazione o sostituzione dei componenti o dell'intera apparecchiatura (con componenti e apparecchiature sostitutive messe a disposizione dall'Amministrazione);
- **Follow-up.** Ove necessario, l'operatore del supporto on-site assiste alla conduzione degli interventi manutentivi condotti da fornitori terzi fornendo l'aiuto richiesto e provvedendo inoltre a notificare al Politecnico di Milano l'avvenuto ripristino funzionale;
- **Verifica delle condizioni di sicurezza degli spazi presidiati.** Sorveglianza degli impianti e dei dispositivi di emergenza e antincendio e della fruibilità dei percorsi di esodo e delle uscite di emergenza;
- **Partecipazione attiva alle procedure di evacuazione** sotto la direzione dei coordinatori delle squadre d'emergenza, in ottemperanza a quanto previsto nei piani di emergenza ed evacuazione dell'Ateneo.

Più dettagliatamente, sono di seguito elencate le attività specifiche riferite ai diversi sistemi/sottosistemi funzionali d'aula:

- **Arredi e complementi:**
 - Controllo e pulizia degli armadi contenenti le apparecchiature e gli apparati tecnologici di 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 fissi e mobili mediante riposizionamento degli elementi fuori posto, semplici regolazioni, riassettaggi, serraggi di viti e/o bulloni.
 - Aggiornamento delle bacheche e della segnaletica di servizio e d'informazione all'interno dell'aula e in tutti gli spazi connessi.
- **Impianti elettrici:**
 - 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/spengimento, 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/spengimento 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 Control Room) 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 /video:**
 - Accensione/spengimento e regolazione dell'amplificatore 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/spengimento e regolazione dei sistemi di videoproiezione in funzione delle esigenze dell'utenza (in particolare dovrà essere assicurato lo spegnimento dei videoproiettori e/o di tutti i monitor di ripetizione in assenza di lezione e comunque alla chiusura dell'aula);
 - Posizionamento, collegamento, e regolazione dei videopresenter in funzione delle esigenze dell'utenza;
 - Verifica/ripristino dei collegamenti A/V;
 - Configurazione delle cattedre multimediali in funzione delle esigenze d'utilizzo.
- **Sistemi di videoconferenza:**
 - 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 dell'utenza.
- **Postazioni di Lavoro didattiche (PDL):**
 - Accensione/spengimento 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 disco ove necessario o richiesto dai Referenti di ASICT;
 - Pulizia superfici esterne della PDL (con frequenza mensile e comunque in occasione di concorsi di selezione) e sanificazione con appositi prodotti di mouse, tastiere, pulsanti;

- Pulizia interna periodica (almeno semestrale) di tutti i personal computer, da eseguirsi con idonei strumenti e prodotti messi a disposizione dall’Affidatario.
- **Periferiche di stampa:**
 - Accensione/spengimento e sorveglianza 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);
 - Rifornimento dei consumabili di stampa e ripristino inceppamenti;
 - Raccolta dei toner esausti e conferimento ai punti di raccolta predisposti dal Politecnico di Milano;
 - Movimentazione dei materiali di consumo dai punti di stoccaggio centralizzati (piattaforme logistiche) ai punti di utilizzo e custodia degli stessi;
 - Monitoraggio dei consumi.

Art. 7.2 Assistenza tecnica specialistica di pronto intervento audio/video per la didattica

Nell’ambito di questo servizio, l’Appaltatore dovrà provvedere agli interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria ed evolutiva delle dotazioni audio/video d’aula.

Rientrano nell’ambito della manutenzione i seguenti interventi (anche condotti in quota, in condizioni di sicurezza):

- Pulizia periodica delle apparecchiature;
- Sostituzione di lampade dei videoproiettori;
- Ripristino di cablaggi e connessioni di ogni tipologia (ove necessario, con saldatura/crimpatura);
- Regolazioni HW/SW;
- Disinstallazione di apparecchiature per il trasferimento ai centri di riparazione e successivo rimontaggio le stesse.

Si precisa che lampade e filtri per i sistemi di videoproiezione verranno di norma acquistati dal Politecnico di Milano e messi a disposizione per gli interventi del manutentore.

L’Appaltatore dovrà produrre un rapporto mensile contenente:

- Dettaglio degli interventi effettuati con indicazione dell’apparecchiatura interessata, del tipo di guasto e dei materiali impiegati;
- Consistenza delle scorte di magazzino con evidenza della giacenza iniziale e finale e degli utilizzi intercorsi nel mese.

Rientrano nell’ambito interventi evolutivi:

- Progettazione di massima e di dettaglio finalizzata alla realizzazione di nuovi impianti o adeguamenti di impianti esistenti sulla base delle esigenze funzionali espresse dall’Ateneo (l’attività è comprensiva di elaborazione di disegni, schemi e computi estimativi e di redazione di istruzioni d’impiego);
- Ricevimento, installazione, configurazione, integrazione e collaudo di apparecchiature audio/video ed impianti multimediali (monitor, videoproiettori, sistemi di diffusione sonora, lavagne interattive multimediali, teli di proiezione, telecamere, sistemi di teleconferenza, ecc.).

Si precisa che il Politecnico di Milano intende approvvigionarsi delle apparecchiature necessarie alla realizzazione dei nuovi impianti tramite fornitori terzi. La Ditta aggiudicataria si impegna pertanto a non partecipare alle gare indette dal Politecnico di Milano per l’acquisto di forniture per cui abbia concorso alla progettazione o definizione del fabbisogno.

Art. 7.3 Orari e luoghi di erogazione dei servizi di assistenza in aula

L'orario standard di svolgimento del servizio di assistenza tecnica per le aule è compreso nell'intervallo giornaliero che va dalle ore 8.00 alle ore 19.00, 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.

Il Politecnico di Milano si riserva la facoltà di modificare l'elenco dei siti di svolgimento del servizio, senza che ciò costituisca variante.

Il servizio di presidio di assistenza rivolto alle aule didattiche verrà di norma sospeso nel mese di agosto. Sono possibili ulteriori interruzioni a seguito di imprevedibili esigenze dell'Ateneo.

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

Le attività manutentive, sia a guasto che programmate, dovranno essere svolte al di fuori dell'orario delle lezioni, salvo gli interventi urgenti necessari a garantire la continuazione della lezione stessa. Pertanto gli interventi non programmabili in periodi di sospensione delle lezioni dovranno essere svolti ordinariamente in orario notturno e/o festivo.

Art. 7.4 Servizi di supporto tecnico per eventi

I servizi richiesti consistono nella gestione tecnica-operativa delle attrezzature impiegate per lo svolgimento di eventi, manifestazioni e seminari presso aule, sale e spazi stabilmente o temporaneamente attrezzati con apparecchiature di proprietà dell'Ateneo e/o noleggiate.

I servizi specialistici di supporto tecnico per eventi comprendono:

- Configurazione e gestione di sistemi di presentazione video (monitor e videoproiettori);
- Configurazione e gestione di impianti di amplificazione audio;
- Installazione e regia luci;
- Configurazione e gestione di sistemi per videoconferenza (audio/video) e multiconferenza (Audio/Video/Web);
- Gestione di apparecchiature per la traduzione simultanea multicanale;
- Supporto tecnico rivolto a troupe televisive ospiti;
- Servizi di regia, montaggio e post-produzione audio/video;
- Movimentazione di arredi e complementi (quali banchi reception, sedie, cattedre, tavoli, segnaletica direzionale e informativa e sistemi espositivi);
- Servizi, erogati su richiesta, di fotografia e videoripresa mobile mediante attrezzature anche messe a disposizione dal Fornitore.

Salvo che per l'ultimo servizio in elenco, tutte le apparecchiature utilizzate saranno messe a disposizione dal Politecnico di Milano.

Art. 7.5 Organizzazione del servizio e profili professionali

Per l'erogazione delle prestazioni descritte nel presente articolo è prevista la seguente struttura organizzativa:

- **N. 5 postazioni operatore di presidio per l'assistenza generale presso le aule didattiche e informatizzate.**

Il personale addetto al servizio dovrà possedere le seguenti competenze specifiche (per le quali dovranno essere prodotti, ove disponibili, i relativi attestati di formazione):

- Adeguato livello di conoscenze e capacità informatiche;
- Conoscenza d'utilizzo di tutte le apparecchiature e degli impianti tecnologici da esercire;
- Formazione e aggiornamento per Addetto Antincendio (incendio a rischio elevato) ai sensi del D.M. 10/03/1998 e Addetto di Primo Soccorso livello BLSD-A (abilitante all'utilizzo del defibrillatore semiautomatico).

• **N. 8 postazioni operatore di pronto intervento manutentivo specialistico audio/video.**

In aggiunta alle competenze sopra elencate, il personale addetto al servizio dovrà possedere le seguenti competenze specifiche (per le quali dovranno essere prodotti, ove disponibili, i relativi attestati di formazione):

- Conoscenza approfondita degli impianti e delle apparecchiature audio/video, dei sistemi multimediali, di teleconferenza, di regia e di traduzione simultanea;
- Esperienze nell'utilizzo delle principali attrezzature e dei software di montaggio e post-produzione.

Art. 8 MINUTA MANUTENZIONE, LOGISTICA E GESTIONE MAGAZZINI

Il servizio dovrà rispondere alle esigenze manutentive e logistiche inerenti gli arredi e le attrezzature utilizzate negli spazi didattici e negli uffici dell'Ateneo. Le prestazioni che compongono il servizio sono descritte nei seguenti sotto-articoli.

Art. 8.1 Installazione e manutenzione di arredi e attrezzature didattiche, per ufficio e per eventi

Il servizio consiste nel mantenimento in efficienza e nell'adeguamento di arredi, attrezzature didattiche e per ufficio. All'interno del servizio dovranno essere fornite, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti prestazioni:

- Montaggio, installazione, riparazione/sostituzione di parti danneggiate di arredi e complementi d'arredo per aule didattiche e laboratori (lavagne, teli per proiezione fissi/motorizzati, banchi, cattedre, sedute collettive e multifunzionali, tende, veneziane o altri sistemi oscuranti, ecc.);
- Montaggio, installazione, riparazione/sostituzione di parti danneggiate di mobili e arredi d'ufficio;
- Installazione, sorveglianza dello stato di conservazione e manutenzione evolutiva di segnaletica e cartellonistica interna ed esterna sia di tipo tradizionale che digitale (sistemi di digital signage);
- Allestimento e manutenzione di spazi per ristoro attrezzati con forni microonde;
- Montaggio e smontaggio di arredi per didattica, laboratori, archivi e uffici;
- Allestimento e disallestimento arredi e complementi per mostre, spazi espositivi ed eventi;
- Installazione, manutenzione e sostituzione di accessori per bagno, compresi asciugamani elettrici.

Gli interventi di manutenzione programmata dovranno essere condotti nei periodi di sospensione delle lezioni. Gli interventi non programmabili in periodi di sospensione delle lezioni dovranno essere svolti ordinariamente in orari serali o nei giorni festivi.

L'attività di verifica dello stato di manutenzione delle aule dovrà rispettare le frequenze specificate nell'allegato E del presente capitolato. Almeno 10 giorni prima dell'inizio di ciascun mese, l'Appaltatore sottoporrà al Politecnico la pianificazione delle verifiche con l'indicazione dei luoghi che saranno ispezionati. Tale pianificazione dovrà essere puntualmente registrata sul sistema informativo di Ateneo.

Art. 8.2 Installazione e movimentazione di postazioni di lavoro informatiche

Il servizio consiste nel supporto logistico alle attività di gestione IMAC (Installazione, Movimentazione, Aggiunta, Cambiamento) delle PDL informatiche (personal computer fissi/portatili e relative periferiche) didattiche e amministrative gestite dall'Area Servizi ICT. Tale servizio sarà direttamente coordinato dal personale dell'Area Servizi ICT del Politecnico di Milano.

Il supporto logistico ai processi IMAC comprende le seguenti attività:

- Installazione di una nuova PDL:
 - Predisposizione e assistenza alle operazioni di deploy dell'immagine disco e del software applicativo in collaborazione con i tecnici ASICT;
 - Trasporto dell'apparecchiatura, assemblaggio e posizionamento presso l'utente;
 - Collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati;
 - Test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del responsabile della stessa;
 - Se l'installazione avviene in sostituzione di un sistema preesistente sarà accompagnata dalla disinstallazione dello stesso. In questo caso sono incluse le attività di: disassemblaggio delle apparecchiature da sostituire; raccolta ordinata delle apparecchiature disinstallate e dei cavi e trasferimento del predetto materiale presso il magazzino dell'amministrazione;
 - Recupero degli imballi e smaltimento secondo norme vigenti o, se concordato, trasporto dell'imballo nel luogo indicato dall'Amministrazione.

Nel caso di installazioni di tipo "massivo" deve essere seguito un piano specifico, concordato con ASICT.

- Movimentazione di una PLD:
 - Disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
 - Imballaggio dei diversi componenti;
 - Trasporto delle apparecchiature nella locazione di nuova destinazione;
 - Installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi e riconfigurazione secondo i parametri relativi alla nuova locazione;
 - Test di corretto funzionamento.
- Aggiunte/modifiche ad una PDL:
 - Aggiunta/sostituzione di componenti hardware compresa eventuale assistenza all'installazione/configurazione di driver;
 - Test di corretto funzionamento.

Il supporto ai processi di gestione-guasti delle apparecchiature informatiche comprende:

- Presa in carico delle apparecchiature guaste, diagnostica di primo livello secondo procedure previste dal costruttore e le indicazioni fornite dai tecnici ASICT;
- Attivazione e gestione degli interventi di assistenza on-site e on-center (RMA) di manutentori terzi.

Art. 8.3 Servizi di facchinaggio e trasloco

I servizi di movimentazione potranno essere richiesti per tutte le sedi del Politecnico di Milano, comprese quelle ubicate nei Poli Territoriali ovvero presso ogni altro luogo esterno all'Ateneo per cui si renda necessario.

Le prestazioni, comunque da espletarsi mediante l'ausilio di mezzi dell'Aggiudicatario, si articolano in due diverse tipologie:

- **Facchinaggio interno.** Comprende tutte le attività relative a movimentazioni di beni mobili all'interno degli immobili.
- **Trasloco esterno.** Comprende le attività di movimentazione di beni mobili con adeguati mezzi da effettuarsi tra diversi edifici/sedi.

Gli ambiti di servizio consistono, a titolo meramente indicativo, in:

- Conduzione di sopralluoghi conoscitivi presso i siti di partenza e di arrivo;
- Movimentazione di arredi e complementi, compreso smontaggio/rimontaggio ove necessario e posizionamento ordinato secondo le indicazioni impartite;
- Movimentazione di apparecchiature da ufficio (PDL informatiche, fotocopiatrici, stampanti, ecc.) strumentazioni tecniche e attrezzature varie;
- Smontaggio/rimontaggio di pareti divisorie, cattedre, ecc.;
- Movimentazione di archivi, biblioteche e documentazione in generale;
- Distribuzione di materiali di consumo di vario genere (materiali di stampa, cancelleria, materiale igienico-sanitario, ecc.);
- Interventi di facchinaggio in occasione di eventi e manifestazioni: trasporto e posizionamento di sedie, tavoli, transenne, segnaletica mobile, arredi e pedane;
- Selezione di materiali dismessi (rifiuti assimilati agli urbani rifiuti ingombranti) e conferimento verso i centri di raccolta ubicati all'interno dei campus:
 - Città Studi, presso il Campus Bassini (definita "Piazzola Bassini", sita in via Bassini – ex Largo Volontari del Sangue);
 - Bovisa, presso il Campus La Masa (definita "Piazzola La Masa", sita in via La Masa 34);
 - Bovisa, presso il Campus Candiani (definita "Piazzola Schiaffino", sita in via Schiaffino 1);
 - eventuali altri depositi individuati dall'Amministrazione.

Si richiede che l'azienda che svolge attività di raccolta e trasporto delle tipologie di RAU e dei Rifiuti Ingombranti disponga, per tutta la durata dell'appalto, dell'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per la Categoria 1 – Sottocategoria (di cui all'allegato D della Delibera n. 5 del 03/11/2016 come modificata dalla Delibera n. 8 del 12/09/2017) D1. Tale requisito di esecuzione deve essere posseduto dalla ditta che materialmente espleta il servizio anche se in subappalto, subaffidamento, RTI od ogni altra forma consentita dalla legge.

Nell'ambito delle attività di facchinaggio e trasloco, potranno essere richieste al Fornitore le seguenti prestazioni accessorie:

- Catalogazione di libri/documenti;
- Interventi minuti di ripristino arredi e complementi (riparazione/sostituzione serrature, fissaggio viti, sostituzioni di danneggiate, ecc.);
- Allestimento/disallestimento di palchi e transenne, sedute collettive, ecc. in occasione di cerimonie e manifestazioni in genere.

Art. 8.4 Gestione delle piattaforme logistiche

Il servizio consiste nella gestione operativa dei depositi e dei magazzini di AGIS utilizzati a supporto delle attività di conduzione e manutenzione descritte negli articoli precedenti.

I magazzini interessati dal servizio sono distribuiti nei campus delle sedi milanesi del Politecnico di Milano e così identificati :

- Magazzino Sesto Ulteriano Via Calabria, 4;

- Magazzino Ed. B2 (Campus Durando);
- Magazzino Ed. B20 (Campus La Masa)
- Magazzino ICT Ed.15 (Campus Bonardi).

I magazzini sono primariamente utilizzati per lo stoccaggio di:

- Apparecchiature informatiche e audio/video;
- Arredi e complementi d'arredo;
- Materiali di consumo (materiale igienico sanitario, cancelleria, carta da stampa, ecc.).

Il Politecnico di Milano si riserva la facoltà di riconfigurare quantità ed ubicazione dei magazzini suddetti.

Il Fornitore dovrà garantire il presidio delle piattaforme logistiche secondo i giorni e gli orari definiti dall'Amministrazione in sede d'esecuzione del contratto e comunque in funzione delle esigenze programmabili di ricevimento/consegna merci.

I principali servizi da espletare presso le piattaforme logistiche sono i seguenti:

- Predisposizione degli inventari iniziali in contraddittorio;
- Ricevimento (compresa assistenza allo scarico) e stoccaggio della merce proveniente dai fornitori esterni e destinata a ripristinare il livello delle giacenze presente in magazzino.
- Tenuta dei registri di carico e scarico e mantenimento dei dati di inventario;
- Disimballaggio e smaltimento degli imballi ove necessario;
- Supporto alle operazioni di collaudo d'accettazione condotte dai responsabili dei processi di approvvigionamento;
- Verifica, pulizia, ricondizionamento/riparazione e messa a stock di attrezzature che rientrano a magazzino;
- Gestione dei processi di RMA (reso al Fornitore per sostituzione o riparazione).

In particolare per il magazzino di Sesto Uteriano è richiesto un presidio di almeno 4 ore, due volte a settimana che includerà anche le attività di riordino e pulizia degli spazi.

A servizio delle piattaforme logistiche del Politecnico di Milano dovranno essere rese permanentemente disponibili ed efficienti tutte le attrezzature necessarie al regolare svolgimento del servizio. In particolare dovranno essere garantite, per tutta la durata dell'appalto e senza oneri aggiuntivi per la stazione appaltante, almeno le seguenti attrezzature:

- N.6 transpallet manuali;
- N.3 veicoli commerciali leggeri (capienza utile min. 3 mc.);
- N.2 veicoli commerciali furgonati con sponda idraulica (portata min. 35q.li).

Tutti i veicoli utilizzati dall'Appaltatore per lo svolgimento del contratto dovranno avere motorizzazione rispondere alle normative anti inquinamento pari o superiori alla categoria Euro 5.

In caso di indisponibilità per guasto o per esigenze manutentive, dovranno essere forniti attrezzature e veicoli uguali od equivalenti a quelli prescritti dalla dotazione minima.

Art. 8.5 Modalità di erogazione del servizio

Le richieste di servizi manutentivi/logistici raccolte ed elaborate dal Contact Center, perverranno all'Appaltatore, complete di tutte le indicazioni necessarie, attraverso l'applicazione di trouble ticketing messa a disposizione dal Politecnico di Milano e meglio descritta negli articoli successivi.

La chiusura del ticket costituirà elemento necessario ed indispensabile per il riconoscimento e la compensazione degli interventi effettuati e dovrà essere registrata sul sistema informativo entro il giorno lavorativo successivo all'intervento stesso. Allegato al ticket deve essere registrato a sistema il rapporto d'intervento firmato dal richiedente e contenente almeno data/ora di inizio e fine servizio, numero di risorse impiegate e numero di ore lavorate. Mensilmente dovrà essere inviato un report contenente il dettaglio delle attività svolte nell'ambito del servizio come giustificativo delle ore fatturate riconducibile ai rispettivi ticket.

In particolare, nell'esecuzione dei servizi di movimentazione, l'Appaltatore dovrà garantire, senza alcun onere aggiuntivo:

- La fornitura ed impiego di appropriati imballi speciali per materiali voluminosi, fragili e/o preziosi (si intendono esclusi scatole e scatoloni comuni in cartone ondulato che verranno forniti a spese dell'Amministrazione);
- Lo smontaggio ed il rimontaggio a regola d'arte di mobili ed arredi, ove necessario;
- Il ritiro immediato dei residui della movimentazione, ivi compresi gli imballaggi, nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti in materia di gestione dei rifiuti;
- Il pagamento di eventuali pedaggi stradali;
- L'assolvimento del contributo CONAI ove dovuto.

In caso di servizi che richiedano scale aeree o piattaforme elevatrici, l'eventuale noleggio di tali attrezzature sarà rimborsato utilizzando il listino del Comune di Milano scontato del 20%.

Gli interventi logistici e manutentivi incompatibili con lo svolgimento delle attività didattiche, di ricerca o di ufficio, saranno svolti ordinariamente al di fuori dagli orari di presenza dell'utenza, in orario serale o eventualmente in giorni festivi al fine di non arrecare intralcio alle attività dell'Ateneo e ridurre i rischi da interferenza.

Salvo diversa indicazione nella richiesta di servizio, le operazioni di carico, spostamento e consegna a destinazione potranno effettuarsi in tutti i giorni feriali, dal lunedì al sabato, e dovranno di norma concludersi nell'arco della stessa giornata lavorativa e durante l'orario di apertura degli uffici del Politecnico di Milano. Per interventi di elevata complessità, per i quali siano previsti più giorni lavorativi, la durata complessiva sarà concordata al momento dell'ordine e sarà poi vincolante ed impegnativa per il Fornitore.

Art. 8.6 Caratteristiche e competenze del personale

Per gli operatori preposti al servizio, in funzione delle specifiche mansioni, sono richieste le seguenti competenze:

- Capacità di eseguire in piena autonomia e a regola d'arte interventi installazione e di minuta manutenzione di arredi tecnici;
- Abilità e competenza nella movimentazione di arredi tecnici e attrezzature varie anche ingombranti;
- Buona manualità e adeguate conoscenze HW, necessarie alla conduzione degli interventi sulle postazioni di lavoro informatiche e sulle attrezzature multimediali;
- Abilitazione alla guida di carrelli elevatori semoventi (per almeno 3 operatori del servizio impiegati nelle piattaforme logistiche);
- Formazione e aggiornamento per Addetto Antincendio (incendio a rischio elevato) ai sensi del D.M. 10/03/1998 e Addetto di Primo Soccorso livello BLS-D-A (abilitante all'utilizzo del defibrillatore semiautomatico).
- Formazione e abilitazione per lavorazioni in quota.

Art. 9 SERVIZI DI CONTACT CENTER E CONTROL ROOM

I servizi di Contact Center e di Control Room saranno espletati in locali posti all'interno dell'Ateneo e specificamente attrezzati con postazioni di lavoro informatiche di proprietà del Politecnico di Milano. Si precisa che manutenzione e amministrazione di tali attrezzature restano in carico al Politecnico di Milano.

Sarà cura del Politecnico di Milano, in fase di esecuzione dell'appalto, aggiornare costantemente l'Aggiudicatario sia sul piano della comunicazione che delle procedure inerenti il servizio.

L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione operatori di postazione che già hanno ricevuto un training sui sistemi da utilizzare e sui contenuti del servizio da erogare. Necessità successive, dovute al turnover di personale, dovranno essere risolte tramite trasferimento e condivisione delle informazioni all'interno delle strutture della società aggiudicataria.

Art. 9.1 Servizio di Contact Center

Il Contact Center del Politecnico di Milano costituisce il punto di contatto informativo unificato per l'utenza interna ed esterna dell'Ateneo e svolge funzione di "centro di attivazione" per l'espletamento di tutti i servizi logistici e manutentivi offerti dall'Ateneo.

Più precisamente, attraverso più canali d'ingresso quali: telefono, email/voice-mail, app mobile e portale dei Servizi Online d'Ateneo, fornisce i seguenti servizi:

- Supporto informativo generale di primo livello, gestione e smistamento delle richieste alle strutture/unità operative competenti;
- Gestione delle richieste di servizi manutentivi e logistici tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
 - Manutenzione immobili e impianti
 - Pulizie e gestione rifiuti
 - Traslochi e facchinaggio
 - Servizi di ristorazione e distribuzione buoni-pasto
 - Badge di riconoscimento/controllo accessi
 - Aggiornamento segnaletica interna
 - Forniture di materiali di consumo

Per l'espletamento del servizio, gli operatori del Contact Center dovranno avvalersi di un apposito software di trouble-ticketing (OTRS).

Relativamente ai processi manutentivi e logistici regolati dal sistema di trouble-ticketing, compiti specifici dell'operatore di Contact Center saranno:

- Accogliere, qualificare e prioritizzare le richieste di intervento di diversa natura su tutti i servizi erogati e le segnalazioni di anomalie;
- Registrare/integrare a sistema le richieste pervenute attraverso canali diversi dal portale dei Servizi Online di Ateneo;
- Smistare gli ordini di lavoro ai tecnici interni dell'Amministrazione e/o ai fornitori terzi incaricati dell'esecuzione degli interventi;
- Monitorare gli stati di avanzamento degli interventi attivati, interagendo con l'utenza e con i diversi operatori coinvolti, e verificarne gli esiti;
- Supportare i referenti dell'Ateneo nell'aggiornamento della documentazione tecnica-amministrativa a corredo degli interventi eseguiti;

- Monitorare i dati di customer satisfaction, ricontattando gli utenti che hanno espresso valutazioni negativa (punteggio 1 o 2 su una scala da 1 a 6 dove 1 sta per completamente insoddisfatto a 6 completamente soddisfatto) e produrre reportistica periodica sulla soddisfazione degli utenti;
- Comunicare i problemi ricorrenti agli specialisti interni/esterni di AGIS per identificare le opportune azioni correttive;
- Alimentare un Knowledge-Database al fine di migliorare conoscenze e capacità di risoluzione degli operatori dedicati al servizio;

L'orario e le risorse per l'erogazione del servizio di Contact Center si articolano secondo il seguente calendario:

Dal Lunedì al Venerdì

08:00 - 10:00	2 postazioni operatore	4h/gg
10:00 - 14:00	3 postazioni operatore	12h/gg
14:00 - 15:00	2 postazioni operatore	2h/gg
15:00 - 16:00	3 postazioni operatore	3h/gg
16:00 - 17:00	2 postazioni operatore	2h/gg
17:00 - 19:00	1 postazione operatore	2h/gg

Sabato

08:00 - 13:00	1 postazione operatore	5h/gg
---------------	------------------------	-------

Il servizio di Contact Center è sospeso nei giorni festivi e nei periodi di chiusura del Politecnico di Milano.

Tra gli operatori del Contact Center dovrà essere identificato un team leader con funzioni di coordinamento informativo e passaggio consegne interne.

Art. 9.2 Servizio di Control Room

La Control Room del Politecnico di Milano costituisce il centro di raccolta e gestione degli allarmi e delle segnalazioni di stato provenienti dagli impianti di sicurezza d'Ateneo (impianti tecnologici, di sicurezza antincendio, antintrusione/controllo accessi, TVCC).

Congiuntamente al Contact Center, ed in particolare al di fuori dell'orario di apertura di questo, la Control Room svolge inoltre la funzione di ingaggio e supporto del personale preposto per la risoluzione di emergenze ed in regime di reperibilità.

Per il servizio di Control Room, è richiesta una postazione operatore, attiva senza soluzione di continuità, H24-7/7 365 gg/anno.

Compiti specifici dell'operatore di turno per i servizi di Control Room saranno:

- Acquisire e qualificare gli eventi provenienti dai vari sistemi di allarme impianti tecnologici, antincendio, antintrusione e controllo accessi attraverso la piattaforma di supervisione (NOTIFIER MONITOR);
- Sorvegliare, mediante postazione VMS, le aree sottoposte a videosorveglianza;
- Attivare nei casi opportuni le procedure di gestione degli allarmi di propria competenza, quale il ricorso agli addetti alla reperibilità interni all'Ateneo, ovvero la richiesta d'intervento di Forze dell'Ordine/Istituti di Vigilanza, dei VV.F e del 118;
- Supportare tecnicamente da remoto gli Addetti Locali alla Sicurezza nelle azioni necessarie secondo le procedure previste dai Piani di Emergenza;
- Segnalare puntualmente al Servizio Gestione Impianti di Sicurezza del Politecnico di Milano qualunque anomalia di funzionamento degli impianti o situazioni non rispondenti alle disposizioni ricevute;

- Redigere sistematicamente un registro di servizio giornaliero con annotazione degli allarmi/eventi significativi;
- Trasferire le consegne concernenti il servizio al personale del turno successivo.

Sarà cura del Politecnico di Milano, in fase di esecuzione dell'appalto, fornire all'Aggiudicatario le indicazioni e le procedure operative specifiche per la gestione degli allarmi e delle emergenze.

Art. 10 SERVIZI DI CONDUZIONE E SUPPORTO PER I CENTRI STAMPA

I Centri Stampa di Ateneo forniscono i servizi di fotoriproduzione, stampa da file elettronico su diversi formati, scansione di documenti, finitura dei prodotti di stampa (taglio, rifilatura, rilegatura, ecc.) oltre che di rivendita di materiali di cancelleria e per realizzazione di plastici e modelli.

Al Fornitore sono richiesti i servizi di front-office rivolti all'utenza e la conduzione tecnica-operativa delle varie attrezzature disponibili.

Più specificatamente, i servizi comprendono:

- Apertura e chiusura dei locali (attivazione e spegnimento di impianti e apparecchiature);
- Accoglienza ed assistenza agli utenti dei servizi di stampa con operatore e delle postazioni di tipo self-service;
- Gestione dei sistemi multifunzione fotocopiatrici/scanner/stampanti e dei plotter di grande formato (A0+);
- Gestione delle attrezzature per la finitura (taglierine, plastificatrici, rilegatrici);
- Rifornamento costante e puntuale di tutti i materiali di consumo e dei ricambi necessari al funzionamento delle attrezzature ed alla corretta erogazione del servizio (carta, toner/inchiostri, ecc.);
- Gestione della manutenzione delle apparecchiature (attivazione chiamate a guasto e supporto agli interventi di manutenzione programmata e straordinaria);
- Rifornamento dei distributori di tessere prepagate per macchine fotocopiatrici;
- Gestione del magazzino dei consumabili;
- Vendita al pubblico di prodotti di cancelleria e materiali per la realizzazione di plastici e modelli;
- Gestione della cassa fiscale per l'emissione degli scontrini di vendita;
- Trasporto e consegna dei consumabili per i punti di stampa nelle aule studio dell'Ateneo.

Art. 10.1 Modalità di erogazione del servizio e competenze del personale richieste

Il servizio sarà svolto indicativamente negli orari dalle 8.00 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.

Agli operatori sono richieste:

- Capacità ed esperienza nell'utilizzo dei sistemi di scansione, fotocopiatura e stampa (di piccolo e grande formato) e nelle apparecchiature di finitura;
- Conoscenze informatiche ed in particolare padronanza delle funzioni di stampa delle principali applicazioni di office automation, CAD e image processing in ambiente Windows e Mac (MS Office, Adobe Acrobat, Illustrator, InDesign, Photoshop, Autocad).

Art 11 RISORSE UMANE RICHIESTE, ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI

Per l'erogazione dei servizi richiesti, l'Affidatario si avvarrà di proprio personale regolarmente assunto o contrattualizzato (associato nel caso in cui l'Affidatario sia una Società cooperativa di produzione e lavoro) ed operante sotto la responsabilità esclusiva dell'Affidatario medesimo.

Tale personale dovrà essere adeguato per numero e qualificazione professionale alle esigenze dell'appalto in corso. Il Politecnico di Milano 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.

Al personale dell'Affidatario, qualora esigenze di servizio implicino accesso a sistemi o dati oggetto di tutela, potrà essere richiesto di sottoscrivere apposito accordo di riservatezza in ordine alle informazioni trattate.

Tutti gli operatori preposti all'erogazione delle prestazioni oggetto dell'appalto dovranno:

- Possedere requisiti psico-attitudinali e competenze tecniche professionali conformi alle prescrizioni fornite per i vari servizi negli articoli precedenti e comunque adeguate al completo e corretto svolgimento dei servizi affidati;
- Avere piena padronanza della lingua italiana;
- Conoscere le normative vigenti in materia di sicurezza e conformarsi alla disciplina del D.Lgs. n. 81/08 e s.m.i. ed alla normativa correlata in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, adempiendo tempestivamente alle richieste che verranno all'uopo formulate dalla Committente;
- Entro i primi 30 giorni dall'avvio del servizio, essere edotti (a cura dell'Appaltatore e sulla base delle informazioni fornite dal Politecnico di Milano) in merito all'articolazione degli spazi e delle strutture organizzative dell'Ateneo oltre che ai regolamenti, alle procedure ed alle prassi organizzative dei vari servizi oggetto delle prestazioni. Tale attività formativa avrà carattere non oneroso per entrambe le parti;
- Disporre di adeguata conoscenza della lingua inglese, certificata secondo i livelli minimi di competenza come da Quadro Comune Europeo di Riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER).

Per il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente ed assorbito nell'appalto:

- Livello A1 (minimo), conseguito entro 1 anno dall'avvio dell'appalto;
- Livello A2 (minimo), conseguito entro due anni dall'avvio dell'appalto.

Per il personale non già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente o di nuova assunzione:

- Livello B1 (minimo) per tutti gli operatori del Contact Center e dei Centri Stampa
- Livello A2 (minimo), per gli addetti agli altri servizi.

Il Politecnico di Milano si riserva di verificare l'adeguatezza di tali competenze per tutti gli operatori e, ove necessario, di concordare con l'Azienda il piano di formazione per il raggiungimento dei requisiti richiesti.

Tutto il personale dipendente dell'Appaltatore dovrà essere vestito in modo decoroso, indossando gli abiti da lavoro conformi alle norme di sicurezza. In particolare, il personale in contatto diretto con il pubblico dovrà indossare indumenti uniformi e riconoscibili forniti dall'Appaltatore e concordati con il Politecnico di Milano.

Tutto il personale operante in appalto dovrà essere munito di badge personale di riconoscimento fornito dal Politecnico di Milano da utilizzarsi anche come strumento per l'accesso controllato agli spazi dell'Ateneo.

L'Aggiudicatario, al fine di garantire la continuità occupazionale dei lavoratori e lo standard qualitativo dei servizi erogati, si impegna a riassumere il personale attualmente operante nei servizi corrispondenti.

A titolo informativo, la tabella seguente riporta l'organico del personale attualmente impiegato nei diversi servizi.

SEDE	MANSIONE	QUALIFICA	CCNL	LIV.	MONTE ORE SETTIMANA	ANZIANITA' (Scatti)	DATA ASSUNZIONE
MI	AUDIO/VIDEO	Impiegato	Multiservizi	4	40	4	02/05/2007
MI	CONTROL ROOM	Impiegato	Multiservizi	3	40	1	01/07/2016
MI	CONTROL ROOM	Impiegato	Multiservizi	3	40	1	01/07/2016
MI	ASSISTENZA AULE / POLIPRINT	Impiegato	Multiservizi	3	28	5	16/08/2008
MI	ASSISTENZA AULE	Impiegato	Multiservizi	3	40	5	17/10/2008
MI	LOGISTICA	Impiegato	Multiservizi	5	40	1	01/11/2017
MI	AUDIO/VIDEO - POLIPRINT	Impiegato	Multiservizi	4	40	3	22/04/2011
MI	CALL CENTER	Impiegato	Multiservizi	5	40	5	19/02/2007
MI	CALL CENTER	Impiegato	Multiservizi	3	27,5	1	04/07/2016
MI	ASSISTENZA AULE	Impiegato	Multiservizi	5	40	8	04/04/2001
MI	CALL CENTER	Impiegato	Multiservizi	3	27,5	1	01/09/2016
MI	ASSISTENZA AULE	Impiegato	Multiservizi	3	27,5	5	07/09/2007
MI	CONTROL ROOM	Impiegato	Multiservizi	3	40	4	01/12/2017
MI	POLIPRINT	Impiegato	Multiservizi	3	40	8	14/02/2002
MI	AUDIO/VIDEO	Impiegato	Multiservizi	4	40	3	09/09/2009
MI	AUDIO/VIDEO	Impiegato	Multiservizi	6	40	5	03/03/2008
MI	CONTROL ROOM	Impiegato	Multiservizi	3	22,5	1	11/11/2017
MI	ASSISTENZA AULE	Impiegato	Multiservizi	3	40	8	01/10/2002
MI	ASSISTENZA AULE	Impiegato	Multiservizi	3	11	1	13/06/2016
MI	AUDIO/VIDEO	Impiegato	Multiservizi	5	40	5	01/04/2008
MI	ASSISTENZA AULE	Impiegato	Multiservizi	3	22,5	1	23/02/2017
MI	LOGISTICA	Operaio	Multiservizi	4	40	3	01/05/2008
MI	POLIPRINT	Impiegato	Multiservizi	3	30	6	06/09/2005
MI	AUDIO/VIDEO	Impiegato	Multiservizi	3	40	8	04/04/2002
MI	AUDIO/VIDEO	Impiegato	Multiservizi	3	40	4	08/09/2009
MI	POLIPRINT	Impiegato	Multiservizi	3	27,5	4	13/11/2009
MI	ASSISTENZA AULE - PORTINERIE	Impiegato	Multiservizi	3	27,5	6	01/09/2005
MI	AUDIO/VIDEO	Impiegato	Multiservizi	3	27,5	4	01/09/2010
MI	ASSISTENZA AULE	Impiegato	Multiservizi	3	30	7	10/09/2003
MI	CALL CENTER	Impiegato	Multiservizi	3	25	5	17/10/2007
MI	LOGISTICA	Operaio	Multiservizi	4	40	2	02/08/2013
MI	ASSISTENZA AULE	Impiegato	Multiservizi	3	22,5	1	03/04/2018
MI	CALL CENTER	Impiegato	Multiservizi	3	40	8	08/10/2001
MI	ASSISTENZA AULE	Impiegato	Multiservizi	3	18	5	16/10/2007
MI	CALL CENTER	Impiegato	Multiservizi	3	20	2	14/01/2013
MI	CALL CENTER	Impiegato	Multiservizi	3	25	4	01/09/2010
MI	POLIPRINT	Impiegato	Multiservizi	3	27,5	2	02/04/2013
MI	ASSISTENZA AULE	Impiegato	Multiservizi	3	40	3	04/02/2012
MI	AUDIO/VIDEO - LOGISTICA	Impiegato	Multiservizi	4	40	6	01/02/2005
MI	ASSISTENZA AULE	Impiegato	Multiservizi	3	36	8	04/04/2001
MI	POLIPRINT	Impiegato	Multiservizi	3	17,5	4	06/04/2009
MI	LOGISTICA	Impiegato	Multiservizi	4	40	6	01/02/2006
MI	ASSISTENZA AULE - PORT	Impiegato	Multiservizi	3	27,5	4	21/06/2010
MI	AUDIO/VIDEO	Impiegato	Multiservizi	4	27,5	5	03/12/2007

MI	LOGISTICA	Impiegato	Multiservizi	4	40	8	02/05/2018
MI	POLIPRINT	Impiegato	Multiservizi	3	17,5	4	04/09/2009
MI	ASSISTENZA AULE - POLIPRINT	Impiegato	Multiservizi	4	40	8	01/04/2001
MI	LOGISTICA	Operaio	Multiservizi	3	20	1	03/02/2018
MI	ASSISTENZA AULE	Impiegato	Multiservizi	3	25	1	08/01/2018
MI	ASSISTENZA AULE - PORT	Impiegato	Multiservizi	4	40	8	11/04/2001
MI	LOGISTICA	Impiegato	Multiservizi	6	40	8	11/04/2001

TOTALE PER LIVELLI	NUMERO
TOTALE RISORSE AL III LIVELLO	34
TOTALE RISORSE AL IV LIVELLO	11
TOTALE RISORSE AL V LIVELLO	4
TOTALE RISORSE AL VI LIVELLO	2

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 dei servizi, dovranno avere un profilo pari almeno al VI livello del CCNL Multiservizi.

Art. 12 MONITORAGGIO PERFORMANCE DEI SERVIZI

Il Politecnico di Milano ha predisposto per il presente appalto distinti sistemi di rilevazione della qualità del servizio reso e della soddisfazione del fruitore dei servizi (customer satisfaction).

Per i servizi attivati e tracciati tramite sistema di trouble ticketing, la customer satisfaction verrà richiesta direttamente alla chiusura dello specifico ticket.

Per i servizi che non rientrano tra quelli tracciati dal sistema di trouble ticketing, l'Ateneo potrà ricorrere a differenti strumento di rilevazione della customer satisfaction quali ad esempio questionari e/o mailbox per reclami. Le segnalazioni di insoddisfazione e i reclami così raccolti verranno valutati dal Direttore Esecutivo del Contratto.

Le valutazioni saranno espresse con una scala di valori da 1 (completamente insoddisfatto) a 6 (completamente soddisfatto). I valori 1 o 2 determineranno le penali come previsto dall'art. 20 punto 9.

Il Politecnico di Milano si riserva la facoltà di effettuare (direttamente o in affidamento a terzi) misurazioni della customer satisfaction e delle prestazioni del Contact Center tramite strumenti automatici per la misurazione del numero delle chiamate (entranti/uscenti) dei tempi di risposta e della durata delle conversazioni, eventualmente anche tramite la registrazione delle conversazioni stesse.

Art. 13 DOTAZIONE STRUMENTALE A SUPPORTO DEL SERVIZIO

Per l'espletamento dei servizi di cui al presente appalto, la Ditta dovrà provvedere a proprie cura e spese a dotare il proprio personale di tutte le macchine, attrezzature, materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle attività richieste, salvo nel caso in cui sia previsto l'utilizzo della dotazione tecnologica dell'Ateneo. Si intendono compresi:

- Tutti gli attrezzi di uso comune, i materiali di consumo e le strumentazioni specialistiche necessarie per eseguire le lavorazioni richieste a perfetta regola d'arte;

- Apparecchi di telefonia mobile (per ciascun operatore impiegato nell'espletamento dei servizi di assistenza nelle aule didattiche/informatizzate, pronto intervento e logistica/ manutenzione);
- Tutti i dispositivi di protezione individuale previsti dal D.Lgs 81/2008 e s.m.i. in materia di sicurezza del lavoro;
- Carrelli, ceste, contenitori per trasporti (ad esclusione delle scatole e scatoloni in cartone per traslochi);
- Scale, trabattelli ed altre attrezzature rispondenti alle norme antinfortunistiche necessarie per lo svolgimento delle lavorazioni in quota.

In offerta tecnica dovranno essere riportate, in modo dettagliato con indicazione delle relative quantità, tutte le attrezzature che saranno messe a disposizione dall'Impresa per l'intera durata dell'appalto.

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

Il personale della Ditta appaltatrice è tenuto a mantenere in stato ottimale di funzionamento e di ordine gli spazi e le attrezzature affidategli per l'espletamento del servizio. Tutte le risorse affidategli dovranno essere utilizzate esclusivamente per le attività oggetto del presente contratto e secondo le modalità concordate con il DEC.

Art. 14 GESTIONE RIFIUTI

Il Fornitore assume il ruolo di "produttore" di tutti i rifiuti risultanti dalle lavorazioni eseguite e dovrà pertanto, a propria cura e spese:

- Adempiere a tutte le disposizioni legislative applicabili concernenti i rifiuti in genere, i rifiuti pericolosi ed i rifiuti d'imballaggio anche per quanto attiene alle segnalazioni da effettuare alle autorità competenti, e osservare tutte le prescrizioni del D.M. 17 dicembre 2009 (SISTRI), per quanto applicabile nonché del D.M. 18 febbraio 2011, n. 52 e s.m.i.;
- trasportare i materiali di risulta ed i rifiuti, di proprietà del Fornitore, provenienti dalle attività dei servizi svolti, in ottemperanza alla normativa vigente;
- Rendere disponibili, su richiesta del Direttore dell'esecuzione, copia della documentazione comprovante la corretta gestione dei rifiuti nel rispetto della normativa vigente nonché del principio di trasparenza e tracciabilità dei rifiuti.

I rifiuti prodotti dall'attività manutentiva dovranno essere raccolti al termine di ogni singolo intervento presso gli spazi della committente e smaltiti tempestivamente al fine di evitare la saturazione degli spazi assegnati. Dei rifiuti prodotti, verrà tenuta traccia attraverso l'eventuale compilazione dell'apposita documentazione trasmessa alla Stazione Appaltante ed al momento del trasporto e conferimento dovrà essere consegnata copia della 4^a copia del formulario di rifiuti.

La 4^a copia deve essere consegnata al Politecnico di Milano il giorno successivo al trasporto. In caso di ritardo saranno applicate le penali previste e, in caso di ritardo superiore a 15 giorni, sarà effettuata denuncia alle autorità competenti.

Art. 15 RESPONSABILE GENERALE DEI SERVIZI

Ad intervenuta aggiudicazione e prima dell'inizio dello svolgimento del servizio, l'Aggiudicatario dovrà nominare un proprio Responsabile Generale dei Servizi con funzione di interfaccia unica verso il Politecnico di Milano. Al fine di garantire l'integrazione funzionale e la sinergia tra i diversi servizi, è obbligatoriamente richiesto che tale figura sia unica per l'intero appalto, anche in caso di aggiudicazione a RTI.

Il Responsabile Generale dei Servizi dovrà essere un dipendente dell'Appaltatore e sarà soggetto in ogni caso all'accettazione da parte del Politecnico di Milano.

In particolare, il Responsabile Generale dei Servizi assumerà i compiti di:

- Definire, in accordo con il Politecnico di Milano, le modalità organizzative ed operative per l'esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto;
- Coordinare e controllare l'erogazione dei servizi richiesti, garantendo l'applicazione delle procedure e delle metodologie concordate con il Politecnico di Milano;
- Informare puntualmente tutti i soggetti del Politecnico di Milano direttamente interessati dalle attività inerenti l'appalto, soprattutto se impattanti sulla normale operatività dell'Ateneo;
- Presidiare l'adempimento delle disposizioni impartite dal "Responsabile di Struttura ai fini della sicurezza" dell'Amministrazione;
- Rendicontare i servizi svolti, per la consuntivazione mensile finalizzata alla fatturazione dei servizi e comunque quando espressamente richiesto dal RUP o dal DEC;
- Promuovere azioni di controllo e miglioramento della qualità dei servizi previsti dal Capitolato;
- Informare annualmente l'Amministrazione circa l'attuazione delle attività di formazione e aggiornamento del proprio personale.

Il Responsabile Generale dei Servizi dovrà svolgere servizio a tempo pieno presso il Politecnico di Milano e figurerà tra gli operatori addetti all'appalto. Le ore prestate saranno contabilizzate al medesimo importo previsto per gli addetti del servizio logistica, manutenzione e magazzino.

Il Responsabile Generale dei Servizi dovrà garantire costante reperibilità telefonica e/o telematica H24-7/7 365gg/anno e, ove non già presente, dovrà poter intervenire presso le sedi milanesi del Politecnico di Milano entro 1 ora dalla chiamata.

Tutte le comunicazioni formali trasmesse al Responsabile Generale dei Servizi si intenderanno come validamente effettuate ai sensi e per gli effetti di legge all'Affidatario. Quanto sarà dichiarato e sottoscritto dal Responsabile del Servizio, sarà considerato dal Politecnico di Milano dichiarato e sottoscritto in nome e per conto dell'Affidatario.

L'Appaltatore dovrà identificare un sostituto del Responsabile Generale dei Servizi, di adeguata esperienza e responsabilità, che opererà in caso di indisponibilità o in supporto di quest'ultimo.

Art. 16 AVVIO DEI SERVIZI

Entro 30 giorni dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà provvedere:

- a) Alla nomina del Responsabile Generale dei Servizi;
- b) A concordare con il Committente il piano di avvio dei servizi;
- c) A mettere a disposizione i mezzi e le attrezzature previsti dal presenta capitolato;
- d) Alla sottoscrizione del verbale di avvio dell'esecuzione del contratto;
- e) All'avvio di tutti i servizi previsti dal Capitolato, previo completamento delle attività previste ai punti a. b. c. d.

Il mancato completamento, entro i 30 giorni dalla stipula del contratto, di tutte le attività di cui ai punti a. b. e c. costituisce "ritardo nell'avvio del servizio" (rif. Art. 20 - punto 1 tabella penali) e comporterà l'applicazione delle corrispondenti penali.

Il mancato completamento delle attività di cui sopra entro i 40 giorni dalla stipula del contratto costituisce "grave inadempimento" e comporterà l'applicazione di quanto previsto all'Art. 25.

Art. 17 SOSTITUZIONE DELLE RISORSE

Le condizioni di seguito specificate si applicano complessivamente a tutte le unità di personale impiegate dal Fornitore per l'erogazione dei servizi previsti dalla fornitura, incluso il Responsabile Generale del Servizio.

Art. 17.1 Richiesta di sostituzione avanzata dal Committente

In caso di erogazione di specifici servizi con modalità inadeguate rispetto alle condizioni di erogazione del servizio previste dal presente Capitolato, il Politecnico di Milano segnalerà quanto rilevato al Responsabile Generale del Servizio che dovrà prendere tutte le misure organizzative, formative ed eventualmente disciplinari necessarie nei confronti degli operatori coinvolti, al fine di ripristinare il regolare svolgimento del servizio.

Il Committente si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione di uno o più operatori, impiegati dal Fornitore per l'erogazione dei servizi, nel caso in cui le azioni intraprese dal Responsabile Generale del Servizio per assicurare i livelli di servizio richiesti non siano sufficienti.

Il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione della risorsa/e entro il periodo massimo di 5 giorni lavorativi secondo il calendario di apertura del Politecnico di Milano dalla data della richiesta di sostituzione notificata dal Committente, garantendo continuità del servizio ed un adeguato passaggio di consegne, i cui oneri saranno totalmente a carico del Fornitore stesso.

Il mancato rispetto della procedura di sostituzione sopra descritta comporterà l'applicazione delle corrispondenti penali secondo le modalità specificate all' Art. 20 - punto 15 tabella penali.

Art. 18 SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI

Il Politecnico di Milano dispone di un sistema informativo gestionale e di governo del proprio patrimonio edilizio ed impiantistico.

Compongono il sistema l'applicazione di trouble ticketing (basata sulla piattaforma software OTRS), integrata nel portale dei Servizi Online di Ateneo utilizzato dagli utenti per le richieste di servizio e l'applicazione di facility management (INFOCAD FM) che costituisce il motore per la gestione di tutte le informazioni legate agli asset patrimoniali dell'Ateneo.

L'Aggiudicatario è tenuto ad impiegare queste piattaforme applicative per l'espletamento dei servizi oggetto del presente capitolato.

In particolare l'applicazione di trouble ticketing consente la raccolta delle segnalazioni e delle richieste d'intervento, l'assegnazione ai soggetti preposti alla conduzione degli interventi e il monitoraggio dello stato di avanzamento di questi sino alla loro chiusura.

Il sistema di facility management INFOCAD FM, fruibile per i contenuti grafici anche attraverso il portale mappe di Ateneo (POLIMAPS), contiene sia i disegni planimetrici degli spazi dell'Ateneo (estraibili in formato PDF e vettoriale) che la base-dati delle informazioni tecniche-descrittive di tutti gli asset censiti.

Ove la Ditta presenti in sede di gara l'offerta di cui al "Criterio B.1.1; aggiornamento anagrafica impiantistica sul sistema informativo del Politecnico di Milano", si intende conseguentemente impegnata a popolare (entro 6 mesi dall'avvio dell'appalto) e a mantenere costantemente aggiornata tale l'anagrafica per le seguenti categorie di asset (anche in conseguenza di interventi eseguiti da soggetti terzi):

- Apparecchiature audio/video e multimediali;
- Lavagne;
- Cattedre;
- Banchi;
- Sedute multifunzionali d'aula.

Le modalità di censimento ed in particolare la strutturazione e la definizione degli attributi di ciascun asset verranno definite con il Politecnico di Milano preliminarmente all'avvio dell'attività di censimento.

Sempre attraverso la succitata applicazione di facility management, l'Appaltatore si impegnerà a registrare con cadenza mensile tutti i piani di manutenzione preventiva/ciclica di propria competenza sulla base di quanto prescritto dal presente capitolato o di quanto espressamente richiesto dall'Amministrazione consentendo così il monitoraggio dell'andamento dei servizi.

Infine, specificamente per l'ambito dei servizi logistici e manutentivi risolti agli asset IT (PDL informatiche didattiche e amministrative) l'Affidatario dovrà utilizzare un'apposita applicazione gestionale (CMD BUILD) secondo le prescrizioni operative fornite da ASICT in corso di appalto. Quest'ultima applicazione dispone già di una anagrafica completa ed aggiornata del parco degli asset che l'Appaltatore si impegnerà a revisionare coerentemente con le attività eseguite.

Art. 19 REQUISITI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

L'Appaltatore è obbligato a garantire continuità alla totalità dei servizi oggetto dell'appalto provvedendo alle opportune sostituzioni od integrazioni del proprio personale che dovesse dimostrarsi insufficiente o inadeguato, anche per assenza a qualsiasi titolo sia essa imputabile ad un evento di forza maggiore che di natura prevedibile.

La sostituzione per malattia del personale dovrà essere immediata. In ogni caso, il personale sostitutivo, integrativo o supplente, dovrà possedere i medesimi requisiti di quello impiegato o sostituito.

Art. 20 REGOLARITÀ DEL SERVIZIO – CONTROLLI - PENALITÀ

Il Fornitore è sempre obbligato ad assicurare la regolarità e la corretta e puntuale esecuzione della fornitura di cui al presente Capitolato nel rispetto delle modalità sopra descritte.

Il Fornitore riconosce al Committente il diritto di procedere, anche senza preavviso e con le modalità che riterrà più opportune o anche in contraddittorio, a verifiche e controlli volti ad accertare la regolare esecuzione dei servizi e l'esatto adempimento di tutte le obbligazioni assunte.

A fronte di eventuali inadempienze rilevate nell'esecuzione dei servizi, il Committente provvederà a notificare al Fornitore l'accertamento delle stesse e all'applicazione di penalità determinate sulle delle modalità di seguito descritte, fatto salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni:

#	Causale	Penale
1	Ritardo nell'avvio del servizio.	€ 500 (cinquecento/00) per ciascun giorno lavorativo di ritardo nell'avvio del servizio all'inizio del contratto.
2	Indisponibilità presso i locali del Politecnico di Milano delle attrezzature richieste per lo svolgimento dei servizi previste dal capitolato o previste in offerta tecnica.	€ 50,00 (cinquanta/00) per ciascun giorno lavorativo di indisponibilità e per ciascuna attrezzatura.
3	Indisponibilità dei veicoli richiesti per lo svolgimento dei servizi previste dal capitolato o previsti in offerta tecnica.	€ 500 (cinquecento/00) per ciascun giorno lavorativo di indisponibilità e per di ciascun veicolo.
4	Ritardo del Responsabile Generale dei Servizi o suo sostituto.	€ 100,00 (cento/00) ogni 30 minuti o frazione.
5	Accertata assenza del personale addetto al presidio.	€ 100,00 (cento/00) per ogni ora di interruzione e per ciascuna postazione.
6	Mancato aggiornamento delle risorse e mancato rispetto del piano formativo	€ 500 (cinquecento/00) per ciascun evento rilevato.

	proposto nell'Offerta Tecnica.	
7	Mancato rispetto delle scadenze di pianificazione concordate.	€ 500 (cinquecento/00) per ciascun giorno lavorativo di ritardo e per ciascuna scadenza.
8	Mancato supporto alla continuità dei servizi.	€ 500 (cinquecento/00) per ciascun mancato intervento entro 1 ora dalla segnalazione.
9	Oltre il 10% di ticket/segnalazioni annuali con customer satisfaction insoddisfacente (valori 1 o 2 in una scala 1 – 6).	0,3% della base d'asta annua per ogni punto percentuale eccedente il 10%.
10	Mancato utilizzo dei DPI necessari secondo la normativa vigente o utilizzo di attrezzature non conformi alle norme vigenti in tema di sicurezza.	€ 500 (cinquecento/00) per ogni inadempimento.
11	Esecuzione del servizio con utilizzo di personale non regolarmente assunto.	€ 1.500,00 (millecinquecento/00) / unità di personale irregolare.
12	Mancato rispetto delle regole relative al subappalto o delle condizioni per il personale dei subappaltatori e per non aver comunicato subappalti e subforniture ai sensi del D.Lgs 50/16 art. 105, oltre alla denuncia organi di competenza.	€ 1.500,00 (millecinquecento/00) per ogni subappalto non autorizzato e/o 500,00 € (cinquecento/00) per ogni inadempimento.
13	Mancata o incompleta registrazione del ticket d'intervento.	€ 50,00 (cinquanta/00) per singolo ticket mancante o incompleto.
14	Mancato inserimento nel sistema informativo del piano di manutenzione programmata	€ 50,00 (cinquanta/00) per ciascun giorno di ritardo.
15	Assenza o inadeguatezza (rispetto al profilo offerto in sede di gara) del Responsabile Generale dei Servizi.	€ 500,00 (cinquecento/00) per ciascun giorno lavorativo di indisponibilità del Responsabile Generale dei Servizi.
16	Accesso presso i Campus del Politecnico di veicoli con livelli anti inquinamento inferiori a quanto offerto in sede di gara.	€ 150,00 (centocinquanta/00) per ciascun veicolo e ciascun giorno di accesso.
17	Mancato utilizzo della divisa da parte dei lavoratori addetti al servizio o utilizzo di divisa non coerente con quanto offerto in sede di gara.	€ 100,00 (cento/00) per ciascun caso riscontrato.
18	Smarrimento chiavi.	€ 200,00 (duecento/00) per chiave, salvo maggior danno.
19	Altre inadempienze, non contemplate nel presente articolo, dovute a mancata, ritardata o insufficiente esecuzione delle prestazioni.	Commisurata all'inadempienza: da € 100,00 (cento/00) a € 5.000,00 (cinquemila/00) per segnalazione a giudizio del RUP.

Tutte le penali verranno applicate con la sola formalità della contestazione scritta dell'inadempienza al Fornitore, con termine di 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della stessa per eventuali difese scritte da parte di quest'ultimo.

In caso di servizi non erogati, oltre all'applicazione della penale, saranno decurtati dalla fatturazione i servizi effettivamente non erogati. L'Ateneo si riserva inoltre di far eseguire ad altri operatori i servizi non correttamente prestati, con addebito al Fornitore delle maggiori spese (esecuzione in danno).

L'ammontare delle penalità e di altri eventuali oneri per esecuzione in danno sarà addebitato sui crediti del Fornitore nei confronti dell'Ateneo, ovvero tramite emissione di note di credito da parte del Fornitore. In mancanza di assolvimento entro la fatturazione successiva, l'importo dovuto sarà escusso utilizzando la cauzione definitiva.

L'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto dell'Ateneo a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

Il Fornitore dovrà risarcire il Committente di qualsiasi danno diretto e indiretto che possa comunque derivare da un'inadempienza del Fornitore stesso.

Il Committente si riserva, al raggiungimento di penali per un importo pari al 10% dell'ammontare del contratto, indipendentemente da qualsiasi contestazione, di procedere alla risoluzione del rapporto, ai sensi dell'art. 1456 C.C., con semplice raccomandata A/R con conseguente incameramento della cauzione, fatte salve le penali già stabilite e l'eventuale esecuzione in danno del gestore inadempiente, salvo il risarcimento per maggiori danni.

Art. 21 SICUREZZA

Il Fornitore è tenuto a provvedere alle coperture assicurative di legge per tutto il personale reso disponibile.

Tale personale dovrà uniformarsi ai regolamenti disciplinari e di sicurezza in vigore nelle sedi di esecuzione delle attività oggetto della fornitura, nel rispetto della normativa per la sicurezza dei lavoratori di cui al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e successive modifiche e/o integrazioni, osservando in particolare gli obblighi di cui all'art. 20 di tale Decreto nonché le disposizioni del responsabile di struttura ai fini della sicurezza (Dirigente ai fini della sicurezza), che potrà richiedere il soddisfacimento di obblighi formativi specifici.

Il soddisfacimento di tali obblighi sarà a totale carico del Fornitore e costituirà prerequisito per l'avvio delle attività da parte di ciascuna delle unità di personale da esso rese disponibili.

Gli obblighi di sorveglianza sanitaria per tali unità di personale sono a carico del Fornitore, che si attiverà integrando ove necessario i protocolli in base agli eventuali rischi specifici ai quali i lavoratori risulteranno esposti.

In considerazione della natura delle attività oggetto della fornitura, sussiste, ai sensi dell'art. 26, comma 3-bis del D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81, l'obbligo di procedere alla predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI), che verrà fornito alla stipula del contratto.

L'Affidatario, nell'esecuzione dei servizi in ambienti di lavoro a rischio e nei laboratori in genere, dovrà attenersi scrupolosamente alle prescrizioni preventivamente fornite dagli Addetti Locali alla Sicurezza e/o dai Preposti competenti.

Per quanto concerne gli oneri relativi alla sicurezza, si rimanda a quanto specificato all'Art.5.

Tutti gli operatori adibiti ai servizi di presidio alle aule, di assistenza audio/video e di logistica e gestione magazzini dovranno essere formati per le emergenze relative al D.Lgs. 81/08 e s.m.i., essere in possesso degli attestati di partecipazione al corso per Addetto Antincendio in attività a rischio di incendio elevato ex D.M. 10/03/1998 e Addetto di Primo Soccorso livello BLS-D-A (abilitante all'utilizzo del defibrillatore semiautomatico). La formazione dovrà essere completamente effettuata, a carico dell'Appaltatore, entro un anno dall'avvio del servizio (entro 6 mesi dalla presa di servizio per nuovi operatori).

Le specifiche modalità operative per la sicurezza del Politecnico di Milano saranno comunicate consegnando al Responsabile Generale dei Servizi i piani per la sicurezza di ogni edificio oggetto dell'appalto.

Gli operatori dovranno partecipare alle riunioni di coordinamento precedenti alle prove di evacuazione e alle prove stesse, previste due volte all'anno per ciascun edificio.

E' obbligatoriamente richiesto che il Fornitore disponga in organico di personale in possesso della formazione obbligatoria DPI III° categoria (D.Lgs. 81/08 art. 77, commi 4 e 5), da mettere a disposizione per le lavorazioni che la richiedono.

Art. 22 FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

L'emissione delle fatture avverrà mensilmente sulla base dei servizi richiesti ed effettivamente svolti nel periodo. Mensilmente dovrà essere fornito all'Amministrazione un riepilogo analitico in formato elettronico che preveda:

- Il dettaglio delle postazioni con l'orario dei servizi svolti e elenco nominativo degli operatori;
- Il dettaglio dei servizi manutentivi svolti, con orario di svolgimento e elenco nominativo degli operatori;
- Il dettaglio degli altri servizi svolti con il luogo e l'orario di svolgimento, eventuale denominazione dell'evento, l'orario di inizio e fine del servizio, l'elenco di tutte le attività svolte durante il servizio, l'elenco delle attrezzature utilizzate, un report di eventuali problemi rilevati, l'elenco nominativo degli operatori.

Qualora per esigenze di esecuzione del servizio o urgenza si rendesse necessario l'acquisto di attrezzature, cavi, adattatori, componentistica audio/video, elettronica, parti di ricambio per arredi e attrezzature di aula, il Fornitore potrà procedere all'acquisto, previa autorizzazione, per oggetti di importo unitario inferiore ai 1.000,00 € e per un importo massimo annuale di € 40.000,00 €.

Tali forniture dovranno essere contabilizzate al costo pagato, dimostrato allegando fattura di acquisto liquidata, maggiorata del 10% per remunerazione delle spese amministrative ed utile di impresa.

A seguito del ricevimento di tale riepilogo il Politecnico di Milano effettuerà le verifiche di correttezza dei conteggi e autorizzerà entro il termine di 15 giorni l'emissione della fattura. Eventuali fatture emesse prima di tale termine o dell'autorizzazione saranno rifiutate.

La fattura dovrà essere trasmessa in forma elettronica secondo il formato di cui all'allegato A "Formato della fattura elettronica" del DM n.55/2013, indirizzandola al Codice Univoco Ufficio che verrà comunicato in sede di avvio del servizio.

Oltre al "Codice Univoco Ufficio" che deve essere inserito obbligatoriamente nell'elemento "Codice Destinatario" del tracciato della fattura elettronica, nella fattura dovranno essere indicate anche le seguenti informazioni:

Informazione	Elemento del tracciato fattura elettronica
Codice Identificativo Gara	<CodiceCIG>
CONTRATTO: numero di protocollo/repertorio che verrà comunicato in sede di avvio del servizio	<Dati Generali><DatiContratto>
NOTE CREDITO (se indicato): dovrà essere indicato il numero della fattura trasmessa	<Dati Generali><DatiFattureCollegate>

Il pagamento avverrà entro 30 giorni dalla data di ricezione della fattura, previa verifica, da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto, di congruenza della stessa rispetto al rapporto di consuntivazione approvato. Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso il Fornitore potrà sospendere la prestazione dei servizi.

In caso di ritardo nel pagamento dei corrispettivi contrattuali dipendente da causa non imputabile all'Ateneo, non sono dovuti né gli interessi moratori, né il risarcimento per l'eventuale maggior danno patito dal creditore.

Resta inteso che in merito all'applicazione degli interessi di mora, la decorrenza dei termini per il pagamento delle fatture viene sospesa nel caso vengano riscontrati da parte del Committente omissioni, incongruenze, errori formali o sostanziali inerenti le fatture medesime, o gravi irregolarità della fornitura oggetto delle stesse. Tali irregolarità verranno comunicate per iscritto (di norma tramite PEC) al Fornitore, il quale è tenuto a fornire riscontro scritto.

Al termine delle necessarie verifiche, qualora le suddette irregolarità fossero tali da non consentire l'espletamento delle normali procedure amministrative, il Fornitore è tenuto all'emissione di note di credito per l'annullamento delle fatture contestate e alla successiva riemissione di fatture corrette.

In particolare in presenza di DURC che segnali inadempienze contributive, o in caso di accertate violazioni rispetto agli obblighi relativi al pagamento di altri contributi previdenziali e assistenziali o di accertate violazioni rispetto agli obblighi relativi al pagamento di imposte e tasse, l'Ateneo si riserva la facoltà sospendere il pagamento per il tempo necessario alle dovute verifiche, di trattenere dall'importo dovuto l'ammontare corrispondente all'inadempienza e di provvedere alla segnalazione all'Autorità competente ai fini dell'eventuale intervento sostitutivo.

Art. 23 NORME RELATIVE AL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO ED ALLA SICUREZZA

Il Fornitore è tenuto ad osservare integralmente a favore del proprio personale dipendente, le disposizioni previste dal contratto collettivo di lavoro, nonché la normativa in materia di sicurezza sul lavoro, assicurazione e previdenza sociale.

L'Ateneo potrà in qualsiasi momento, per tutto il periodo contrattuale, chiedere copia dei versamenti contributivi, previdenziale ed assicurativi, senza che il Fornitore possa sollevare eccezione alcuna.

Resta stabilito che l'inadempienza a ciascuno di tali obblighi comporterà la decadenza immediata dall'aggiudicazione dell'appalto e ciò senza pregiudizio del risarcimento di tutti i danni che potranno derivare alla stazione appaltante per la ritardata o mancata esecuzione della fornitura.

L'operatore economico aggiudicatario esegue e fa eseguire a terzi contraenti (sub appaltatori o sub contraenti) ogni prestazione oggetto del presente contratto con personale adeguato per numero, competenza e qualificazione professionale. L'inadempimento del sub appaltatore o del sub contraente è, nei confronti dell'Università, inadempimento dell'aggiudicatario.

Di seguito si prevedono obbligazioni per tutti i datori di lavoro comunque impiegati nelle attività oggetto del presente contratto, sia esso l'aggiudicatario o suo contraente. Pertanto, l'operatore economico affidatario assume obbligazione nei confronti dell'Università impegnandosi ad obbligare contrattualmente al rispetto delle stesse i propri terzi contraenti.

Il datore di lavoro deve osservare nei riguardi dei propri dipendenti o collaboratori o lavoratori a qualsiasi altro titolo legittimo impiegati, nell'esecuzione del presente contratto, tutte le leggi, i regolamenti e le disposizioni normative in materia di rapporto di lavoro, di previdenza, assistenza sociale e di sicurezza. In specifico, ma non a titolo esaustivo:

- a) L'Impresa deve applicare nei confronti dei propri dipendenti nell'esecuzione del servizio oggetto dell'appalto, un trattamento economico e normativo non inferiore a quello risultante dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i lavoratori del settore, sottoscritto dalle Organizzazioni Imprenditoriali e dei Lavoratori comparativamente più rappresentative, anche se non sia aderente alle Organizzazioni che lo hanno sottoscritto, o abbia da esse receduto, e indipendentemente dalla propria forma giuridica, natura, e dalla propria struttura e dimensione e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica e sindacale, nonché un trattamento economico complessivamente non inferiore a quello risultante dagli accordi integrativi locali in quanto applicabili.

- b) E' tenuto altresì a continuare ad applicare i sopra indicati contratti collettivi anche dopo la scadenza, fino alla loro sostituzione.
- c) Qualora l'Amministrazione accerti che l'Impresa appaltatrice si sia avvalsa, per l'esecuzione del contratto, di personale non assunto regolarmente, secondo le norme vigenti in materia e secondo le disposizioni di cui ai precedenti capoversi, saranno applicate le penalità e le eventuali modalità di risoluzione previste dal presente capitolato.
- d) Per le inadempienze di cui sopra, il Politecnico di Milano si riserva inoltre di incamerare il deposito cauzionale posto a garanzia del corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali. L'Amministrazione provvederà in ogni caso a segnalare il fatto alle autorità competenti all'irrogazione delle sanzioni penali e delle misure amministrative previste dalle norme in vigore.
- e) L'Impresa deve osservare le disposizioni in materia di sicurezza del lavoro, di igiene del lavoro e di prevenzione degli infortuni sul lavoro nonché quelle in materia di assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro.
- f) L'Impresa dovrà impegnare personale di assoluta fiducia e di provata riservatezza che dovrà astenersi dal manomettere e prendere conoscenza di pratiche, documenti e corrispondenza non attinenti le attività di competenza, ovunque posti.
- g) Su richiesta del Politecnico di Milano, l'Impresa dovrà comunicare l'elenco nominativo del personale che sarà adibito al servizio, con l'indicazione per ciascuna unità di personale degli estremi del documento di riconoscimento (tipo di documento, autorità, numero e data di rilascio), i numeri di posizione INPS e INAIL, nonché il nominativo del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e del medico competente.

Art. 24 GARANZIA DEFINITIVA E POLIZZA ASSICURATIVA

24.1 Garanzia definitiva per la stipula del contratto

A garanzia di tutte le obbligazioni contrattuali assunte con la stipula del Contratto, l'aggiudicatario di ciascun lotto dovrà prestare, ai sensi e con le modalità di cui all'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016, una garanzia.

La garanzia definitiva dovrà rispettare tutte le condizioni previste dall'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016.

24.2 Polizza assicurativa

L'Aggiudicatario è obbligato, ai fini della stipula del Contratto, a presentare idonea copertura assicurativa, attinente allo svolgimento di tutte le attività oggetto della presente procedura.

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 € 2.500.000,00 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. 25 RISOLUZIONE

Il Politecnico di Milano ha facoltà di risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, in caso di mancanza anche sopravvenuta dei requisiti di cui all'Art.80 D.Lgs.50/16, nonché nei casi previsti dai Patti di Integrità del Politecnico di Milano.

Si prevede espressamente che l'affidamento si risolva di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c. nei seguenti casi, a decorrere dalla data della ricezione, da parte dell'impresa, della comunicazione con cui il Politecnico dichiara che intende valersi della presente clausola:

- Qualora l'impresa aggiudicataria dovesse cumulare penali per un importo superiore al 10% dell'importo contrattuale;
- Frode nella esecuzione del servizio;
- Arbitrario abbandono del servizio o sospensione del servizio senza giustificato motivo;
- Uso improprio dei sistemi e dei contenuti informativi;
- Atti che costituiscono gravi violazioni di leggi e/o regolamenti;
- Inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie delle maestranze, nonché in caso di mancato rispetto dei contratti collettivi di lavoro;
- Subappalto o cessione anche parziale del contratto fuori dai casi non espressamente consentiti dal presente contratto e dalla legislazione vigente.
- Ritardi nell'avvio del servizio superiore a 10 giorni rispetto al termine indicato nel contratto o nel verbale di avvio anticipato del servizio;
- Concordato preventivo, fallimento, di stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'impresa;

Al verificarsi dei sotto elencati inadempimenti da parte dell'appaltatore, il Politecnico di Milano ha la facoltà di risolvere il Contratto mediante semplice lettera raccomandata, con messa in mora di 15 giorni, senza la necessità di ulteriori adempimenti:

- Tutti i casi previsti dall'art. 108 c.1 e 2 del D.Lgs.50/2016;
- Comportamenti dell'appaltatore che concretano grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali, accertati a seguito della procedura prevista dall'art. 108 c.3 del D.Lgs.50/2016, che comprometta la buona riuscita dei servizi;
- Mancato rispetto delle urgenze di intervento in caso di guasto;
- Mancata partecipazione alle riunioni indette dalla Committente;
- Mancata compilazione dei documenti di legge;

- Mancata redazione e consegna delle schede nei termini previsti;
- Danneggiamento beni di proprietà della committente;
- Danni arrecati alla committente nello svolgimento delle attività;
- In attuazione del D.L.95/2012 Art.1 c.3, il contratto potrà essere risolto in qualsiasi momento in caso di decisione da parte del Politecnico di Milano di aderire a convenzioni che saranno eventualmente stipulate in futuro da CONSIP spa, senza che ciò comporti alcun onere per l'Ateneo oltre al pagamento delle prestazioni già eseguite. Allo stesso modo il contratto potrà essere rimodulato, escludendo singoli servizi che saranno eventualmente ricompresi in convenzioni stipulate da CONSIP spa, senza che ciò comporti alcun onere per l'Ateneo oltre al pagamento delle prestazioni già eseguite.

Il Politecnico di Milano potrà inoltre procedere a risoluzione del contratto in tutti i casi e con le modalità previste dall'art.108 D.Lgs.50/2016.

Resta comunque fermo il diritto della Committente al risarcimento di ogni e qualsiasi danno che potesse derivarle dalle inadempienze suddette.

In caso di risoluzione del contratto per inadempimento sarà esclusa la garanzia definitiva.

Restano acquisite dalla committente le eventuali penali maturate e restano inoltre ferme le obbligazioni e le garanzie dell'Aggiudicatario comunque connesse alla avvenuta esecuzione parziale del contratto.

In tutti i casi di risoluzione di cui ai punti precedenti la committente ha la facoltà di proseguire i servizi contrattuali direttamente e a mezzo di altra impresa avvalendosi, totalmente o in parte, ma in ogni caso a rischio e danno dell'Appaltatore, dei materiali e dei servizi già approntati.

Pertanto l'Appaltatore è tenuto, su eventuale richiesta della committente alla immediata consegna, nello stato in cui si trovano degli elaborati, dei materiali (anche se ancora presso la sede dell'Appaltatore o/e dei Sub-fornitori) delle attrezzature e delle opere inerenti il contratto senza altro avere a pretendere che il pagamento di quanto effettivamente fornito secondo i prezzi contrattuali.

Al termine dei servizi l'Appaltatore dovrà sgomberare, a sua cura e spese, i luoghi di servizi utilizzati, incluse macchine, attrezzature, ecc..

Art. 26 RECESSO

Il Politecnico di Milano ha il diritto di recedere in qualunque tempo dal Contratto con le modalità previste dall'Art.109 D.Lgs.50/2016.

Art. 27 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali, il Fornitore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136/2010.

Il fornitore si impegna inoltre a produrre, 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 stessa.

Art. 28 REVISIONE PREZZI

Annualmente verrà applicato l'aggiornamento dei prezzi in misura pari al 100% della variazione, accertata dall'ISTAT, dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (FOI - nella versione che esclude il calcolo dei tabacchi), verificatesi nell'anno precedente, anche in caso di indice negativo.

All'inizio di ciascun anno, non appena disponibile l'indice ISTAT per l'anno precedente, il Fornitore comunicherà l'aggiornamento dei prezzi dovuti per l'anno in corso applicando il 100% della variazione accertata dall'ISTAT a partire dalla data di presentazione dell'offerta e fino al 31/12 dell'anno precedente. In caso di comunicazione dell'indice successiva all'emissione delle prime fatture per l'anno in corso, dovrà essere fatturata la differenza, positiva o negativa, ottenuta applicando i nuovi prezzi alle fatture già emesse.

Art. 29 NORME APPLICABILI

Per tutto quanto non espressamente previsto si fa riferimento alla normativa vigente.

Art. 30 FORO COMPETENTE

Per ogni controversia che dovesse insorgere circa l'applicazione, l'interpretazione, l'esecuzione o la risoluzione del contratto, sarà competente il Foro di Milano.

Art. 31 TRATTAMENTO DATI

Nell'ambito dei loro rapporti contrattuali, le parti si impegnano a rispettare i regolamenti in vigore applicabili al trattamento dei dati personali e, in particolare, il regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 applicabile dal 25 maggio 2018 (di seguito "regolamento europeo sulla protezione dei dati") e normativa nazionale di riferimento laddove applicabile.

In caso di servizi che richiedano il trasferimento di dati personali dal Politecnico al Fornitore o la raccolta di dati personali da parte del Fornitore nell'ambito dello svolgimento del servizio, il Fornitore verrà nominato all'avvio del servizio dal Committente con apposito atto negoziale ai sensi dell'art. 28 e seguenti del GDPR "Responsabile del trattamento" in relazione alle attività connesse alla esecuzione del presente appalto come specificato al punto 3 dell'Allegato 1.

I dati raccolti saranno trattati, ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016, esclusivamente nell'ambito della gara, per l'aggiudicazione e la stipula del successivo contratto di appalto a cui il presente documento si riferisce. Ai sensi del Regolamento UE i dati raccolti sono destinati alla scelta del contraente ed il loro conferimento ha natura obbligatoria, fermo restando che l'operatore economico che intende partecipare alla gara o aggiudicarsi l'appalto e successivamente stipulare il contratto deve fornire alla Stazione Appaltante la documentazione richiesta dalla vigente normativa e dal presente disciplinare. La mancata produzione dei predetti documenti comporta l'esclusione dalla gara o la decadenza dall'aggiudicazione.

Agli interessati sono riconosciuti i diritti di cui al capo terzo del Regolamento UE n. 679/2016, in particolare, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo le richieste al Responsabile per la protezione dei dati personali, punto di contatto: privacy@polimi.it.

I dati raccolti possono essere comunicati al personale della Stazione appaltante che cura il procedimento di gara ed esibiti ad ogni altro soggetto che vi abbia interesse nel caso di richiesta di accesso ai sensi della L. 241/1990. Titolare del trattamento dei dati è il Politecnico di Milano – Direzione Generale Piazza Leonardo da Vinci, 32 – Responsabile del trattamento, Dirigente dell'Area Ing. Graziano Dragoni.

Per quanto riguarda la documentazione gestita tramite MEPA il Responsabile del trattamento dei dati è il gestore del sistema stesso che cura gli adempimenti in ordine alla operatività dei processi di accesso e utilizzo dei sistemi informatici.

Per tutti i trattamenti di dati personali effettuati nell'ambito dei servizi erogati dal Fornitore al Committente, dovrà essere garantito il rispetto delle vigenti norme, comunitarie e nazionali, in relazione al trattamento di dati personali, ciò sia nella fase di realizzazione ed avvio dei servizi che nell'esercizio a regime nonché a fronte di eventuali variazioni della normativa di riferimento.

All'avvio del servizio, il Fornitore verrà nominato, con apposito atto negoziale ai sensi dell'art. 28 e seguenti del GDPR, "Responsabile del trattamento" in relazione alle attività connesse alla esecuzione del presente appalto secondo il modello Allegato 11 "nomina responsabile esterno".

Il trattamento dei dati personali da parte dei servizi erogati dovrà rispettare tutti principi di cui all'Art. 5 del GDPR.

Art. 32 SPESE CONTRATTUALI

Tutte le spese, diritti e imposte, inerenti e conseguenti alla sottoscrizione del contratto, sono a carico dell'aggiudicatario.

Art. 33 UTILIZZO DEL NOME E DEL LOGO DEL POLITECNICO DI MILANO

Il Politecnico di Milano non potrà essere citato a scopi pubblicitari, promozionali e nella documentazione commerciale né potrà mai essere utilizzato il logo del Politecnico di Milano se non previa autorizzazione da parte del Politecnico stesso. Le richieste di autorizzazione possono essere inviate a comunicazione@polimi.it.

Art. 34 RISERVATEZZA

Il Fornitore si impegna a conservare il più rigoroso riserbo in ordine a tutta la documentazione fornita dal Politecnico di Milano.

Il Fornitore si impegna altresì a non divulgare a terzi e a non utilizzare per fini estranei all'adempimento dell'accordo stesso procedure, notizie, dati, atti, informazioni o quant'altro relativo al Politecnico di Milano e al suo know-how.

Il Fornitore si impegna altresì a restituire al Politecnico di Milano, entro 10 giorni dall'ultimazione delle attività commissionate tutti gli atti ed i documenti alla stessa forniti dalla committente ed a distruggere, ovvero rendere altrimenti inutilizzabili, ogni altro atto.

Eventuali violazioni commesse dal Fornitore sulle disposizioni di cui al presente paragrafo saranno sanzionate ai sensi della normativa vigente in materia.

Art. 35 NORMATIVA ANTICORRUZIONE

Il fornitore, firma digitalmente il presente disciplinare, dichiarando contestualmente quanto segue.

1) RAPPORTI DI PARENTELA

Il Fornitore dichiara che non sussistono rapporti di parentela, affinità, coniugio, convivenza tra i titolari e i soci dell'azienda e il Rettore, Prorettori, Prorettori delegati dei Poli territoriali, Direttore Generale, Dirigenti, Componenti del Consiglio di Amministrazione, i Direttori di Dipartimento, Presidi di Scuola, visibili all'indirizzo <http://www.polimi.it/ateneo/>, RUP della presente procedura.

2) TENTATIVI DI CONCUSSIONE

Il fornitore si impegna a dare comunicazione tempestiva alla Stazione appaltante e alla Prefettura, di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti di impresa.

Il predetto adempimento ha natura essenziale ai fini della esecuzione del contratto e il relativo inadempimento darà luogo alla risoluzione espressa del contratto stesso, ai sensi dell'art. 1456 del c.c., ogni qualvolta nei confronti di pubblici amministratori che abbiano esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 del c.p.

3) CONOSCENZA DEL CODICE COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI DEL POLITECNICO DI MILANO E PIANO PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE DI ATENEO

Il fornitore dichiara di conoscere il Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici del Politecnico di Milano e il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione dell'Ateneo, reperibili all'indirizzo:

<http://www.polimi.it/menu-di-servizio/policy/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/>

Il Fornitore ha l'obbligo di rispettare e di divulgare all'interno della propria organizzazione Codice di comportamento dei dipendenti pubblici del Politecnico di Milano per tutta la durata della procedura di affidamento e del contratto.

Fatti salvi gli eventuali altri effetti, l'inosservanza delle norme e/o la violazione degli obblighi derivanti dal codice di comportamento dei dipendenti pubblici del Politecnico di Milano comporta la risoluzione del presente contratto ai sensi dell'art.1456 del c.c.

4) EX DIPENDENTI

Il Fornitore dichiara di non avere concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e/o di non aver attribuito incarichi ad ex dipendenti che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto dell'Università per il triennio successivo alla cessazione del rapporto e si impegna a non stipularli nel prossimo triennio.

Art. 36 ACCESSO AGLI ATTI

In caso di richiesta di accesso agli atti, come previsto dal Regolamento di Ateneo, emanato con Decreto del Direttore Generale Rep. n. 3418 Prot. n. 40374 del 18/12/2013, verrà applicato il tariffario approvato dal Consiglio di Amministrazione il 17/12/2013 visibile al seguente indirizzo:

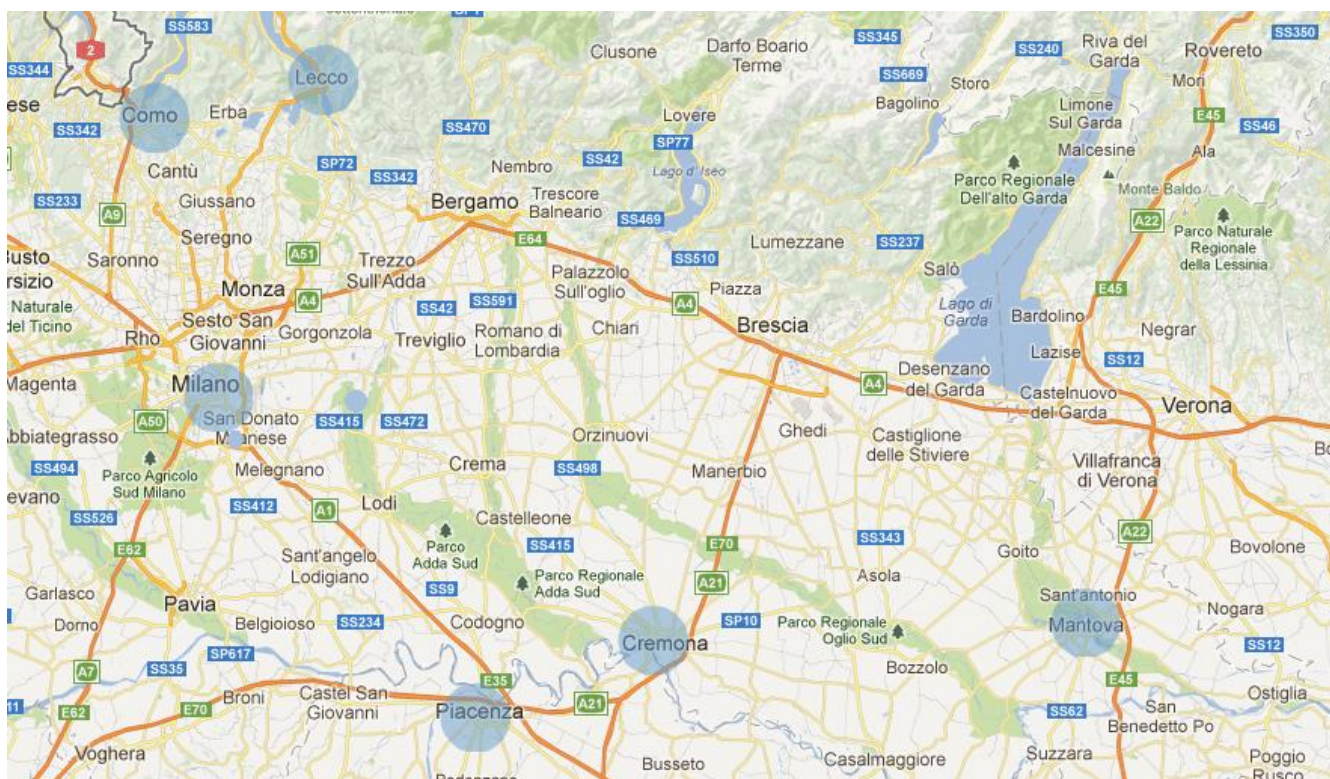
http://www.normativa.polimi.it/upload/statuti/file.php/301/Tariffario_accesso_documenti.pdf

Fermo restando quanto previsto in materia di accesso agli atti nel D.Lgs. n. 50/2016 all'art. 53, l'esercizio del diritto di accesso può essere esercitato ai sensi degli artt. 22 e segg. della l. n. 241/1990.

Nel caso in cui non fosse stata presentata in sede di gara alcuna dichiarazione contenente l'indicazione analitica delle parti dell'Offerta Tecnica coperte da riservatezza, la stazione appaltante consentirà accesso alla documentazione tecnica presentata, che sarà considerata priva di segreti tecnici o commerciali.

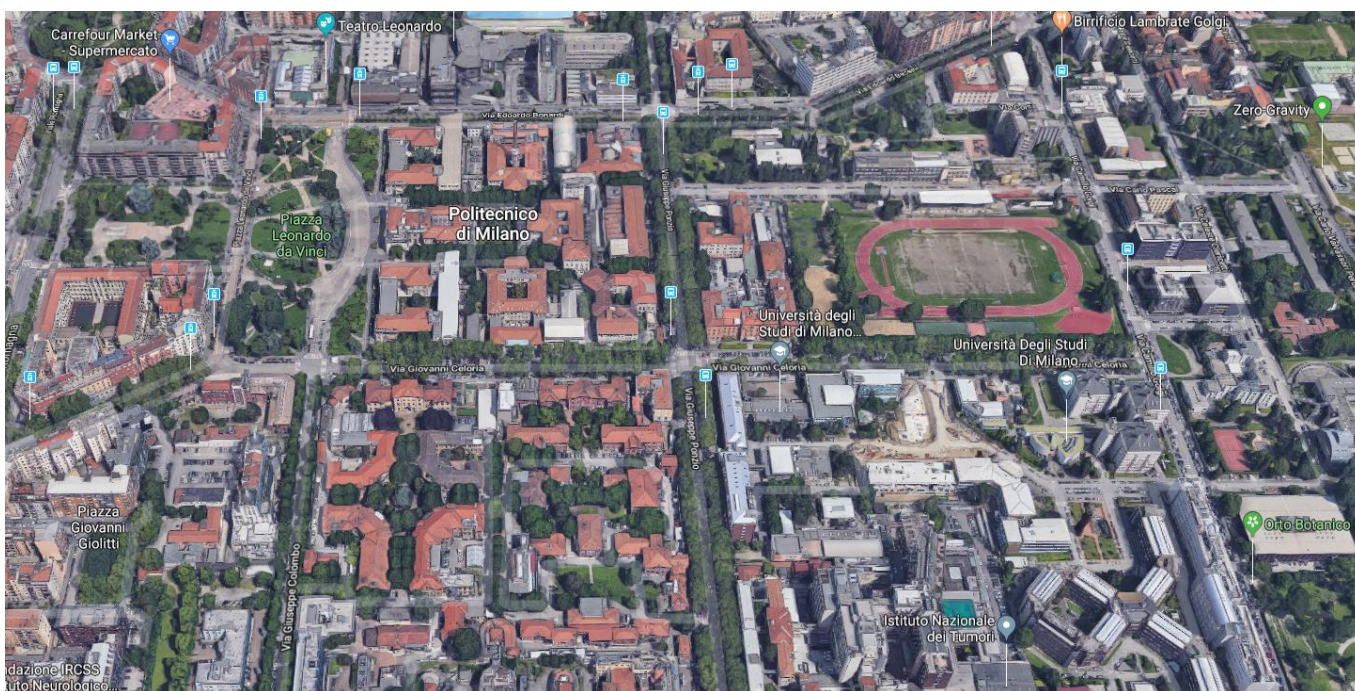
Mappe del territorio

Tutte le informazioni di seguito elencate sono consultabili al seguente link <https://maps.polimi.it/maps/>



Vista d'insieme [Fonte: Politecnico di Milano]

Sedi di Milano - Città Studi e Residenze



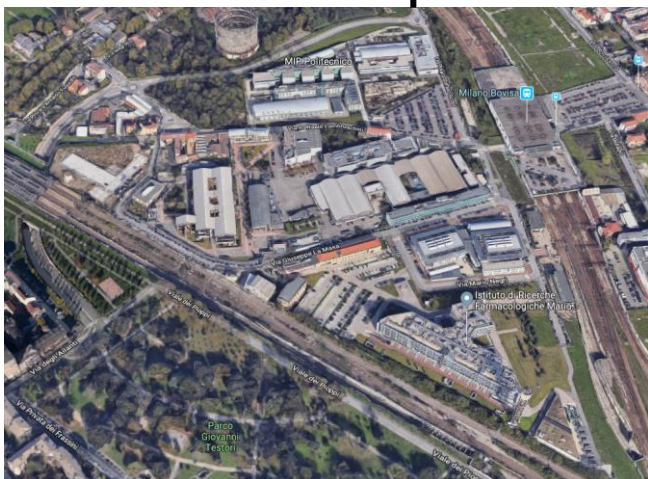
Sede Milano Città Studi [Fonte: Politecnico di Milano]

Si articola in:

- Sede Piazza Leonardo da Vinci 26
- Campus Piazza Leonardo da Vinci 32
- Campus Bassini
- Campus Bonardi
- Sede Via Colombo 40
- Sede Via Colombo 81
- Campus Via Golgi 20 e 40
- Campus Via Mancinelli 7
- Sede Viale delle Rimembranze di Lambrate 14

- Residenza Casa dello Studente Viale Romagna
- Residenza Galileo Galilei Via Corridoni 22
- Residenza I. Newton (in allestimento)
- Residenza - Centro Polifunzionale Giuriati (in allestimento)
- Residenza A. Einstein (in allestimento)
- Residenza Pareto (in allestimento)
- Residenza G. Romano (in allestimento)
- Residenza Gauss di via Zuccoli 19

Sedi di Milano - Bovisa

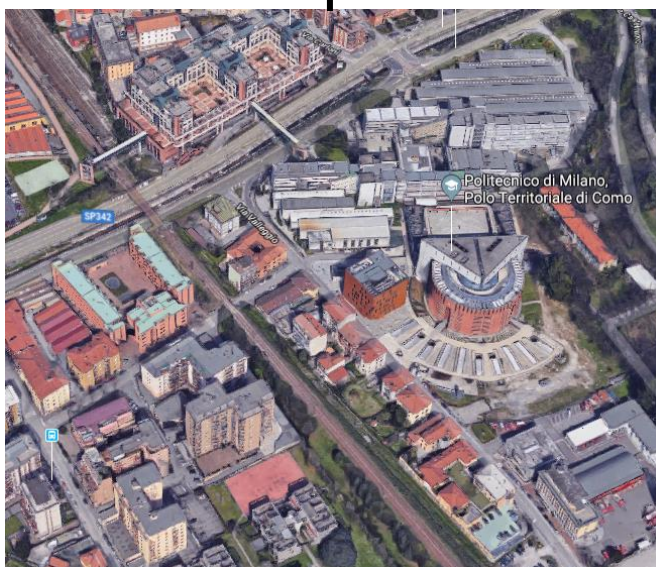


Sede Milano Bovisa [Fonte: Politecnico di Milano]

Si articola nei campus

- Durando - Cosenz
- La Masa - Lambruschini

Polo territoriale di Como



Polo Territoriale di Como [Fonte: Politecnico di Milano]

Si articola nelle sedi

- Via Natta 12/14

- Via Valleggio 11
- Via Anzani 42
- Via Castelnuovo 7
- Via Pannilani 17 (residenza)
- Residenza La Presentazione (in allestimento)

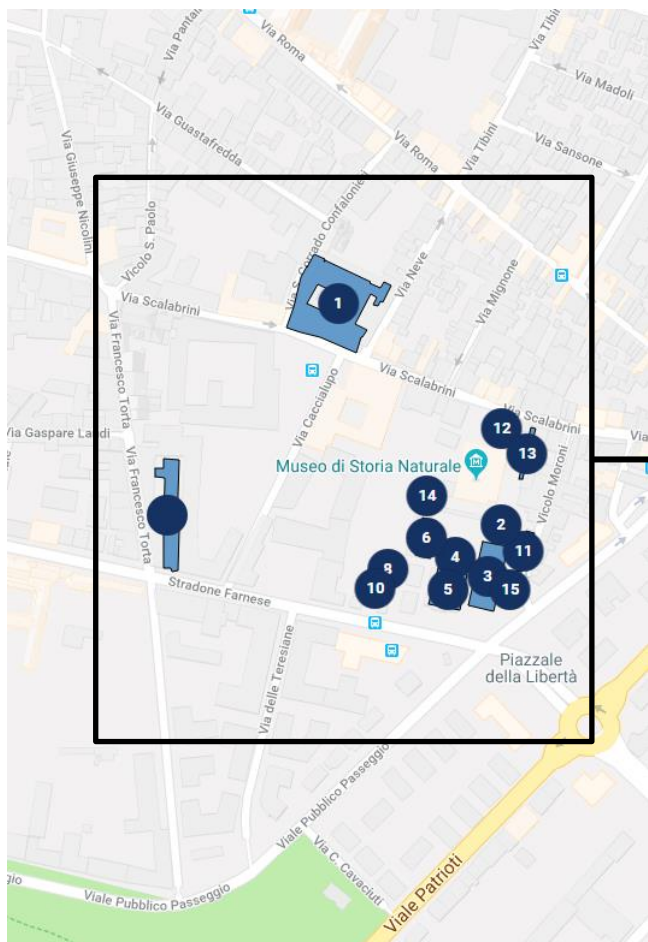
Polo territoriale di Lecco



Polo Territoriale di Lecco [Fonte: Politecnico di Milano]

Si articola nelle sedi di Via Ghislanzoni / Via Previati, compresa la Residenza Loos (in allestimento)

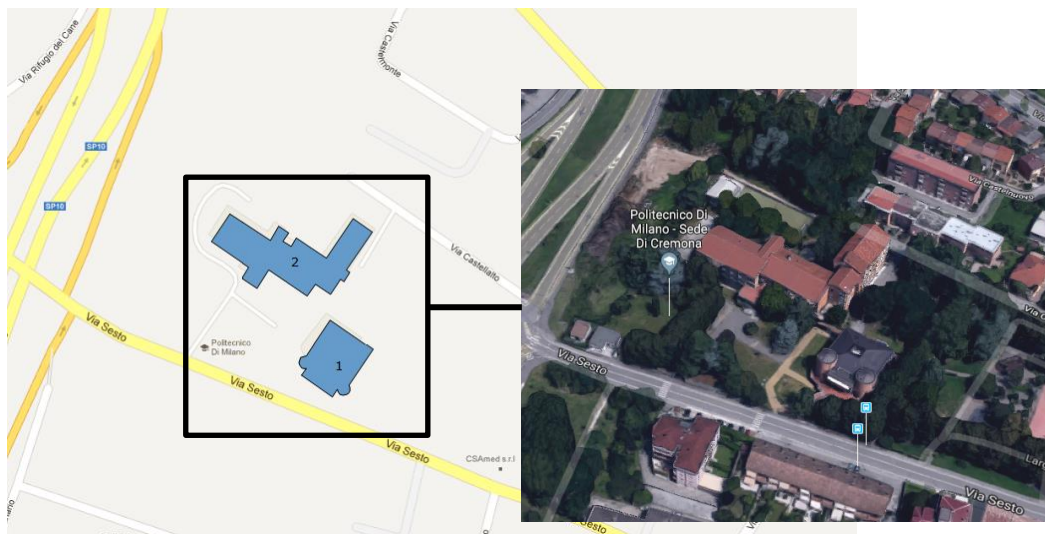
Polo territoriale di Piacenza



Polo Territoriale di Piacenza [Fonte: Politecnico di Milano]

Si articola nelle sedi di Via Scalabrini 76 e 113

Polo territoriale di Cremona



Polo Territoriale di Cremona [Fonte: Politecnico di Milano]

Si articola nelle sedi di Via Sesto 39/41

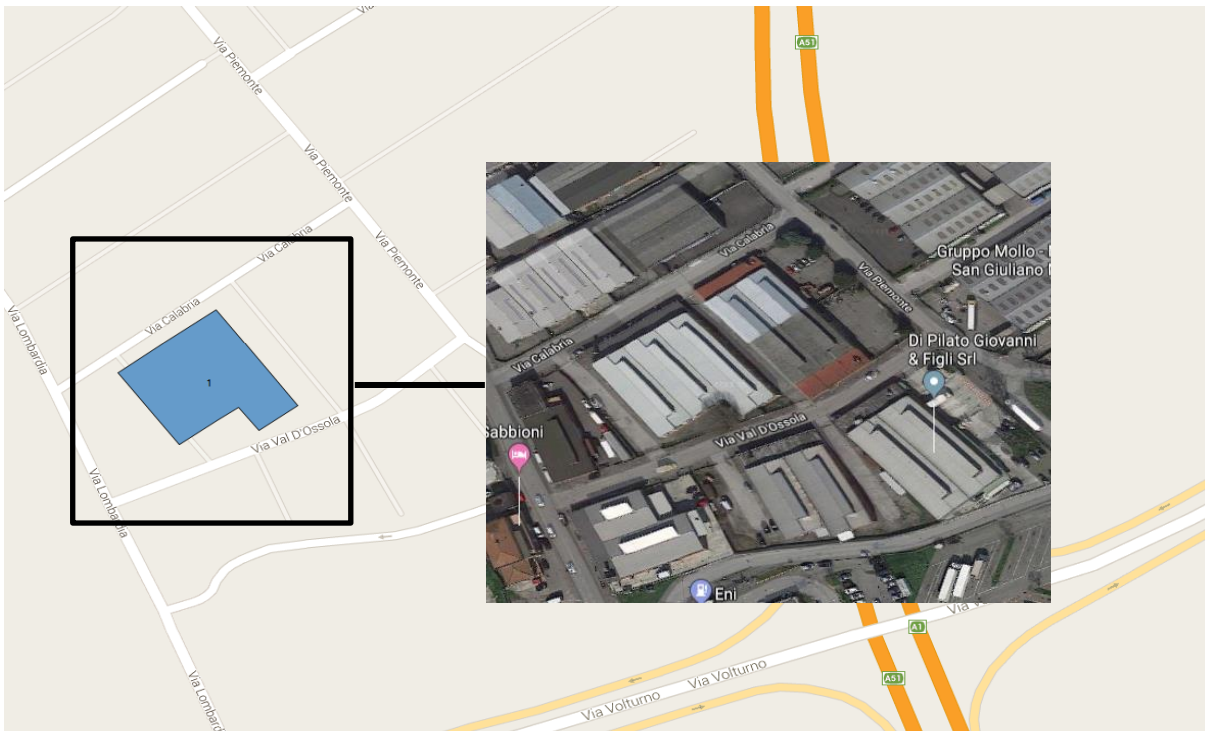
Polo territoriale di Mantova



Polo Territoriale di Mantova [Fonte: Politecnico di Milano]

Comprende la sede di Piazza D'Arco

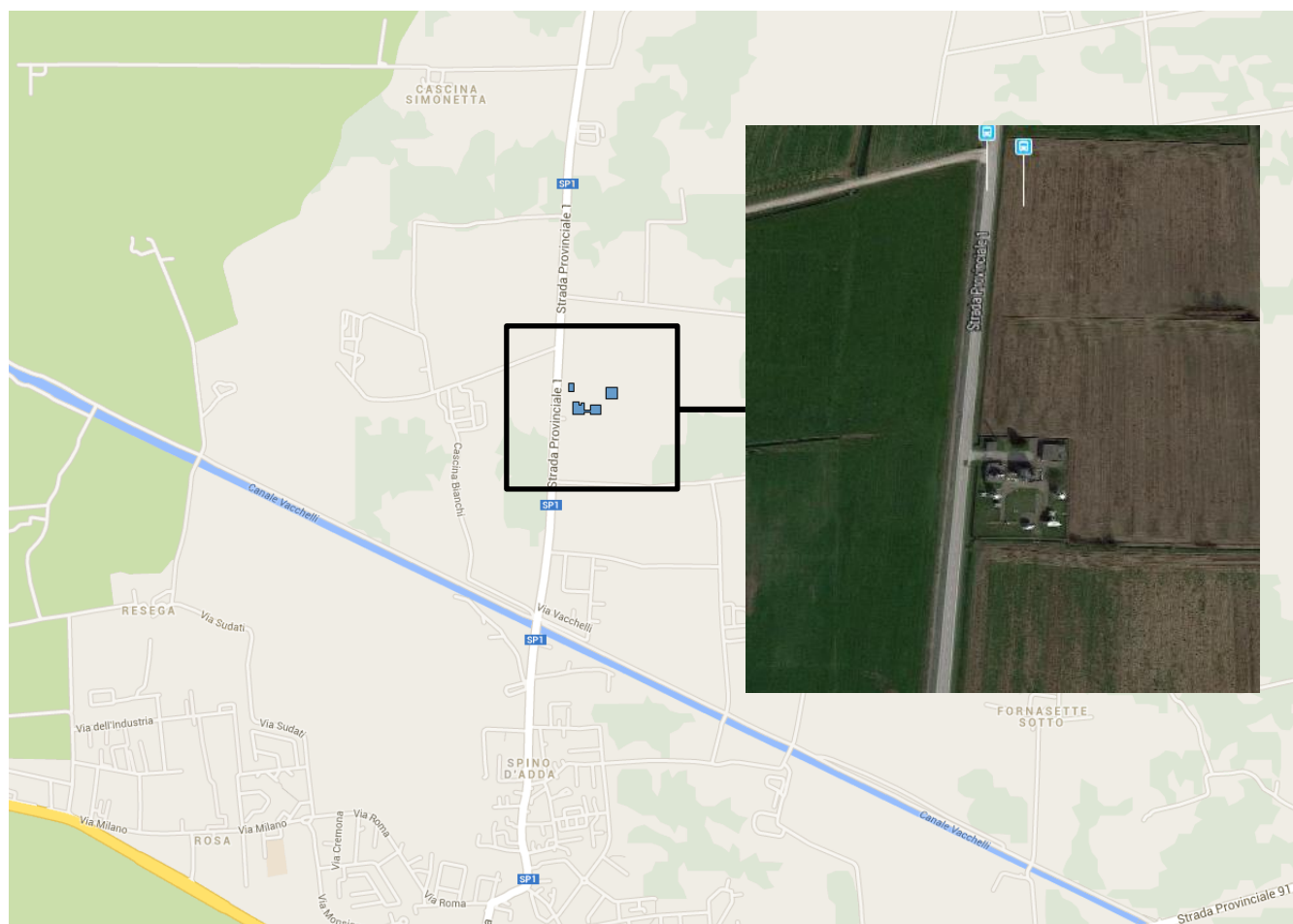
Sito di Sesto Ulteriano



Sito di Sesto Ulteriano [Fonte: Politecnico di Milano]

Comprende la sede di via Calabria (magazzino-deposito)

Sito di Spino d'Adda



Sito di Spino d'Adda [Fonte: Politecnico di Milano]

Comprende la sede situata in Strada per Rivolta, km 1,5.