



**POLITECNICO**  
**MILANO 1863**

**AREA GESTIONE**  
**INFRASTRUTTURE E SERVIZI**

**FORNITURA DI UN SERVIZIO DI PRESIDIO E PRONTO INTERVENTO DI PRIMO LIVELLO PER PICCOLI GUASTI E SERVIZIO DI REPERIBILITÀ PER PRONTO INTERVENTO MANUTENTIVO PRESSO LE RESIDENZE DEL POLITECNICO DI MILANO**

**CAPITOLATO SPECIALE**

**CIG N° 9336852603**

## INDICE

INDICE .....	2
Premessa.....	4
Art. 1 DEFINIZIONI .....	4
Art. 2 OGGETTO DELLA FORNITURA .....	4
Art. 3 LUOGHI DI ESECUZIONE DELL'APPALTO .....	4
Art. 4 DURATA DELL'APPALTO .....	5
Art. 5 AMMONTARE DELLA FORNITURA .....	5
Art. 6 CONTESTO ORGANIZZATIVO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	8
Art. 7 SERVIZIO DI PRESIDIO E PRONTO INTERVENTO MANUTENTIVO DI PRIMO LIVELLO PER PICCOLI GUASTI E SERVIZIO DI REPERIBILITÀ PER PRONTO INTERVENTO .....	8
Art. 7.1 SERVIZIO DI PRESIDIO .....	8
7.1.1 Organizzazione del servizio.....	11
7.1.2 Manutenzione a guasto e servizi di presidio (gestione ticket).....	12
Art. 7.1.3 Installazione e manutenzione di arredi e imposte oscuranti .....	13
Art. 7.1.4 Servizi di facchinaggio e trasloco.....	13
Art. 7.1.5 Impianti elettrici, audio/video e trasmissione dati ed elettrodomestici .....	14
Art. 7.1.6 Impianti idrici, termici e di condizionamento.....	15
Art. 7.2 REPERIBILITA' .....	15
Art. 7.3 LIMITI DI BATTERIA .....	16
Art. 7.4 CARATTERISTICHE E COMPETENZE DEL PERSONALE.....	16
Art. 8 MONITORAGGIO PERFORMANCE DEI SERVIZI .....	16
Art. 9 DOTAZIONE STRUMENTALE A SUPPORTO DEL SERVIZIO .....	17
Art. 10 GESTIONE RIFIUTI .....	17
Art. 11 RESPONSABILE GENERALE DEI SERVIZI .....	18
Art. 12 AVVIO DEI SERVIZI.....	19
Art. 13 SOSTITUZIONE DELLE RISORSE .....	19
<b>Art. 13.1 Richiesta di sostituzione avanzata dal Committente .....</b>	<b>19</b>
Art. 14 SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI.....	19
Art. 15 REQUISITI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO .....	20
Art. 16 REGOLARITÀ DEL SERVIZIO – CONTROLLI - PENALITÀ.....	20
Art. 17 SICUREZZA.....	22
Art. 18 CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI .....	23
Art. 19 NORME RELATIVE AL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO ED ALLA SICUREZZA .....	24
Art. 20 GARANZIA DEFINITIVA E POLIZZA ASSICURATIVA .....	25
20.1 Garanzia definitiva per la stipula del contratto .....	25
20.2 Polizza assicurativa .....	25

Art. 21 RISOLUZIONE .....	26
Art. 22 RECESSO .....	28
Art. 23 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	28
Art. 24 REVISIONE PREZZI .....	28
Art. 25 NORME APPLICABILI .....	28
Art. 26 FORO COMPETENTE.....	28
Art. 27 TRATTAMENTO DATI.....	29
Art. 28 SPESE CONTRATTUALI.....	29
Art. 29 UTILIZZO DEL NOME E DEL LOGO DEL POLITECNICO DI MILANO .....	29
Art. 30 RISERVATEZZA.....	29
Art. 31 NORMATIVA ANTICORRUZIONE .....	30
Art. 32 ACCESSO AGLI ATTI .....	30
Art. 33 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO .....	30

## Premessa

L'appalto ha per oggetto la fornitura di un servizio di presidio e pronto intervento di primo livello per piccoli guasti e servizio di reperibilità per pronto intervento manutentivo presso le residenze del Politecnico di Milano volto al mantenimento degli edifici in stato decoroso.

L'affidamento avverrà mediante procedura aperta e con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli artt. 60 e 95 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 – Codice dei contratti pubblici (in seguito: Codice).

## 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.

## Art. 2 OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente appalto ha per oggetto la fornitura di un servizio di presidio manutentivo e pronto intervento di primo livello per piccoli guasti e servizio di reperibilità per pronto intervento manutentivo presso le residenze del Politecnico Di Milano.

Oggetto degli interventi manutentivi di presidio saranno attività specifiche riferite ai sistemi quali:

- Arredi e complementi
- Impianti elettrici
- Impianti idraulici
- Impianti oscuranti
- Impianti climatizzazione
- Impianti Trasmissione Dati
- Impianti /video
- Facchinaggio e trasloco
- Piccoli interventi edili e di ripristino imbiancatura.

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.

## Art. 3 LUOGHI DI ESECUZIONE DELL'APPALTO

I servizi oggetto dell'appalto verranno svolti principalmente presso le sedi delle residenze del Politecnico di Milano e più precisamente:

- Residenza Newton: via Borsa, 25 - Milano
- Residenza La Presentazione: via Zezio, 58 - Como
- Residenze Adolf Loos: via Ghislanzoni, 24 - Lecco
- Residenza Pareto: via Maggianico, 6 – Milano (da settembre 2023)
- Residenza Einstein: via Einstein, 6 – Milano (da settembre 2023)

- Residenza Leonardo: viale Romagna, 62 – Milano (prevista nell'opzione di rinnovo)

L'Amministrazione si riserva la facoltà di far svolgere all'Aggiudicatario qualsiasi servizio previsto nel presente capitolato anche presso ulteriori e successive residenze secondo le proprie specifiche esigenze senza che l'Appaltatore possa vantare alcuna pretesa a titolo di indennizzo, risarcimento e quant'altro.

#### **Art. 4 DURATA DELL'APPALTO**

Il contratto avrà durata prevista di 24 mesi, decorrenti dalla data della sua stipula o dalla data di avvio del servizio. Il contratto potrà essere prorogato di ulteriori 24 mesi, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) D.Lgs. 50/2016.

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).

Relativamente alle residenze Pareto ed Einstein l'avvio dei servizi richiesti è previsto indicativamente a partire da settembre 2023.

Relativamente alla residenza Casa dello Studente all'avvio dei servizi richiesti è previsto in fase dell'eventuale proroga dei 24 mesi aggiuntivi ed indicativamente a partire da agosto 2024.

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. 8 del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76 recante misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitali, convertito con modificazioni nella Legge 11 settembre 2020 n. 120, in cui si prevede che è sempre autorizzata la consegna dei lavori in via di urgenza e, nel caso di servizi e forniture, l'esecuzione del contratto in via d'urgenza ai sensi dell'articolo 32, comma 8. 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 € **1.670.664,17 + IVA**.

**L'importo posto a base di gara è pari a € 1.309.818,94 €**. Tale importo è stimato sulla base dello storico dei servizi usufruiti e delle rimodulazioni dei servizi già intervenuti o previsti ed è così calcolato:

##### **PRIMI DUE ANNI**

Presidio	Posta zione	ore/giorn o	Giorni sett	settiman e	Ore presidio	Prezzo orario a base d'asta (+ IVA)	Importo annuale a base d'asta (+ IVA)	Importo complessivo per 2 anni (+ IVA)
Newton	1	8	5	52	2080	€ 28,04373	58.330,96 €	116.661,92 €
Como/lecc o	1	8	5	52	2080	€ 28,04373	58.330,96 €	116.661,92 €

Presidio	Postazione	ore/giorno	Giorni sett	settimane	Ore presidio	Prezzo orario a base d'asta (+ IVA)	Importo annuale a base d'asta (+ IVA)	Importo complessivo per 1 anno (+ IVA)
Pareto/Einstein	1	8	5	52	2080	€ 28,04373	58.330,96 €	58.330,96 €
								<b>291.654,79 €</b>

Reperibilità domenica	Postazione	ore	Giorni sett	settimane	totale ore	Prezzo orario a base d'asta (+ IVA)	Importo annuale a base d'asta (+ IVA)	Importo complessivo per 2 anni (+ IVA)
Newton	1	4	2	52	416	€ 39,96232	16.624,32 €	33.248,65 €
Como/Lecco	1	4	2	52	416	€ 39,96232	16.624,32 €	33.248,65 €
Reperibilità domenica	Postazione	ore/giorno	Giorni sett	settimane	Ore presidio	Prezzo orario a base d'asta (+ IVA)	Importo annuale a base d'asta (+ IVA)	Importo complessivo per 1 anni (+ IVA)
Pareto/Einstein	1	8	2	52	832	€ 39,96232	33.248,65 €	33.248,65 €
								<b>99.745,94 €</b>

### **ULTERIORI DUE ANNI**

Presidio	Postazione	ore/giorno	Giorni sett	settimane	Ore presidio	Prezzo orario a base d'asta (+ IVA)	Importo annuale a base d'asta (+ IVA)	Importo complessivo per 2 anni (+ IVA)
Newton/romagna	1	8	5	52	2080	€ 28,04373	58.330,96 €	116.661,92 €
Como/lecco	1	8	5	52	2080	€ 28,04373	58.330,96 €	116.661,92 €
Pareto/Einstein	1	8	5	52	2080	€ 28,04373	58.330,96 €	116.661,92 €
								<b>349.985,75 €</b>

Reperibilità domenica	Postazione	ore	Giorni sett	settimane	totale ore	Prezzo orario a base d'asta (+ IVA)	Importo annuale a base d'asta (+ IVA)	Importo complessivo per 2 anni (+ IVA)
Newton/Romagna	1	4	2	52	416	€ 39,96232	16.624,32 €	33.248,65 €
Como/Lecco	1	4	2	52	416	€ 39,96232	16.624,32 €	33.248,65 €
Pareto/Einstein	1	8	2	52	832	€ 39,96232	33.248,65 €	66.497,29 €
								<b>132.994,59 €</b>

Tabella 1 – Riepilogo servizi richiesti e costi.

<b>Servizio</b>	<b>Importo complessivo a base di gara</b>
Presidio primi due anni	291.654,79 €
Reperibilità primi due anni	99.745,94 €
Materiali primi due anni (comprensivo di quota automezzi art. 7.1.1)	205.920,00 €
Opzione rinnovo ulteriori due anni (presidio – reperibilità – materiali)	688.900,34 €
Servizi ulteriori	360.845,23 €
<b>Importo negoziabile</b>	<b>€ 1.647.066,30 € + IVA</b>
Oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze non soggetti a ribasso	23.597,87 € + IVA

Tabella 2 – base di gara

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 **€ 360.845,23 € +IVA** per l'intera durata contrattuale comprensiva dell'opzione di prolungamento della durata temporale.

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 **€ 23.597,87** 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 ecciperà 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 lo svolgimento delle attività all'interno dei propri vani. Provvede all'acquisizione ed erogazione dei prodotti e dei servizi di stampa e comunicazione
- **Area Campus Life.** Crea, favorisce e mantiene il miglior ambiente in cui la comunità politecnica può studiare, insegnare, fare ricerca, vivere, con particolare attenzione al diritto all'accesso, al successo nel percorso formativo e all'esperienza extra-curricolare dello studente con l'obiettivo di sviluppare e promuovere un clima di inclusione, integrazione e rispetto che rifletta i valori etici dell'Ateneo. Tra i servizi alla community, l'Area gestisce le attività sportive e il merchandising di Ateneo.

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 SERVIZIO DI PRESIDIO E PRONTO INTERVENTO MANUTENTIVO DI PRIMO LIVELLO PER PICCOLI GUASTI E SERVIZIO DI REPERIBILITÀ PER PRONTO INTERVENTO**

Il servizio è costituito da:

- Presidio di assistenza e pronto intervento manutentivo di primo livello per piccoli guasti;
- Servizio di Reperibilità per pronto intervento manutentivo.

Il servizio, rivolto agli ospiti delle Residenze del Politecnico di Milano, è mirato a garantire la fruibilità e l'efficienza del plesso edilizio delle residenze universitaria. Gli spazi interessati comprendono:

- Camere;
- Bagni;
- Cucine
- Sale studio;
- Palestre e spazi ricreativi;
- Atri e spazi comuni (coperti o scoperti) delle Residenze

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

- Il calendario dei periodi di chiusura dell'Ateneo, delle residenze e le relative interruzioni o riduzioni del servizio. Indicativamente le Residenze sono abitate per 11 mesi all'anno; le attività di manutenzione sono invece richieste per 12 mesi.

### **Art. 7.1 SERVIZIO DI PRESIDIO**

Per servizio di presidio si intende la presenza e disponibilità continuativa presso le strutture dell'Amministrazione Contraente di lavoratori che, secondo le esigenze dell'Amministrazione riportate nel presente documento, durante il normale orario di lavoro - o in orario comunque definito



dall'Amministrazione - devono essere presenti nell'immobile per far fronte ad attività urgenti, a particolari evenienze ed anche a piccole manutenzioni, al fine di garantire la continuità di esercizio degli impianti.

Il personale impiegato nel servizio di Presidio deve avere un livello di specializzazione pari al 6° livello multiservizi adeguato al tipo di attività richiesta dall'Amministrazione Contraente. A titolo esemplificativo, il Fornitore deve impiegare personale con idonei livelli di specializzazione per le strutture, piuttosto che per le opere di complemento, per gli arredi, per gli impianti elettrici, etc., anche in funzione delle peculiarità impiantistiche, strutturali e operative dell'Unità di Gestione.

Le attività, le modalità operative e le condizioni di esecuzione che il presidio fisso deve svolgere, devono essere pianificate congiuntamente dall'Amministrazione Contraente e dal Fornitore nel rispetto della normativa vigente.

Le attività che dovranno essere svolte dall'organico di Presidio, secondo i limiti di batteria indicati al paragrafo 7.3, saranno:

**A. Oltre alle attività pianificate, rispondere a tutte le richieste degli utenti con carattere di urgenza, in particolare:**

- attività di manutenzione a guasto necessarie al ripristino della normale funzionalità degli impianti;
- attività di manutenzione a richiesta aventi ad oggetto adeguamenti, modifiche ed integrazioni degli impianti;
- in caso di guasti o disservizi escludere parti o componenti degli impianti soggetti ad avaria ed effettuare una prima diagnosi di guasto (messa in sicurezza);
- in caso di guasti o disservizi che coinvolgano sistemi impiantistici o tecnologici complessi, diagnosi e segnalazione all'Amministrazione l'anomalia;
- effettuare tutte le possibili manovre o operazioni per garantire la continuità del servizio;
- trasloco e piccole attività di facchinaggio;
- installazione di complementi d'arredo (mensole, paralumi, appendiabiti etc);
- piccoli interventi di ripristino per pitturazioni murali per interni.

**B. Monitorare sistemi informativi e relazionare, in particolare:**

- monitorare continuamente gli impianti oggetto del servizio, al fine di individuare tempestivamente eventuali anomalie e procedere alla loro successiva eliminazione (o alla semplice segnalazione ove l'attività esuli dai servizi di riferimento);
- relazionare tutte le attività effettuate al Coordinatore dei servizi residenziali e al personale referente del servizio per l'Ateneo;
- 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;

È richiesto all'appaltatore lo svolgimento di attività di manutenzione di primo livello che potranno essere programmate secondo le esigenze dell'Ateneo. A titolo esemplificativo e non esaustivo, in fase di cambio degli ospiti, sarà richiesto di verificare che:

- non vi sia necessità di ritinteggiare le pareti a causa di danni arrecati dall'ospite;
- gli arredi, i corpi illuminanti, gli elettrodomestici, gli infissi e quant'altro non siano stati compromessi;
- gli impianti idraulici ed elettrici funzionino correttamente.

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

- **Arredi, complementi di arredo e serramenti:**

- Verifica del corretto funzionamento serrature e maniglie con relativo intervento di sistemazione e/o sostituzione;
- Lubrificazione meccanismi serramenti cerniere molle chiudiporta e/o sostituzione;
- Verifica funzionamento finestre completo di sistemazione coprivetro, guarnizioni, cerniere e maniglie,
- Verifica e sistemazione ante e cassette degli arredi (in particolare dovrà essere assicurata la corretta chiusura di tutti i serramenti);
- Verifica funzionamento e sistemazione tapparelle o imposte, completo fornitura e sostituzione della minuteria;
- Mantenimento del regolare funzionamento degli arredi fissi e mobili mediante riposizionamento degli elementi fuori posto, semplici regolazioni, riassettaggi, serraggi di viti e/o bulloni.
- Verifica e sistemazione staffe e cartelli per i DPI presenti nel fabbricato
- Mantenimento del regolare funzionamento degli arredi fissi e mobili, degli elettrodomestici, presenti nelle cucine;
- Verifica sistemazione o sostituzione di tutti gli elettrodomestici presenti nelle cucine (piastre a induzione, forni, forni microonde, frigoriferi, etc.)

- **Impianti elettrici:**

- periferiche impianti elettrici (a titolo esemplificativo sostituzione lampadine, prese di corrente, interruttori, corpi lampada, etc)
- Verifica/ripristino delle connessioni e sistemazione del percorso dei cavi di alimentazione delle apparecchiature elettriche (ove manomessi).

- **Impianti idraulici:**

- Verifica funzionamento servizi igienici e lavandini compreso interventi sulla rete di scarico e di adduzione;
- Verifica e sistemazione, compreso la sostituzione quando vetusto, di miscelatori, doccini e componentistica varia (saltarello, tappo etc);
- Verifica e sostituzione tubazioni flessibili di adduzione posizionate negli elementi idrosanitari;
- Sostituzione ove necessario dei sanitari.

- **Impianti oscuranti**

- Verifica e sistemazione di tutti gli elementi oscuranti, compreso l'esecuzione di regolazioni;
- Verifica e sostituzione elementi vetusti di tende: veneziane, a rullo, a teli, a pannelli etc con materiale di stessa tipologia;

- **Impianti climatizzazione:**

- Verifica funzionamento della regolazione ed esecuzione di interventi di pulizia sui termostati
- Verifica funzionamento dei terminali impianti di climatizzazione (serraggio collegamenti, sfiato aria nei termosifoni e piccole attività manutentive);

NB: nessun intervento sulla parte produttiva degli impianti

- **Impianti trasmissione dati:**
  - Verifica/ripristino delle corrette connessioni e del percorso dei cavi di collegamento sul lato utenza (si intendono esclusi interventi sulla rete di distribuzione);
  - Verifica e sostituzione di patch dati per il collegamento presa e device, da eseguire con la stessa tipologia di cavo del cablaggio strutturato dell'edificio.
- **Impianti /video:**
  - Verifica/ripristino dei collegamenti A/V, compreso sostituzione cavi di collegamento;
  - Sostituzione batterie ai telecomandi;
  - Configurazione delle apparecchiature multimediali in funzione delle esigenze d'utilizzo.
- **Facchinaggio:**
  - piccoli sgomberi/traslochi di materiale da effettuare senza supporto di una seconda persona.
- **Imbiancatura:**
  - Piccoli interventi di ripristino per pitturazioni murali per interni e ripristino cartongesso.

### **7.1.1 Organizzazione del servizio.**

#### **Orari di svolgimento dei lavori**

Gli interventi manutentivi potranno svolgersi nel seguente orario da lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 18:00. esclusivamente nelle aree confinate e senza arrecare interferenze.

#### **Squadre manutentive**

Dovranno essere messe a disposizione il numero necessario di squadre, ciascuna composta da 1 operaio specializzato, necessarie per l'esecuzione dell'opera nei tempi previsti e condivisi con l'amministrazione secondo il seguente schema:

- n. 1 tecnico specializzato Residenza Newton (e Casa dello Studente in caso di attivazione della proroga)
- n. 1 tecnico specializzato Residenza La Presentazione e Adolf Loos
- n. 1 tecnico specializzato Residenza Pareto/ Einstein

(Totale n° 9 ore: 8 ore lavorative più 1 ora di pausa).

Si specifica che è obbligatoriamente richiesto che l'azienda disponga in organico di personale in possesso di idonea attestazione relativa a LAVORI IN QUOTA E UTILIZZO DPI III CATEGORIA, da mettere a disposizione per le lavorazioni che lo richiedono.

#### **Automezzi**

Ogni squadra dovrà essere dotata di un mezzo adeguato al trasporto delle attrezzature necessarie per lo svolgimento dei lavori.

Per il servizio di facchinaggio dovranno essere rese permanentemente disponibili ed efficienti tutte le attrezzature necessarie al regolare svolgimento del servizio, tra cui almeno 1 veicolo commerciali furgonati.

In particolare dovranno essere garantite, per tutta la durata dell'appalto e senza oneri aggiuntivi per la stazione appaltante, almeno le seguenti attrezzature:

- N.2 veicoli commerciali leggeri (capienza utile min. 3 mc.);
- N.1 veicoli commerciali furgonati con sponda idraulica (portata min. 35q.li).

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.

Sarà riconosciuto un importo forfettario mensile non oggetto di ribasso pari ad € 2.100,00 + IVA (€ 25.200,00 + IVA annuali) quale riconoscimento per l'utilizzo dei vicoli sopra indicati per il servizio di presidio e reperibilità.

### **Magazzino**

Per servizi di presidio, sarà messo a disposizione, presso ciascuna Residenza, previo la verifica della disponibilità di spazi da parte della stessa, un magazzino per lo stoccaggio del materiale, necessario per le attività di presidio, quale ad esempio scala, attrezzi e materiale vario.

### **7.1.2 Manutenzione a guasto e servizi di presidio (gestione ticket)**

Per la gestione delle attività legate alla gestione dei guasti e/o del presidio il Fornitore dovrà garantire la disponibilità a fornire un servizio come specificatamente descritto nei punti seguenti.

- Il servizio di presidio prevedrà la presenza di personale in orari indicati e dovrà garantire la gestione degli interventi a guasto come segnalati dai ticket ricevuti, nonché gli interventi di natura urgente e pronto intervento attivati attraverso specifiche richieste pervenute tramite il sistema informativo della stazione appaltante.
- Le tipologie d'intervento saranno regolamentate, definite ed indicate dal referente della residenza tramite segnalazione OTRS.
- Modalità operative per la gestione degli interventi a guasto sono riportate nel workflow seguente:

- DITTA – esegue servizio avvalendosi della seguente procedura:
  - Utente apre segnalazione OTRS nella coda manutenzioni straordinarie o migliorative
  - Il Contact Center, secondo le indicazioni impartite dal Dec, completa le informazioni inserendo tempistica e ove possibile definendo il calendario intervento. Successivamente trasferisce la segnalazione sulla piattaforma INFOCAD.
  - Da questo passaggio la ditta o tramite proprio Contact center o responsabile del servizio è referente della segnalazione e deve celermente prendere in carico la richiesta, pianificare sopralluogo ed inserire eventuali note.
  - A posteriori del sopralluogo la Ditta ha tutte le info per valutare la segnalazione per eseguirla oppure chiedere autorizzazione al extra canone concordato. Infine nel caso di materiale di non facile reperimento deve indicare i tempi di attesa
  - Eventuali preventivi saranno caricati sulla piattaforma Infocad e se superiori ad il limite indicato dal Dec dovranno esser preventivamente autorizzati, per tutti gli altri TK le verifiche saranno effettuate a posteriori del loro completamento
  - La Ditta: a completamento delle attività dovrà chiudere il TK

Nb: il programma fornisce segnalazioni per ogni attività manutentiva programmata e pertanto con la stessa procedura saranno gestiti gli interventi programmati

- Ditta a completamento di un congruo periodo farà richiesta al Dec di esser autorizzata alla fatturazione
- Dec estrapola dal sistema informativo le informazioni e provvede a verificarle. Successivamente conferma la facoltà a fatturare.
- DITTA -> emette fattura elettronica
- DITTA + Dec -> a completamento del servizio stilano il verbale conclusione del servizio e relativo certificato ultimazione lavoro/servizio
- DITTA -> a completamento lavori richiede il pagamento del servizio

Per la gestione degli interventi programmati le aperture delle segnalazioni OTRS saranno attivate esclusivamente dal RUP, DEC e Coordinatore servizi residenziali. Gli interventi Urgenti e ordinari potranno essere aperti da tutti gli utenti,

La presenza dei presidi richiesti dovrà essere certificata con sistemi di rilevazione presenze da concordare con l'appaltatore.

Il servizio di presidio dovrà garantire l'intervento entro le seguenti tempistiche:

Oggetto del lotto	URGENTE* entro e non oltre	ORDINARI O entro e non oltre	PROGRAMMABILE entro e non oltre
Manutenzione impianti elettrici e trasmissione dati	1 ore	24 ore	10 gg o data concordata
Manutenzione impianti idraulici e termomeccanici	1 ore	24 ore	10 gg o data concordata
Manutenzione serramenti, arredi e sistemi oscuranti	3 ore	24 ore	10 gg o data concordata
Facchinaggio	12 ore	3 gg	10 gg o data concordata

\*URGENTE: Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali (es. condizioni microclimatiche o di illuminazione) per lo svolgimento delle normali attività.

È in capo all'appaltatore l'organizzazione delle risorse di presidio e delle attività per la gestione delle richieste manutentive e delle relative priorità, nel rispetto della classificazione di urgenza indicata dall'Ateneo.

In caso di mancato rispetto dei tempi sopra indicati saranno applicate le penali previste, salvo oggettiva dimostrazione di urgenze concomitanti superiori al numero di addetti di presidio richiesti.

In caso di impossibilità di soluzione immediata causa necessità di intervento complesso inserimento con la stessa tempistica massima di ticket specifico sul sistema di ticketing manutenzioni dell'ateneo.

Eventuali ritardi nell'intervento da parte del Fornitore saranno oggetto di applicazione delle penali definite dall'Amministrazione.

### Art. 7.1.3 Installazione e manutenzione di arredi e imposte oscuranti

Il servizio consiste nel mantenimento in efficienza e nell'adeguamento di arredi ed attrezzature. 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 compreso tende di qualsiasi tipologia e materiale;
- Installazione, manutenzione e sostituzione di accessori per bagno, compresi asciugamani elettrici.

### Art. 7.1.4 Servizi di facchinaggio e trasloco

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 le diverse Residenze.

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

- 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, anche dall'Ateneo verso le Residenze;
- 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;
- Caratterizzazione dei rifiuti (rifiuti assimilati agli urbani rifiuti ingombranti) e trasferimento degli stessi presso il locale deposito temporaneo sito nella Residenza o presso l'area ecologica dell'Ateneo.

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%.

#### **Art. 7.1.5 Impianti elettrici, audio/video e trasmissione dati ed elettrodomestici**

Il servizio consiste nel mantenimento in efficienza e nell'adeguamento degli impianti elettrici entro il limite di batteria previsto all'art 7.3.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si riporta di seguito un elenco delle attività di manutenzione che il Fornitore deve eseguire:

- Mantenere gli impianti elettrici in modo da conservare integre e funzionanti le caratteristiche di costruzione;
- Eliminare le anomalie riscontrate, provvedendo alla riparazione e/o sostituzione delle parti/componenti non funzionanti o logorate.
- mantenere la perfetta efficienza tutti gli elementi del sistema quali punti luce e corpo lampada, interruttori e prese;
- Verifica/ripristino delle corrette connessioni e del percorso dei cavi di collegamento sul lato utenza (si intendono esclusi interventi sul di distribuzione).
- Verifica/ripristino dei collegamenti A/V;
- Configurazione delle apparecchiature multimediali in funzione delle esigenze d'utilizzo;
- interventi tampone e di messa in sicurezza nel caso di malfunzionamenti degli impianti che richiedano successivamente interventi di manutenzione correttiva a guasto;

Le attività/interventi di manutenzione correttiva a guasto, svolte nel corso della durata contrattuale, che prevedono la sostituzione o riparazione di componenti e/o apparecchiature necessitano che queste ultime abbiano caratteristiche tecniche uguali o migliori di quelle esistenti. La sostituzione, in questo secondo caso (sostituzione migliorativa), deve essere concordata con il Direttore dell'esecuzione.

### **Art. 7.1.6 Impianti idrici, termici e di condizionamento**

Il servizio consiste nel mantenimento in efficienza e nell'adeguamento degli impianti idrici, termici e di condizionamento entro il limite di batteria previsto all'art 7.3.

La manutenzione correttiva a guasto dell'unità tecnologica viene eseguita a seguito di un'avaria, di un malfunzionamento e/o di una interruzione anche parziale del servizio, ed è volta a riportare l'unità tecnologica (impianto e relativi componenti e sub componenti/apparecchiature) nello stato in cui essa possa eseguire la funzione richiesta.

Tutte le attività/interventi di manutenzione correttiva a guasto, svolte durante la durata contrattuale, che prevedono la sostituzione o riparazione di componenti e/o sottocomponenti/apparecchiature necessitano che queste ultime abbiano caratteristiche tecniche uguali o migliori di quelle esistenti. La sostituzione, in questo secondo caso (sostituzione migliorativa), deve essere concordata con il Direttore dell'esecuzione.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si riporta di seguito un elenco delle attività di manutenzione che il Fornitore deve eseguire:

- Pulizia di pozzetti di scarico, con prodotti disincrostanti
- mantenere la perfetta efficienza tutti gli elementi del sistema quali gruppi di erogazione e scarico, caloriferi;
- Pulizia dei soli generatori di calore e raffrescamento locali tipo Split (no Centrali termiche e gruppi frigo);
- interventi tampone e di messa in sicurezza nel caso di malfunzionamenti degli impianti che richiedano successivamente interventi di manutenzione correttiva a guasto;

È esclusa la gestione da terzo responsabile, conduzioni e gestione degli impianti di riscaldamento con relativi locali, l'avviamento e l'accensione delle apparecchiature degli impianti termici autonomi e centralizzati, la sorveglianza tecnica delle Centrali, Termiche, Frigorifere e impianti termici autonomi e la gestione dei depuratori d'acqua.

Le attività/interventi di manutenzione correttiva a guasto, svolte nel corso della durata contrattuale, che prevedono la sostituzione o riparazione di componenti e/o apparecchiature necessitano che queste ultime abbiano caratteristiche tecniche uguali o migliori di quelle esistenti. La sostituzione, in questo secondo caso (sostituzione migliorativa), deve essere concordata con il Direttore dell'esecuzione.

### **Art. 7.2 REPERIBILITA'**

Per servizio di reperibilità di un operatore per le richieste di intervento per le attività previste per il servizio di presidio descritti all'art. 7.1 escluso il facchinaggio.

Per tutta la durata del contratto il Fornitore deve garantire il Servizio di Reperibilità e di Pronto Intervento, necessari al rispetto dei parametri di erogazione dei Servizi nonché per ovviare ad eventuali guasti e/o interruzioni del funzionamento degli impianti.

Il Servizio di Reperibilità e Pronto intervento dovrà essere garantito dal Fornitore nei giorni di sabato e domenica per i seguenti orari dalle 09:00 alle 18:00.

Eventuali ritardi nell'intervento da parte del Fornitore saranno oggetto di applicazione delle penali eventualmente definite dall'Amministrazione.

L'aggiudicatario dovrà comunicare il numero di telefono per le emergenze, tale servizio deve esser reso non da un risponditore automatico ma da un presidio fisico, da contattare per richiedere l'intervento di un operatore correttamente informato sul patrimonio impiantistico dell'Ateneo; l'operatore si dovrà recare sul posto entro 1 (una) ora dalla chiamata.

Il Fornitore sarà tenuto ad intervenire entro i tempi indicati:



Oggetto del lotto	URGENTE* entro e non oltre	ORDINARI O entro e non oltre	PROGRAMMABILE entro e non oltre
Manutenzione impianti elettrici e trasmissione dati	3 ore	24 ore	10 gg o data concordata
Manutenzione impianti idraulici e termomeccanici	3 ore	24 ore	10 gg o data concordata
Manutenzione serramenti, arredi e sistemi oscuranti	3 ore	24 ore	10 gg o data concordata

\*URGENTE: Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali (es. condizioni microclimatiche o di illuminazione) per lo svolgimento delle normali attività.

### **Squadre manutentive**

Dovranno essere messe a disposizione il numero necessario di squadre, ciascuna composta da 1 operaio specializzato, necessarie per l'esecuzione dell'opera nei tempi previsti e condivisi con l'amministrazione secondo il seguente schema:

- n. 1 tecnico specializzato Residenza Newton, Residenze Presentazione e Loss (Casa dello Studente in caso di attivazione della proroga).
- n. 1 tecnico specializzato Residenza Pareto/ Einstein

### **Automezzi**

Per il servizio di reperibilità dovranno essere utilizzati i veicoli indicati all'art. 7.1.1 per il servizio di presidio e il costo e remunerazione è indicato nel medesimo articolo.

### **Art. 7.3 LIMITI DI BATTERIA**

Il limite di batteria per gli impianti elettrici viene definito a valle del quadro presente nel vano a servizio dell'impianto.

Il limite di batteria per gli impianti idrici viene definito a valle della dell'innesto alla rete principale (verticale) e per gli impianti termici presso lo scambiatore di calore posizionato nel singolo vano.

### **Art. 7.4 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 degli interventi richiesti;
- Abilità e competenza nella gestione di impianti elettrici;
- Abilità e competenza nella movimentazione di arredi e attrezzature tramite ausilio di supporti (transpallet etc);
- Ottima conoscenza della lingua italiana.
- Formazione e abilitazione per lavorazioni in quota

### **Art. 8 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. 16 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. 9 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 presidio e pronto intervento);
- 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. 10 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<sup>a</sup> copia del formulario di rifiuti.

La 4<sup>a</sup> 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. 11 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 garantire costante reperibilità telefonica durante l'erogazione dei servizi.

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. 12 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 previste dal presente capitolato ed eventualmente offerte in sede di gara;
- 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. 21.

## **Art. 13 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. 13.1 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. 14 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.

Sempre attraverso la suddetta 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. 15 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. 16 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	€ 50,00 (cinquanta/00) per ciascun giorno lavorativo di indisponibilità e per ciascuna attrezzatura.

	capitolato o previste in offerta tecnica.	
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	Per la mancata presenza delle squadre impiegate per il servizio di presidio salvo che il caso di ritardo non sia imputabile all'appaltatore	€ 500,00 (trecento/00) per segnalazione
5	Accertata assenza del personale addetto al presidio.	€ 100,00 (cento/00) per ogni ora di interruzione e per ciascuna postazione.
6	Per ritardi d'interventi urgenti per il servizio di presidio, salvo che il caso di ritardo non sia imputabile all'appaltatore;	€. 50,00 per ogni 10 minuti di ritardo
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	Per non aver comunicato subappalti e subforniture ai sensi del D.Lgs 50/16 art. 105, oltre alla denuncia agli organi di competenza	€. 1.500,00 per subappalto non autorizzato
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	Ritardo nella consegna della quarta copia del formulario rifiuti	€ 50,00 per giorno per documento
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	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).

Le sanzioni pecuniarie di cui sopra verranno fatturate dal Politecnico di Milano e, qualora non liquidate a scadenza, l'importo verrà prelevato direttamente dalla cauzione, con conseguente obbligo di reintegro.

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 PEC, 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. 17 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 prerequisite 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 e pronto intervento dovranno essere formati per le emergenze relative al D.Lgs. 81/08 e s.m.i.,

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.

## **Art. 18 CORRISPETTIVI, 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 dei servizi manutentivi svolti, con orario di svolgimento e elenco nominativo degli operatori;
- Dettaglio materiali utilizzati;

Il corrispettivo per gli interventi straordinari e a guasto sono così calcolati:

- il prezzo orario della manodopera offerto in sede di gara (determinato dalle tabelle dal Ministero del Lavoro per il livello del personale impiegato, incrementato di utile di impresa e costi generali pari a 28,7%, al netto dello sconto di gara per la quota di utile di impresa e costi generali).
- I materiali saranno remunerati sulla base di presentazione di copia della fattura del fornitore, incrementato di utile di impresa e costi generali pari a 28,7%, al netto dello sconto di gara per la quota di utile di impresa e costi generali.

A seguito del ricevimento del riepilogo sopra indicato 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:

<b>Informazione</b>	<b>Elemento del tracciato fattura elettronica</b>
---------------------	---



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 remissione 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. 19 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. 20 GARANZIA DEFINITIVA E POLIZZA ASSICURATIVA**

### **20.1 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.

### **20.2 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 € 1.000.000,00 per evento.**

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

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

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

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

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

## **Art. 21 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;
- 5 ritardi superiori a 30 minuti nell'avvio di interventi "urgenti" o "pronto intervento";
- Quando l'appaltatore rifiuta di riprendere i lavori, una volta che siano stati sospesi o rifiuta di procedere alla sostituzione di materiali giudicati non idonei dall'ente appaltante oppure rifiuta di procedere alle modifiche, aggiunte o diminuzioni come da disposizioni impartite dalla DEC;
- Quando, durante il corso dei lavori, l'appaltatore viene più di due volte diffidato a mezzo PEC perché parte dei lavori già espletati non risultano, ad insindacabile giudizio del DEC., eseguiti a regola d'arte;
- Quando, nei casi di richiesta di intervento di emergenza, l'impresa, compia due delle seguenti infrazioni, comunque distribuite nel periodo contrattuale:

- irreperibilità totale;
- mancato intervento nel luogo indicato.
- Frode nella esecuzione del servizio;
- Quando l'Appaltatore abbia ricevuto tre richiami da parte del Responsabile del Procedimento, per mancata restituzione dei rapportini d'intervento o segnalazione dell'avvenuta chiusura dell'intervento;
- Qualora l'impresa non si presenti regolarmente per la redazione della contabilità verrà richiamata formalmente a mezzo PEC. Decorsi due richiami, si procederà alla risoluzione del Contratto.
- 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;

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. 22 RECESSO**

Il Politecnico di Milano può inoltre recedere dal contratto nei casi e con le modalità previste dall'art.109 del D.Lgs.50/2016.

## **Art. 23 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 all' art. 3 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. 24 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. 25 NORME APPLICABILI**

Per tutto quanto non espressamente previsto dagli atti e documenti di gara si fa riferimento al D. Lgs.50/2016 e al Codice Civile.

## **Art. 26 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. 27 TRATTAMENTO DATI**

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE n. 679/2016, le Parti così come individuate, denominate e domiciliate dal presente contratto, in qualità di autonomi Titolari del trattamento, dichiarano reciprocamente di essere informate e di acconsentire, tramite sottoscrizione di questo documento, che i dati personali raccolti e considerati nel corso dell'esecuzione del presente contratto saranno trattati esclusivamente per le finalità previste dal contratto stesso ed in ottemperanza delle misure di sicurezza necessarie per garantire la loro integrità e riservatezza.

Le Parti, in qualità di Titolari autonomi del trattamento, si impegnano a raccogliere i dati degli interessati per le rispettive finalità rispettando il principio di minimizzazione e di consenso informato. L'eventuale utilizzo dei dati per finalità ulteriori è condizionato alla manifestazione di espresso consenso specifico da parte dell'interessato.

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 dei servizi 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 contratto.

Punto di contatto del Responsabile per la protezione dei dati per il Politecnico di Milano è: [privacy@polimi.it](mailto:privacy@polimi.it).

Le Parti si impegnano, inoltre, ad escludere la diffusione dei dati raccolti in Paesi extra UE e/o Organizzazioni internazionali.

## **Art. 28 SPESE CONTRATTUALI**

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

## **Art. 29 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](mailto:comunicazione@polimi.it).

## **Art. 30 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. 31 NORMATIVA ANTICORRUZIONE**

Il fornitore, firma digitalmente il presente capitolato, 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/>

L'appaltatore ha l'obbligo di rispettare e di divulgare all'interno della propria organizzazione il Codice Etico e di Comportamento 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 di cui all'art. 54 del D.Lgs. 165/2001 o al Codice Etico e di Comportamento 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 successivo triennio.

## **Art. 32 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](http://www.normativa.polimi.it/upload/statuti/file.php/301/Tariffario_accesso_documenti.pdf)

## **Art. 33 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO**

È fatto divieto assoluto di cedere a terzi l'appalto.

Qualsiasi cessione dell'appalto è nulla nei confronti del Concedente e comporta l'immediata revoca dell'appalto e la perdita della cauzione definitiva, fatto salvo ogni ulteriore risarcimento dei danni eventualmente arrecati al Politecnico di Milano.