



APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL POLITECNICO DI MILANO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI PULIZIA, IGIENE AMBIENTALE E AUSILIARIATO NELL’AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DEI SERVIZI AGLI IMMOBILI IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

.....

LOTTO 1 - CAMPUS CITTÀ STUDI, POLO DI CREMONA, POLO DI MANTOVA E POLO DI
PIACENZA - CIG BC2F4D7580

LOTTO 2 - CAMPUS BOVISA, POLO DI COMO, POLO DI LECCO - CIG BC2F4D8653

.....

ALLEGATO A.1

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

Indice

1. STORIA DEL DOCUMENTO	5
2. GLOSSARIO	5
3. PREMESSE	9
4. METODI DI RILEVAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA	12
4.1 DISCIPLINA DEL CRITERIO BONUS/MALUS	12
4.2 CUSTOMER SATISFACTION ANNUALE	13
4.3 AUDIT MENSILI IN CONTRADDITTORIO (24 AUDIT/ANNO)	15
4.4 PRINCIPIO DI CALCOLO	16
4.5 MODALITÀ DI APPLICAZIONE DEL MECCANISMO BONUS/MALUS	17
4.6 CALCOLO DEL VALORE MONETARIO DEL BONUS/MALUS	18
4.6.1 Calcolo del Bonus/Malus	18
5. OGGETTO DELL'APPALTO SPECIFICO	21
5.1 SERVIZI GESTIONALI E OPERATIVI	21
6. GESTIONE DEL CONTRATTO	22
6.1 STRUTTURE DEDICATE AI SERVIZI	22
6.1.1 Struttura Organizzativa	22
6.1.2 Struttura Operativa	22
6.2 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	24
6.2.1 Attività preliminari	24
6.2.2 Verbale di Consegna	25
6.3 GESTIONE DEL SERVIZIO	28
6.3.1 Attività Ordinarie e Straordinarie e Processo autorizzativo	28
6.3.2 Importo a Consumo	31
6.4 ESECUZIONE CONTRATTUALE	31
6.4.1 Oneri ed obblighi del fornitore	31
6.4.2 Informazione e Formazione	34
6.4.3 Macchine, attrezzature di lavoro e materiali	36
6.4.4 Locali in uso al Fornitore e utenze	37
6.4.5 Livelli di servizio e verifiche di conformità in corso di esecuzione	38
6.4.6 Rendicontazione, fatturazione e pagamenti	41
6.5 FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI	41
6.5.1 Verbale di Riconsegna	41
6.5.2 Verifica di conformità finale	42
7. SERVIZI GESTIONALI	42
7.1 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ	42
7.1.1 Programma Operativo delle Attività (POA)	42
7.1.2 Metodologia di riferimento per la redazione dei Piani Operativi delle Attività (POA)	46
7.1.3 Carta dei servizi	46
7.1.4 Verbale di Controllo	47
7.1.5 Preventivo di spesa per attività Straordinarie	47
7.1.6 Scheda Consuntivo Attività	48

7.2	CONTACT CENTER E GESTIONE DEI TICKET	49
7.2.1	Ticket attività ordinarie	50
7.2.2	Ticket attività straordinarie	50
7.2.3	Gestione di emergenze e casi di forza maggiore	52
7.3	REPERIBILITÀ	52
7.4	SEGNALAZIONE GUASTI	53
7.5	SISTEMA INFORMATIVO	53
7.5.1	Gestione delle attività nel sistema informatico Infocad	54
7.5.2	Attività su richiesta tramite ticket	55
7.5.3	Attività pianificate tramite ticket	55
7.5.4	Attività straordinarie	56
7.6	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI GESTIONALI	59
8.	SERVIZI OPERATIVI - SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE	59
8.1	SERVIZIO DI PULIZIA	59
8.1.1	Attività Ordinarie di Base	59
8.1.2	Attività Straordinarie	69
8.2	MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE	69
8.2.1	Gestione dei rifiuti	72
8.2.2	Mezzi e attrezzature	74
8.2.3	Conformità ai criteri ambientali minimi	78
8.3	PRESIDIO DI PULIZIA	79
8.3.1	Attività Ordinarie e Pianificata	79
8.3.2	Attività Straordinarie	84
8.4	SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE	84
8.4.1	Attività Ordinarie	84
8.4.2	Attività Straordinarie	89
8.4.3	Modalità e requisiti di esecuzione	92
8.5	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	93
8.5.1	Modalità di remunerazione Attività Ordinarie Servizio di Pulizia	94
8.5.2	Modalità di remunerazione Attività Straordinarie Servizio di Pulizia	96
8.5.3	Modalità di remunerazione Attività Ordinarie Presidio di Pulizia	97
8.5.4	Modalità di remunerazione Attività Straordinarie Presidio di Pulizia	99
8.5.5	Modalità di remunerazione Attività Ordinarie Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione 100	
8.5.6	Modalità di remunerazione Attività Straordinarie Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione	102
9.	PREZZI DEI SERVIZI	103
9.1	PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI	103
9.2	CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI/ATTIVITÀ REMUNERATE €/H	103
10.	CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI	104
10.1	CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI	104
10.1.1	Livello di servizio del servizio di pulizia	104
10.1.2	Livello di servizio relativo al servizio di ausiliario	111

10.1.3	Livello di servizio relativo al servizio di disinfestazione	112
10.2	PENALI	114
11.	REPORTISTICA	128

1. STORIA DEL DOCUMENTO

Il presente documento disciplina le caratteristiche tecniche minime dei servizi oggetto del presente Appalto Specifico (d'ora in poi anche AS), ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., indetto da codesta Stazione Appaltante nell'ambito della Categoria Merceologica 1 "Servizi di pulizia e igiene ambientale" dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

2. GLOSSARIO

Di seguito è riportata una tabella di riferimento per i termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

TERMINI e DEFINIZIONI
A
<i>Amministrazione</i> La Pubblica Amministrazione che, a seguito dell'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto dalla Stazione Appaltante, beneficia dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico e di quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico. L'Amministrazione in questo caso coincide con la Stazione Appaltante. Nel presente documento l'Amministrazione viene anche nominata come "Ateneo", "Politecnico" o "Politecnico di Milano".
<i>Appalto specifico (di seguito, per brevità, anche "AS")</i> Procedura avviata dall'Amministrazione attraverso l'invio di una lettera d'invito a presentare offerta rivolta agli operatori economici che, alla data d'invio della lettera d'invito, siano già ammessi allo SDAPA.
<i>Area Omogenea</i> Parti di immobili che, ai fini del Servizio di Pulizia, necessitano delle medesime attività e frequenze.
<i>Attività Ordinarie</i> Attività, relative ai Servizi Operativi, programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza, remunerate attraverso un Canone mensile.
<i>Attività Straordinarie</i> Attività, relative ai Servizi Operativi, che non rientrano nell'ordinarietà del servizio e che quindi, potrebbero non essere programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità. Tali attività potranno essere richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento e sono eseguibili solo a seguito di un processo autorizzativo. Le Attività Straordinarie sono remunerate con un corrispettivo economico a prestazione, a valere sull'Importo a Consumo stanziato dalla Stazione Appaltante in fase di indizione dell'AS.
<i>Attività Indifferibili</i> Attività da iniziare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Direttore dell'Esecuzione, atte a tamponare il problema riscontrato.
C

TERMINI e DEFINIZIONI

CAM

Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono i requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato.

Consip S.p.A.

Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato la conclusione, per conto del Ministero medesimo, dello SDAPA ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 36/2023.

Contact Center del Politecnico di Milano

Presidio di primo livello dell'Amministrazione incaricato della ricezione, registrazione, classificazione e assegnazione delle richieste di intervento.

Contact Center del Fornitore

Presidio di secondo livello del Fornitore incaricato della presa in carico, gestione operativa, monitoraggio e chiusura delle richieste di intervento assegnate dall'Amministrazione.

Contratto di Fornitura

L'atto stipulato dalle Stazioni Appaltanti Contraenti con il Fornitore che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici.

Corrispettivo a Canone

Corrispettivo economico mensile con cui sono remunerate le Attività Ordinarie dei Servizi Operativi, richieste in fase di indizione dell'AS o in corso di esecuzione contrattuale, e le Attività dei Servizi Gestionali.

Corrispettivo a Prestazione

Corrispettivo economico con cui sono remunerate le Attività Straordinarie dei Servizi Operativi, richieste in corso di esecuzione contrattuale.

Customer Satisfaction

Livello di soddisfazione del cliente determinato dal confronto tra le aspettative e la qualità percepita del prodotto o servizio ricevuto.

D

Direttore dell'Esecuzione specifico (di seguito, per brevità, anche "DEC") o suo delegato

La figura nominata dall'Amministrazione, responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi richiesti in sede di AS e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. A tale figura è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività.

F

Fornitore

L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'AS che si impegna ad eseguire in favore delle Amministrazioni, le attività previste nel presente Capitolato Tecnico e secondo quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS.

G

TERMINI e DEFINIZIONI

Gestore del Servizio

La persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente/responsabile nei confronti della singola Amministrazione, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Appalto Specifico.

Giorni

Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.

I

Importo a Consumo

Importo stimato dalla Stazione Appaltante e definito in fase di indizione dell'AS, destinato alla copertura finanziaria di tutte le Attività a Richiesta, durante la vigenza contrattuale.

P

Programma Operativo delle Attività (di seguito, per brevità, anche "POA")

Documento redatto dal Fornitore che formalizza la "configurazione dei servizi" e consiste in un elaborato redatto con la periodicità definita dalla Stazione Appaltante in sede di AS che comprende la calendarizzazione delle attività relative al periodo di riferimento nel rispetto di tutte le indicazioni date dalla Stazione Appaltante.

S

Stazione Appaltante

La Stazione Appaltante che manifesta la propria intenzione di utilizzare il presente SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia; tale intenzione è manifestata mediante la pubblicazione di un AS.

Superficie lorda

La superficie lorda complessiva di un immobile è costituita dalla somma delle superfici lorde dei piani o dei livelli utilizzabili, che possono articolarsi in:

- piani, totalmente o parzialmente interrati (esclusi piani di fondazione, intercapedini orizzontali e verticali);
- piani fuori terra ai diversi livelli (piano terra e piani in elevazione);
- soppalchi, livelli interpiano, piano sottotetto utilizzati per la funzione principale propria dell'edificio;
- ambienti esterni (logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati calpestabili coperti).

Superficie netta

Per le superfici orizzontali:

- è la superficie al netto delle murature esterne e delle pareti divisorie degli ambienti interni;
- è la superficie di logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati al netto delle murature (ambienti esterni).

Per le superfici verticali è la superficie delle finestre, delle porte finestre e delle pareti verticali, etc.

U

Unità di Gestione

Immobile o insieme di immobili oggetto del Contratto di Fornitura.

V

Verbale di Consegna

Il verbale redatto dall'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, ai fini dell'avvio dei servizi oggetto dell'AS.

TERMINI e DEFINIZIONI

Verbale di Controllo

Elaborato predisposto dal Fornitore, da consegnare con la periodicità definita dalla Stazione Appaltante in sede di AS al DEC., che si ottiene integrando il Programma Operativo delle Attività con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel periodo di riferimento.

Verbale di Riconsegna

Verbale redatto dall'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna alla stessa, alla scadenza del Contratto, l'Unità di Gestione oggetto del Verbale di Consegna.

TABELLA 1 - GLOSSARIO

3. PREMESSE

La presente procedura di gara è indetta dalla Stazione Appaltante nel pieno rispetto dei principi fondamentali sanciti dal D.Lgs. 36/2023, in particolare:

- **Principio del risultato**, inteso come perseguimento dell'interesse pubblico e dell'effettiva utilità derivante dall'affidamento del contratto;
- **Principio della fiducia**, quale strumento per valorizzare la competenza e l'autonomia degli operatori economici e delle Stazioni Appaltanti;
- **Principio dell'accesso al mercato**, volto a garantire la libera concorrenza, la non discriminazione e la partecipazione trasparente e paritaria degli operatori

In coerenza con il principio del risultato, la presente procedura si discosta consapevolmente dalle logiche tradizionali che, in pregresse esperienze, hanno portato alla presentazione di offerte tecniche ed economiche formalmente complete ma sostanzialmente standardizzate, talvolta incoerenti tra loro e spesso non rispondenti alle specifiche esigenze della Stazione Appaltante. Si è osservato, infatti, che progetti tecnici elaborati per contesti differenti vengono spesso riproposti in ambito universitario senza adeguata personalizzazione, generando inefficienze e scostamenti dai reali bisogni operativi e gestionali dell'Ateneo.

La finalità della presente procedura è pertanto quella di selezionare un operatore economico che accetti consapevolmente la sfida di un contratto fortemente orientato al risultato, nel quale la componente remunerativa è direttamente collegata alle performance rese, secondo un principio di bonus-malus che premia la qualità del servizio e penalizza gli scostamenti dagli standard attesi. L'operatore economico dovrà pertanto sviluppare soluzioni efficaci, sostenibili e pienamente aderenti alle reali esigenze dell'Ateneo, presentando un'offerta tecnica fondata:

- sulla qualità dei servizi a canone con i quali ambisce all'ottenimento del risultato legato alla Customer Satisfaction (cfr. Art. 4.2)
- sulla qualità del cronoprogramma annuale e degli interventi di manutenzione pianificata proposti, da erogare sulla base del monte ore annuo destinato al servizio di presidio;
- sulla qualità dei progetti tecnici opzionali richiesti dalla Stazione Appaltante*;
- su eventuali ulteriori progettualità volontariamente proposte dall'operatore economico, purché sostenibili, applicabili e aderenti alle reali necessità della Stazione Appaltante*;
- sulla qualità delle migliorie offerte titolo gratuito per l'intera durata dell'appalto;
- sulla qualità della progettazione tecnica dei piani di intervento obbligatori:
 - piano emergenza neve;
 - piano emergenza allagamenti;
 - piano raccolta e conferimento e smaltimento foglie;

- piano raccolta rifiuti (RAU) e conferimento nelle apposite aree di stoccaggio;
- piano emergenza pandemica;
- piano di mitigazione del rischio Legionella.

*oggetto di specifica e distinta valorizzazione economica nell'ambito dell'offerta economica, mediante chiara indicazione degli importi €/anno per ciascuna progettualità.

Tali progettualità dovranno evidenziare, con approccio analitico, soluzioni a criticità riscontrate e opportunità di miglioramento dei servizi, nel pieno rispetto dei vincoli economici e organizzativi della Stazione Appaltante.

L'intera procedura mira a valorizzare la capacità progettuale, la competenza tecnica e la proattività dell'operatore economico, garantendo al contempo trasparenza, parità di trattamento e qualità del risultato, con l'obiettivo di assicurare la piena corrispondenza del servizio alle peculiarità della Stazione Appaltante.

Al fine di incentivare soluzioni progettuali di elevata qualità tecnica e funzionale, la Stazione Appaltante rende disponibile un importo opzionale, non garantito, pari a complessivi € 500.000,00 (euro cinquecentomila/00), oltre IVA di legge per anno.

L'importo in questione non rappresenta un obbligo di spesa per la Stazione Appaltante e potrà essere attivato, in tutto o in parte, esclusivamente su decisione insindacabile della Stazione Appaltante, tramite il Responsabile Unico del Progetto. L'attivazione sarà finalizzata all'eventuale realizzazione di uno o più progetti proposti dall'operatore economico nell'ambito dell'offerta tecnica.

Potranno essere selezionati, a tal fine, sia gli interventi espressamente richiesti dalla Stazione Appaltante, sia ulteriori proposte migliorative, integrative o innovative, purché coerenti con l'oggetto dell'appalto.

L'attivazione dell'importo opzionale sarà subordinata a valutazioni di merito tecnico-economico da parte della Stazione Appaltante, che definirà modalità, tempi e priorità di esecuzione in funzione della concreta utilità degli interventi proposti, della loro fattibilità e della disponibilità finanziaria.

Pertanto, la presente procedura intende innovare l'impostazione tradizionale di gara, mirando a selezionare operatori economicamente e tecnicamente qualificati a garantire la gestione del servizio mediante l'impiego di risorse proprie, da intendersi quale personale aggiuntivo non rientrante tra le unità assorbite nell'ambito del cambio appalto, assicurando la piena rispondenza alle prescrizioni del Capitolato Speciale d'Appalto e alle previsioni dell'offerta tecnica presentata.

L'innovazione della presente procedura di gara, si fonda su tre principi cardine:

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

1. Responsabilità del risultato - La Stazione Appaltante intende fare affidamento sulla professionalità, sull'esperienza e sulle competenze tecnico-gestionali dell'operatore economico, riconoscendogli un ruolo attivo e qualificato nella definizione, organizzazione e gestione del servizio. L'operatore è pertanto investito di un'ampia autonomia operativa nel programmare, integrare, modulare e migliorare le attività, con l'obiettivo di assicurare il livello qualitativo atteso, misurato prevalentemente attraverso il grado di soddisfazione dell'utenza diffusa.

Nel Capitolato Speciale d'Appalto è riportato un set minimo di frequenze da garantire per ciascuna area omogenea, da intendersi quale soglia di garanzia e non quale struttura prescrittiva delle attività. Tale impostazione non comporta, in alcun modo, una riduzione del valore dell'appalto; pertanto, sarà particolarmente apprezzata la previsione di incrementi migliorativi delle attività e delle relative frequenze di esecuzione, calibrati in modo puntuale e coerente rispetto alle effettive esigenze operative e funzionali della Stazione Appaltante.

In coerenza con ciò, è fatto espresso divieto di procedere alla riduzione del monte ore annuo complessivo, ritenuto non solo congruo, ma necessario per assicurare la corretta esecuzione del servizio e l'erogazione delle attività aggiuntive in termini di frequenze, presidi e prestazioni integrative che l'operatore economico dovrà garantire per il conseguimento del risultato atteso. Il monte ore dovrà pertanto essere interamente destinato alla realizzazione delle attività operative, nel rispetto degli standard richiesti e della valorizzazione professionale delle risorse impiegate.

La Stazione Appaltante, adottando tale modello, si discosta consapevolmente da approcci prescrittivi e rigidi, valorizzando la capacità progettuale dell'operatore economico e affidandogli la responsabilità diretta del risultato in termini di qualità del servizio.

2. Primato dell'offerta tecnica - Nell'ambito della presente procedura, l'offerta tecnica assume carattere prioritario e preponderante, con un peso pari a 95/100 punti, mentre l'offerta economica incide per i residui 5/100 punti. Tale scelta risponde alla volontà della Stazione Appaltante di privilegiare soluzioni tecniche concretamente applicabili, coerenti con le effettive esigenze dell'Ateneo e strutturate per garantire un innalzamento misurabile della qualità del servizio.

L'obiettivo è selezionare proposte progettuali che dimostrino reale capacità di risposta alle peculiarità organizzative, funzionali e ambientali degli spazi universitari, evitando sia soluzioni meramente innovative ma non contestualizzabili o non trasferibili nell'ambito oggetto di appalto, sia progettazioni non adeguatamente sostenute da una corrispondente valorizzazione economica.

In tale prospettiva, l'Amministrazione intende scoraggiare ribassi economici eccessivi o distorsivi, che potrebbero compromettere la corretta esecuzione del servizio, la sostenibilità delle soluzioni tecniche proposte e, in ultima analisi, la qualità del risultato atteso.

3. “La sfida” - adozione del sistema premiante Bonus/Malus - La Stazione Appaltante intende introdurre un modello gestionale evoluto, volto a responsabilizzare l'operatore economico e a valorizzarne la capacità organizzativa, tecnica e professionale. L'operatore partecipando alla presente procedura di gara è chiamato ad accettare una vera e propria sfida prestazionale, consistente nell'assicurare un livello qualitativo del servizio misurabile e verificabile sulla base di chiare metriche oggettive (KPI), dalle quali discenderà il riconoscimento degli incentivi premianti o l'applicazione delle penalità.

4. METODI DI RILEVAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA

Ai fini della misurazione oggettiva e continuativa della qualità percepita del servizio di pulizia, la Stazione Appaltante prevede l'applicazione combinata di due distinti strumenti di valutazione: la customer satisfaction e gli audit mensili.

4.1 DISCIPLINA DEL CRITERIO BONUS/MALUS

Il meccanismo di Bonus/Malus sarà applicato secondo modalità differenziate, in funzione della decorrenza del servizio, distinguendo tra i casi di avvio coincidente con il primo mese dell'anno e quelli di attivazione intervenuta nel corso dei mesi successivi, secondo quanto di seguito disciplinato.

A) Avvio del contratto con erogazione del servizio inferiore a 5 mesi nell'anno solare di riferimento

Qualora l'avvio del contratto avvenga in corso d'anno e l'Operatore Economico eroghi il servizio per un periodo **inferiore a 5 mesi nell'anno solare oggetto di rilevazione**, tale periodo sarà considerato **fase di start-up**.

In tal caso:

- non si applica il sistema di Bonus/Malus in relazione alla Customer Satisfaction riferita a quell'anno;
- all'Operatore Economico sarà riconosciuto esclusivamente il **canone contrattuale base**, senza applicazione di meccanismi premiali o penalizzanti.

Esempio:

- Avvio contratto: settembre 2026
- Mesi erogati nel 2026: 4
- Customer 2026 pubblicata febbraio/marzo 2027 → **Bonus/Malus non applicabile**

B) Avvio del contratto con erogazione del servizio superiore a 5 mesi nell'anno solare di riferimento

Qualora l'Operatore Economico abbia erogato il servizio per un periodo **pari o superiore a 5 mesi nell'anno solare oggetto di rilevazione**, il sistema Bonus/Malus sarà applicato **in misura proporzionale ai mesi effettivi di servizio erogato**.

In tal caso:

- il punteggio di Customer Satisfaction relativo all'anno solare di riferimento sarà assunto come parametro di qualità;
- il valore economico del Bonus/Malus sarà calcolato in proporzione ai mesi di effettiva erogazione del servizio nell'anno considerato.

Formula di proporzionalità:

$$\text{Valore_teorico_annuo Bonus/Malus} \times \frac{\text{Mesi_effettivi_di_servizio}}{12}$$

Esempio:

- Avvio contratto: aprile 2026
- Mesi erogati nel 2026: 9
- Customer 2026 pubblicata febbraio/marzo 2027
- Applicazione Bonus/Malus = 9/12 del valore annuo teorico

Applicazione a regime

A decorrere dal primo anno solare interamente coperto dal servizio (12 mesi completi), il sistema Bonus/Malus sarà applicato integralmente secondo le modalità ordinarie previste dal contratto.

Finalità della disciplina

La presente regolamentazione è finalizzata a:

- garantire equità valutativa;
- evitare penalizzazioni o premialità non rappresentative in caso di avvio contrattuale in prossimità della chiusura dell'anno solare;
- assicurare coerenza tra periodo valutato e periodo effettivo di gestione del servizio.

4.2 CUSTOMER SATISFACTION ANNUALE

La rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza avviene mediante questionario di Customer Satisfaction annuale somministrato, tra dicembre e febbraio di ogni anno a tutte le categorie di utenti del Politecnico (studenti, personale tecnico-amministrativo, personale docente, assegnisti e dottorandi), con l'obiettivo di misurare in modo oggettivo e continuativo la qualità percepita del servizio di pulizia.

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

Ai fini della presente rilevazione, tenuto conto che il contratto è articolato in due lotti, le Customer Satisfaction saranno suddivise e distinte per lotto.

Al fine di tenere conto:

- della diversa numerosità delle categorie di utenza;
- dei differenti tassi di risposta osservati nelle precedenti rilevazioni;
- dell'intensità e continuità di utilizzo degli spazi (aule, laboratori, biblioteche, uffici, aree comuni);
- del diverso grado di presidio quotidiano delle strutture (es. personale presente stabilmente negli edifici rispetto ad utenza occasionale);
- della capacità delle diverse categorie di cogliere aspetti specifici del servizio (pulizia delle aule e dei servizi igienici, degli uffici, delle aree di ricerca e laboratorio, ecc.);

la Stazione Appaltante procede al calcolo del tasso di gradimento dell'utenza mediante una media ponderata dei punteggi medi espressi dalle singole categorie di utenti, applicando i seguenti pesi:

- **Studenti:** 40%
- **PTA – Personale Tecnico Amministrativo:** 25%
- **PD – Personale Docente:** 25%
- **Assegnisti:** 5%
- **Dottorandi:** 5%

Per ciascuna categoria di utenza viene calcolato il punteggio medio delle risposte fornite. L'indice complessivo di soddisfazione (punteggio medio da utilizzare ai fini dell'applicazione del sistema Bonus/Malus di cui al successivo articolo) è dato dalla somma dei punteggi medi di categoria moltiplicati per i relativi pesi.

Scala di valutazione della soddisfazione espressa dall'utenza e sistema bonus/malus

La Stazione Appaltante applicherà un sistema di valutazione della qualità del servizio basato sulla media dei punteggi rilevati tramite questionario, integrato da un meccanismo di **Bonus/Malus proporzionale** sull'importo del canone annuo del servizio pulizie, secondo quanto segue:

AZIONE	risoluzione	applicazione malus customer		nessuna applicazione	applicazione bonus customer	
valori punteggio	0,1 – 2,0	2,1 – 2,9	3 – 3,4	3,5 – 4,0	4,1 – 4,9	5,0 – 6,0
livello di servizio	scarso	insufficiente	mediocre	sufficiente	buono	eccellente

TABELLA 2 – SCALA DI VALUTAZIONE

- Livelli di punteggio da **1 a 6**, graduati da scarso a eccellente.
- Bonus applicabile esclusivamente per valori superiori a 4,0, proporzionale al punteggio conseguito.
- Malus applicabile per valori inferiori a 3,5, proporzionale al punteggio rilevato.

- Raggiungimento di punteggio $\leq 2,0$ costituisce soglia di grave inadempimento, con avvio della procedura di risoluzione contrattuale.

Di seguito la tabella che riporta le percentuali Bonus/Malus customer commisurate al punteggio della media ponderata ottenuto dalla rilevazione del grado di soddisfazione espresso dall'utenza mediante il sistema di Customer Satisfaction organizzato dall'Amministrazione:

Punteggio medio	Livello di servizio	Bonus/Malus Customer	Note
0,1- 2,0	Scarso	-15%	Soglia critica: risoluzione contrattuale
2,1 – 2,2	Insufficiente	-15%	Malus
2,3 – 2,4	Insufficiente	-13%	Malus
2,5 – 2,6	Insufficiente	-11%	Malus
2,7 – 2,8	Insufficiente	-9%	Malus
2,9 – 3,0	Insufficiente	-8%	Malus
3,1 – 3,2	Mediocre	-7%	Malus
3,3	Mediocre	-6%	Malus
3,4	Mediocre	-5%	Malus
3,5 – 4,0	Adeguito	0%	Nessun Bonus/Malus
4,1	Buono	+5%	Bonus
4,2	Buono	+6%	Bonus
4,3 – 4,4	Buono	+7%	Bonus
4,5 – 4,6	Buono	+8%	Bonus
4,7 – 4,8	Buono	+9%	Bonus
4,9 – 5,0	Buono	+11%	Bonus
5,1 – 5,5	Eccellente	+13%	Bonus
5,6 – 6,0	Eccellente	+15%	Bonus

TABELLA 3 - BONUS/MALUS CUSTOMER SATISFACTION

4.3 AUDIT MENSILI IN CONTRADDITTORIO (24 AUDIT/ANNO)

Il secondo metodo di valutazione è rappresentato dall'esecuzione obbligatoria di **24 audit all'anno** (due audit ogni mese), svolti in contraddittorio tra Fornitore e Stazione Appaltante (DEC o suo delegato) e valutati nelle modalità descritte al successivo par. 10.1.1 (verrà considerato solo il Livello relativo al servizio di pulizia e non anche quello relativo ai servizi di ausiliario e disinfestazione).

Si specifica che, se per qualsiasi motivo gli audit minimi mensili non vengono effettuati, essi saranno recuperati in una data decisa dal DEC o suo delegato.

Gli audit riguardano aree campione opportunamente selezionate e comprendono:

- verifica oggettiva delle condizioni di pulizia sulla base di check-list dedicate;

- somministrazione di brevi questionari (“micro-customer”) agli utenti delle aree valutate, finalizzate a rilevare la soddisfazione immediata e puntuale del servizio.

4.4 PRINCIPIO DI CALCOLO

Il valore del bonus/malus viene quindi calcolato considerando:

1. La Customer annuale che determina il bonus/malus principale, secondo la tabella (punteggio 1–6 → % bonus/malus).
2. La media del Livello di Servizio di pulizia (LS_p) ottenuta dai 24 audit annuali che generano un valore percentuale compreso tra -10% e +10%, che incrementa o riduce in modo proporzionale il valore del punteggio medio derivante dalla Customer annuale di cui al punto 1.

Si specifica che l'effetto degli audit non sostituisce il bonus/malus determinato dalla Customer, ma corregge il valore medio derivante dalla Customer in misura proporzionale, entro un limite massimo del $\pm 10\%$.

Sebbene gli audit incidano “solo” entro un limite massimo del $\pm 10\%$ sul valore medio derivante dalla Customer, essi svolgono tre funzioni strategiche:

1. **Monitoraggio continuo**

Consentono di intercettare precocemente eventuali criticità prima che si riflettano negativamente nella customer annuale.

2. **Correzione gestionale**

Gli esiti degli audit possono generare interventi migliorativi trimestrali ad opera del Fornitore, influenzando indirettamente il risultato della customer annuale.

3. **Allineamento fra percezione locale e percezione complessiva**

Le micro-customer degli audit, pur pesando meno, rappresentano una sorta di “campione anticipato” delle opinioni degli utenti, riducendo la distanza tra performance quotidiana e risultato annuale.

Con tale impostazione, la Stazione Appaltante intende stimolare l'operatore economico a superare la mera gestione amministrativa del servizio, promuovendo un approccio proattivo e orientato al miglioramento continuo. L'obiettivo è valorizzare pienamente le risorse impiegate, innalzare la qualità complessiva delle prestazioni e garantire il conseguimento ottimale del grado di soddisfazione dell'utenza, favorendo contestualmente il raggiungimento delle premialità previste.

La Stazione Appaltante, con l'obiettivo di garantire piena trasparenza e il principio di parità di trattamento tra tutti i concorrenti, mette a disposizione i dati delle Customer Satisfaction riferiti al servizio di pulizia nelle ultime tre customer somministrate all'utenza (2020, 2022 e 2024), si veda tabella sottostante. Si precisa che i dati di tale survey, come anche delle successive, vengono forniti in forma aggregata e resi disponibili al fine di migliorare la qualità del servizio erogato. Tale documentazione è infatti finalizzata a fornire un quadro chiaro delle criticità riscontrate, analizzate sotto differenti punti di vista, tra cui qualità percepita e il grado di soddisfazione dell'utenza.

		2020				2022				2024			
		LOTTO 1		LOTTO 2		LOTTO 1		LOTTO 2		LOTTO 1		LOTTO 2	
Tipologia votanti	Peso %	media	valore ponderato	media	valore ponderato	media	valore ponderato	media	valore ponderato	media	valore ponderato	media	valore ponderato
Assegnisti e Collaboratori	5%	4,1	0,21	4,6	0,23	4,0	0,20	4,5	0,23	3,9	0,19	4,3	0,22
Docenti	25%	3,8	0,95	4,3	1,08	3,9	0,97	4,5	1,13	3,5	0,87	4,2	1,04
Dottorandi	5%	4,1	0,20	4,6	0,23	4,1	0,20	4,6	0,23	3,7	0,18	4,3	0,21
PTA	25%	3,5	0,88	3,5	0,88	3,1	0,77	3,1	0,77	2,9	0,73	3,6	0,89
Studenti	40%	4,3	1,73	4,7	1,87	4,0	1,60	4,3	1,71	4,1	1,62	4,2	1,67
Punteggio		4,0		4,3		3,7		4,1		3,6		4,0	

TABELLA 4 - STORICO CUSTOMER SATISFACTION

L'accesso a queste informazioni ha la duplice finalità di consentire a tutti gli operatori economici di formulare un'offerta tecnica adeguata e completa, e di mitigare eventuali vantaggi competitivi derivanti dall'esperienza pregressa di coloro che abbiano già gestito appalti nelle sedi oggetto del presente bando. In tal modo, la Stazione Appaltante favorisce un confronto equo tra i partecipanti, assicurando che le valutazioni e le proposte siano basate su dati omogenei e condivisi, incentivando al contempo proposte migliorative e innovative.

4.5 MODALITÀ DI APPLICAZIONE DEL MECCANISMO BONUS/MALUS

L'applicazione del meccanismo *bonus/malus* è effettuata con cadenza annuale ed è riferita esclusivamente al canone annuo del servizio di pulizia ordinaria (rif. al Capitolato del bando istitutivo: attività ordinarie di base del servizio di pulizia), così come determinato dall'offerta economica dell'operatore economico aggiudicatario. Il calcolo del conguaglio economico avverrà in sede di predisposizione del prospetto contabile del primo trimestre dell'anno successivo.

Qualora il punteggio medio annuale risulti compreso nella fascia 3,5–4,0, il canone non sarà soggetto ad alcuna variazione. In tale caso non troverà applicazione alcun meccanismo di bonus/malus e non verrà effettuato alcun conguaglio.

L'applicazione delle percentuali di bonus o malus avviene secondo la tabella 3 del presente capitolato tecnico definita dalla Stazione Appaltante. L'operatore economico non potrà sollevare eccezioni in merito ai risultati delle rilevazioni di soddisfazione, che costituiscono elemento oggettivo ai fini dell'applicazione della presente clausola.

L'applicazione del bonus/malus non costituisce modifica del contratto, ma rappresenta un adeguamento economico annuale derivante dalla qualità del servizio reso. Restano ferme tutte le ulteriori prerogative della Stazione Appaltante in materia di verifica, controlli, applicazione di penali e risoluzione contrattuale.

4.6 CALCOLO DEL VALORE MONETARIO DEL BONUS/MALUS

$$\text{Valore in euro del Bonus/Malus} = \text{Canone annuo} \times \text{Bonus/Malus (\%)}$$

dove:

Canone annuo= Canone annuo del servizio di pulizia ordinaria dell'anno a cui è riferita la customer

Bonus/Malus= Percentuale di bonus o malus complessivo come derivante dalla tabella 3

4.6.1 CALCOLO DEL BONUS/MALUS

$$\text{Bonus/Malus} = \text{Punteggio Medio Customer (PMC)} \times (1 + \text{Correttivo}_{\text{pm}})$$

dove:

Bonus/Malus = Percentuale di Bonus o Malus complessivo applicato al canone annuo

Punteggio Medio Customer (PMC) = Punteggio medio derivante dalla Customer Media pesata delle diverse categorie di utenti come al paragrafo 4.2

Correttivo_{pm} = Variazione percentuale (positiva, negativa) che rettifica il punteggio medio della Customer

1 = Valore costante per trasformare valore percentuale in un moltiplicatore

Ai fini dell'individuazione della fascia di appartenenza nella tabella di attribuzione del Bonus/Malus Customer, il Punteggio medio derivante dall'applicazione del correttivo audit è arrotondato al primo decimale, secondo la regola dell'arrotondamento matematico.

In particolare:

- se la seconda cifra decimale è uguale o superiore a 5, il valore viene arrotondato per eccesso;
- se la seconda cifra decimale è inferiore a 5, il valore viene arrotondato per difetto.

Il valore così arrotondato costituisce l'unico riferimento ai fini dell'applicazione delle fasce di punteggio e delle corrispondenti percentuali di Bonus/Malus Customer.

Correttivo_{pm}:

$$\text{Correttivo}_{pm} = \frac{LS_p - 0,85}{\text{Intervallo}} \times 10$$

Dove:

- LS_p** = Valore da 0 a 1 del Livello di Servizio di Pulizie ottenuto dalla media dei 24 audit annuali calcolato come al paragrafo 4.3
- 0,85** = Valore minimo per considerare il Livello di Servizio di Pulizia (LS_p) **conforme**
- Intervallo** = Ampiezza dell'intervallo ottenuto in base al Livello di Servizio di Pulizia (LS_p)
- 10%** = Correttivo massimo (positivo, negativo) ottenibile

Livello di Servizio di Pulizie (LS _p)	Intervallo	Esito
≥ 0,85	1 - 0,85 = 0,15	Conforme
< 0,85	0,85 - 0 = 0,85	Non Conforme

TABELLA 5 - CORRETTIVO_{PM}

- Se $LS_p \geq 0,85$ (Conforme):

$$\text{Correttivo}_{pm} = \frac{LS_p - 0,85}{0,15} \times 10$$

Il valore medio della Customer può aumentare fino al massimo +10%.

- Se $LS_p < 0,85$ (Non Conforme):

$$\text{Correttivo}_{pm} = \frac{LS_p - 0,85}{0,85} \times 10$$

Il valore medio della Customer può diminuire fino al massimo -10%.

Esempi applicativi (a fini esclusivamente esplicativi)

Per una migliore comprensione del meccanismo, si riportano le seguenti esemplificazioni contabili sulla base di un ipotetico canone annuo per il servizio di pulizia base con importo € 2.200.000,00:

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

Esempio 1) Punteggio medio “positivo” e LS_p con esito Conforme

Punteggio medio annuale rilevato dalla Customer: 4,5

$$LS_p = 0,95 \rightarrow \text{Conforme}$$

PMC: 4,8 $\rightarrow$ Bonus/Malus: +9% (ref. tab. n. 3)

Se il canone annuo è 2.200.000 €

$$\text{Valore Bonus} = 2.200.000 \text{ €} \times 9\% = 198.000\text{€}$$

Esempio 2) Punteggio medio “negativo” e LS_p con esito Non Conforme

Punteggio medio annuale rilevato dalla Customer: 3,2

$$LS_p = 0,40 \rightarrow \text{Non Conforme}$$

PMC: 3,03 $\rightarrow$ 3,0 $\rightarrow$ Bonus/Malus: -8% (ref. tab. n. 3)

Se il canone annuo è 2.200.000 €:

$$\text{Valore Malus} = 2.200.000 \text{ €} \times (-8\%) = -176.000\text{€}$$

Esempio 3) Punteggio medio “neutro” e LS_p con esito Non Conforme

Punteggio medio annuale rilevato dalla Customer: 3,8

$$LS_p = 0,40 \rightarrow \text{Non Conforme}$$

PMC: 3,59 $\rightarrow$ 3,6 $\rightarrow$ Bonus/Malus: 0% (ref. tab. n. 3)

Se il canone annuo è 2.200.000 €:

$$\text{Valore Bonus Malus} = 2.200.000 \text{ €} \times 0\% = 0 \text{ €}$$

Esempio 4) Punteggio medio “positivo”, LS_p con esito Non Conforme e avvio contratto in corso d’anno

Periodo effettivo di gestione del servizio: 8 mesi

Punteggio medio annuale rilevato dalla Customer: 4,7

$$LS_p = 0,40 \rightarrow \text{Non Conforme}$$

$$\text{PMC: } 4,45 \rightarrow 4,5 \rightarrow \text{Bonus/Malus: } +8\% \text{ (ref. tab. n. 3)}$$

Se il canone annuo è 2.200.000 €:

$$2.200.000 \text{ €} \times 8\% = 176.000 \text{ €}$$

$$\text{Valore Bonus con Formula di proporzionalità} = 176.000 \text{ €} \times \frac{8 \text{ mesi}}{12} = 117.333 \text{ €}$$

5. OGGETTO DELL'APPALTO SPECIFICO

5.1 SERVIZI GESTIONALI E OPERATIVI

L'Appalto Specifico ha per oggetto l'affidamento dei seguenti servizi:

- **Servizi Gestionali**, finalizzati all'ottimizzazione, all'organizzazione, al coordinamento e al monitoraggio delle attività, nonché al supporto dei processi di controllo da parte dell'Amministrazione sulle prestazioni erogate dal Fornitore;
- **Servizi Operativi**, consistenti nell'esecuzione delle attività tecniche e delle prestazioni materiali previste dal presente Capitolato, necessarie a garantire il corretto svolgimento del servizio.

SERVIZI GESTIONALI (CFR. PARAGRAFO 7)

- (1) Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 7.1);
- (2) Contact Center (cfr. paragrafo 7.2);
- (3) Reperibilità (cfr. paragrafo 7.3);

SERVIZI OPERATIVI (CFR. PARAGRAFO 8)

▪ CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1: SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

- (1) Servizio di Pulizia (cfr. paragrafo 8.1);
- (2) Presidio di Pulizia (cfr. paragrafo 8.2);
- (3) Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione (cfr. paragrafo 8.3);

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

6. GESTIONE DEL CONTRATTO

6.1 STRUTTURE DEDICATE AI SERVIZI

Di seguito sono descritte le figure professionali di natura gestionale e operativa di cui il Fornitore e la Stazione Appaltante/Amministrazione si devono dotare.

Struttura del Fornitore

6.1.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa di gestione contrattuale deve essere costituita dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione degli aspetti operativi e contabili dei contratti derivanti dagli AS.

Da parte del Fornitore:

- **il Gestore del Servizio:** il Fornitore dovrà nominare un Gestore del Servizio, quale referente unico nei confronti della Stazione Appaltante per tutti gli aspetti organizzativi, operativi, qualitativi ed economico-contabili connessi all'esecuzione del Contratto. Il Gestore dovrà disporre di adeguati poteri decisionali e dovrà essere reperibile durante l'orario di erogazione dei servizi. Il Gestore del servizio sarà il medesimo per i servizi di pulizia e igiene ambientale, i servizi di disinfestazione e i servizi di portierato/reception e di ausiliario, oggetto del presente contratto.

Al Gestore del Servizio sono affidate le seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto di Fornitura, e quindi anche la gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione;
- controllo delle attività effettuate e della fatturazione;
- monitoraggio sistematico della qualità del servizio erogato, con cadenza mensile, con obbligo di rendicontazione all'Amministrazione;
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di raccolta e gestione dei dati e delle informazioni ai fini della rendicontazione nei confronti dell'Amministrazione;
- altre funzioni eventualmente dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel Programma Operativo delle Attività.

Nominativi e recapiti del Gestore del Servizio e delle ulteriori figure, sono indicati nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 6.2.2).

6.1.2 STRUTTURA OPERATIVA

Il Fornitore, nella figura del Gestore del Servizio, per la corretta erogazione dei Servizi, identifica il personale che compone la sua struttura operativa, quali ad esempio di Site Manager responsabili di sedi

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

complesse come interi campus o poli territoriali; e di Capi Squadra che sovrintendano a gruppi di edifici loro assegnati, garantendo coordinamento e supervisione delle attività operative.

Il Fornitore dovrà garantire l'impiego di personale specializzato e dotato di adeguate competenze professionali e delle necessarie abilitazioni, secondo quanto richiesto dalla normativa tempo per tempo vigente.

Il Fornitore deve fornire all'Amministrazione i nominativi del personale adibito ai servizi e comunicare tempestivamente eventuali variazioni (cfr. par. 7.1.1). L'elenco aggiornato relativo al personale impiegato dovrà essere trasmesso con cadenza mensile, entro il giorno 5 del mese successivo a quello di riferimento, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 23.

Il Fornitore si impegna a far seguire a detto personale specifici corsi di formazione sia di natura professionale che inerenti i comportamenti da adottare in relazione al contesto in cui l'attività viene svolta (cfr. par. 6.3.2).

Il personale deve essere assunto con un livello contrattuale adeguato allo svolgimento delle mansioni oggetto del servizio e deve attenersi ai regolamenti e alle procedure di servizio e di sicurezza dell'Amministrazione.

Si precisa che in caso di esecuzione del contratto con utilizzo di personale non regolarmente assunto l'Amministrazione applicherà le penali di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 22) per la prima infrazione, nonché la risoluzione del contratto in caso di seconda infrazione ai sensi dell'art. 1456 C.C.

Il personale operativo deve:

- svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi, di sicurezza e di igiene ambientale secondo quanto disciplinato nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione di gara allegata, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro;
- rispettare quanto previsto dai regolamenti e dalle norme applicabili;
- indossare una divisa di colore tale da rendere identificabili gli operatori. L'uniforme deve essere provvista di cartellino di riconoscimento dell'operatore, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 1 secondo quanto previsto dalla normativa vigente, riportante la denominazione del fornitore di appartenenza, generalità, numero di matricola, mansione e fotografia;
- indossare, in funzione delle attività da effettuare, tutti i dispositivi di protezione individuale prescritti dalla norma, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 23
- adottare un comportamento consono alla funzione e alle circostanze in cui si svolgono le attività del servizio.

Il personale del Fornitore, inoltre, ha l'obbligo di riservatezza in merito a quanto può venire a sua conoscenza durante l'espletamento dei Servizi medesimi, con particolare riferimento alle informazioni relative agli utenti, al personale e all'organizzazione delle attività svolte dall'Amministrazione.

L'Amministrazione potrà richiedere la sostituzione del personale da essa giudicato non idoneo allo svolgimento del servizio, con motivazione scritta relativa all'inadeguatezza del medesimo, senza che ciò dia diritto all'impresa di chiedere alcun onere aggiuntivo, il Fornitore è tenuto ad assicurare la pronta sostituzione del personale oggetto del rilievo.

In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione inviata dalla Stazione Appaltante pena l'applicazione della penale di cui paragrafo 10.2 lett. p. 2), e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto di Fornitura. L'esercizio di tale facoltà da parte della Stazione Appaltante non comporta alcun onere per la stessa.

A fronte di eventi straordinari e non previsti, il Fornitore si deve impegnare a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti.

Struttura dell'Amministrazione

Da parte dell'Amministrazione:

- il **Direttore dell'Esecuzione (DEC)**, nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti al Contratto di Fornitura e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al DEC o suo delegato nominato, oltre all'approvazione del Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 7.1.1) e dei Preventivi di Spesa per attività a richiesta (cfr. paragrafo 7.1.4), verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi e di verificare il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti in sede di AS. Il DEC, altresì, autorizza il pagamento delle fatture e può nominare uno o più delegati che, per ogni immobile o gruppi di immobili, sono incaricati della verifica della corretta esecuzione di tutti i servizi oggetto del Contratto. Nominativi e recapiti del DEC e eventuali delegati, sono indicati nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 6.2.2).

6.2 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

6.2.1 ATTIVITÀ PRELIMINARI

Entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla data di aggiudicazione dovrà essere effettuato il Sopralluogo, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 3. Il sopralluogo dovrà essere effettuato in contraddittorio con il Gestore del Servizio. Le informazioni rilevate durante il sopralluogo, vanno ad integrare quanto messo a disposizione nella documentazione di gara e quanto rilevato in sede del sopralluogo preliminare.

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

Il sopralluogo dovrà essere effettuato in contraddittorio con il DEC o suo delegato e a seguito dello stesso deve essere redatto un Verbale di Sopralluogo che ne attesti l'avvenuta esecuzione.

6.2.2 VERBALE DI CONSEGNA

L'Amministrazione e il Fornitore, alla data prevista di inizio erogazione dei servizi, devono formalizzare in contraddittorio il Verbale di Consegna, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico l'Unità di Gestione in cui dovranno essere espletati i servizi, per tutta la durata del Contratto di Fornitura.

Il Verbale deve essere redatto in duplice copia in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione e deve recare la firma congiunta di entrambe le parti.

La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi.

Il Verbale di Consegna deve contenere l'elenco della documentazione tecnica in possesso dell'Amministrazione, che la stessa consegna al Fornitore e dovranno essere indicate le eventuali strutture e/o i mezzi che l'Amministrazione metterà eventualmente a disposizione del Fornitore in comodato d'uso per lo svolgimento delle attività previste (per esempio locali – cfr. paragrafo 6.4.4). Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, sarà custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e assumerà l'obbligo formale di prendersene cura e di mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

Al Verbale di Consegna devono essere allegati, in riferimento ai servizi oggetto dell'AS, anche i seguenti documenti relativi ai servizi richiesti:

Categoria merceologica	Documentazione
CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1 - SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE	▪ <u>Servizio di Pulizia:</u> - <i>Elenco completo dei prodotti da utilizzare (e relativa documentazione) nel rispetto del D.M. n.51 del 29 gennaio 2021, recante "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti", del Ministero dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare, così come indicati in Offerta Tecnica (cfr. paragrafo 6.1.4);</i> - <i>Elenco delle macchine da utilizzare (e relativa documentazione) nel rispetto del D.M. n. 51 del 29 gennaio 2021, recante "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti", del Ministero dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare, così come indicati in Offerta Tecnica (cfr. paragrafo 6.1.4);</i> ▪ <u>Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione:</u> - <i>Elenco completo dei prodotti da utilizzare, Schede Tecniche e Schede di</i>

Categoria merceologica	Documentazione
	<i>Sicurezza dei Presidi Medico Chirurgici e Biocidi da utilizzare nel Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione (cfr. paragrafo 6.3.1);</i>

TABELLA5 – DOCUMENTAZIONE ALLEGATA AL VERBALE DI CONSEGNA

Nel caso di utilizzo di prodotti di pulizia e/o disinfestazione o derattizzazione per i quali non sono state prodotte Schede Tecniche e Schede di Sicurezza nel Verbale di Consegna e nel POA, si applicherà la penale di cui al paragrafo 10.2, lett. p.21.

Per quanto attiene agli eventuali servizi che prevedono un inizio posticipato, la presa in carico dei relativi beni/immobili/servizi deve avvenire attraverso un apposito Verbale di Consegna contestualmente all'inizio dell'erogazione del servizio medesimo e avranno comunque un'unica scadenza coincidente con quella del Verbale di Consegna.

Analogamente, qualora si verificasse una modifica delle consistenze indicate nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS, e comunque entro i limiti dell'Art. 120 del D. Lgs. n.36/2023 e s.m.i, il Verbale di Consegna dovrà essere redatto in considerazione delle variazioni intervenute secondo le modalità precedentemente illustrate.

Qualora, durante il sopralluogo preliminare, siano riscontrate differenze tra le superfici indicate nella documentazione di gara e quelle effettivamente rilevate ne sarà dato atto nel Verbale e il canone relativo alle attività ordinarie a corpo sarà conseguentemente rideterminato, in aumento o in diminuzione, applicando alle superfici accertate il prezzo unitario al metro quadrato risultante dall'offerta economica del Fornitore. Le superfici accertate e sottoscritte in contraddittorio dalle parti costituiranno il riferimento contrattuale per la determinazione del canone delle attività ordinarie.

Ai fini della determinazione delle superfici oggetto del servizio, saranno considerate esclusivamente le superfici nette di pavimento effettivamente soggette alle attività di pulizia, di igiene ambientale e di disinfestazione/derattizzazione. Le superfici saranno determinate mediante misurazione al netto delle murature perimetrali e divisorie. Sono pertanto esclusi dal computo, salvo diversa espressa indicazione contenuta nella documentazione di gara, i muri perimetrali e divisorii, i cavedi, le intercapedini, i vani tecnici e ogni altra superficie non direttamente interessata dalle attività di pulizia, nonché le pertinenze non ricomprese negli spazi oggetto del servizio.

In caso di attivazione di nuovi edifici o porzioni di edificio, sia tra quelli già individuati nella documentazione di gara come di futura attivazione, sia con riferimento ad ulteriori immobili che l'Amministrazione dovesse successivamente destinare al servizio e remunerare a valere sull'importo previsto per i servizi ordinari di

pulizia e igiene ambientale a richiesta, la determinazione delle relative superfici sarà effettuata in contraddittorio tra le parti. Le superfici accertate saranno riportate nel relativo verbale di consegna, sottoscritto dall'Amministrazione e dal Fornitore, e costituiranno il riferimento per la determinazione del corrispettivo dovuto.

Qualora, nel corso dell'esecuzione del contratto, una o più superfici vengano definitivamente o momentaneamente escluse dal perimetro dei servizi di pulizia e igiene ambientale ordinari, anche in presenza di cause di forza maggiore o di altre circostanze oggettive non imputabili alle Parti che impediscano o rendano temporaneamente impossibile l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, il canone sarà conseguentemente rideterminato in diminuzione, detraendo la quota corrispondente alle superfici non più oggetto del servizio, calcolata sulla base del prezzo unitario al metro quadrato offerto in gara, come eventualmente aggiornato in applicazione delle clausole di revisione dei prezzi previste dal contratto.

In tali ipotesi, l'Appaltatore avrà diritto esclusivamente al corrispettivo relativo alle prestazioni effettivamente eseguite e non potrà avanzare pretese risarcitorie, indennitarie o compensative, né richiedere il riconoscimento di mancati utili, oneri aggiuntivi o ulteriori compensi, fatto salvo quanto espressamente previsto dal presente contratto in ordine alle modifiche ai sensi dell'art. 120 D.lgs. 36/2023 e dalla normativa vigente.

Il fornitore in caso di diminuzione del servizio non può obiettare nulla.

Il Verbale di Consegna deve contenere, a titolo indicativo e non esaustivo, le seguenti sezioni:

- SEZIONE 0: Elenco dei servizi

È la sezione che riporta l'elenco dei servizi richiesti per singolo immobile e le rispettive date di inizio di erogazione.

Il Piano Operativo delle Attività con le frequenze proposte per ciascuna area omogenea

- SEZIONE 1: Attestazione della presa in consegna degli immobili

L'attestazione della presa in consegna è la sezione del Verbale di Consegna che contiene il dettaglio delle consistenze dei beni/immobili presi in carico dal Fornitore.

Per particolari motivi di urgenza, il DEC o suo delegato può richiedere l'attivazione di tutti i servizi a seguito della sottoscrizione della suddetta sezione del Verbale di Consegna, mentre le altre sezioni possono essere redatte successivamente.

In tale sezione devono, inoltre, essere indicati eventuali locali e/o strutture e/o mezzi e/o servizi che l'Amministrazione eventualmente dia, in comodato d'uso, al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste. Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, viene costituito custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e si impegna formalmente

a prendersene cura ed a mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

- SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore e dell'Amministrazione

Il Fornitore deve riportare nel Verbale di Consegna i nominativi dei delegati e l'elenco del personale abilitato all'accesso al sistema informativo. Inoltre, il Fornitore deve allegare l'organigramma nominativo della struttura predisposta per la gestione operativa dei Servizi erogati, indicando il personale delegato allo svolgimento delle relative attività, nonché i canali di comunicazione relativi al Contact Center e al servizio di Reperibilità (cfr. paragrafo 7.3).

- SEZIONE 3: Subappalto

In tale sezione il Fornitore, qualora voglia avvalersi del subappalto e sempre che abbia rispettato, in sede di gara, le prescrizioni previste dalla documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito, deve indicare le prestazioni che intende subappaltare, i nominativi delle società a cui intende affidare i servizi, con i relativi importi. Si precisa che il mancato rispetto delle regole relative al subappalto comporterà l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 24.

6.3 GESTIONE DEL SERVIZIO

6.3.1 ATTIVITÀ ORDINARIE E STRAORDINARIE E PROCESSO AUTORIZZATIVO

Per processo autorizzativo delle attività si intende l'iter procedurale per la gestione e la consuntivazione delle attività, che deve essere seguito per l'erogazione dei Servizi.

Le prestazioni oggetto del presente Capitolato, il cui workflow è illustrato nella figura seguente, sono classificate nelle seguenti tipologie:

1. Attività Ordinarie
2. Attività su richiesta tramite ticket
3. Attività pianificate tramite OdL (Ordini di Lavoro) schedulati dal sistema informativo INFOCAD
4. Attività Straordinarie

6.3.1.1 ATTIVITÀ ORDINARIE

Sono prestazioni predefinite, ordinarie e continuative, da effettuarsi con le frequenze minime stabilite nell'Allegato C - Elenco attività, svolte dal personale impiegato nell'appalto. Tali attività non comportano costi aggiuntivi rispetto al canone contrattuale.

6.3.1.2 ATTIVITÀ SU RICHIESTA TRAMITE TICKET

Si tratta di attività "a guasto", attivate mediante apertura di ticket da parte dell'utenza. Il ticket è gestito dal Contact Center dell'Amministrazione, che provvede alla registrazione nel sistema informativo.

Le attività sono eseguite dal personale del servizio di presidio di pulizia, nello specifico da n. 2 addetti su 6, e non comportano costi aggiuntivi in quanto già ricompresi nel canone previsto per le attività ordinarie di base del presidio per i servizi di pulizia.

6.3.1.3 ATTIVITÀ PIANIFICATE TRAMITE TICKET

Si tratta di attività programmate, la cui pianificazione è inserita nel sistema informativo.

Le attività sono eseguite dal personale del servizio di presidio di pulizia, nello specifico da n. 4 addetti su 6, e non comportano costi aggiuntivi in quanto già ricompresi nel canone previsto per le attività ordinarie di base del presidio per i servizi di pulizia.

6.3.1.4 ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Sono attività a richiesta non programmabili in fase di indizione dell'AS in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità e che possono essere richieste dall'Amministrazione in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento o su segnalazione/proposta del Fornitore (cfr. Allegato D - Elenco prezzi).

Sono gestite tramite il sistema informativo dedicato ai servizi extra e sono eseguite da personale esterno rispetto a quello previsto in organico nel contratto e comportano costi aggiuntivi, a valere sull'importo a consumo.

Di seguito si riporta schema riassuntivo del processo e delle attività di cui ai par. 6.3.1.1, 6.3.1.2, 6.3.1.1.3, 6.3.1.1.4:

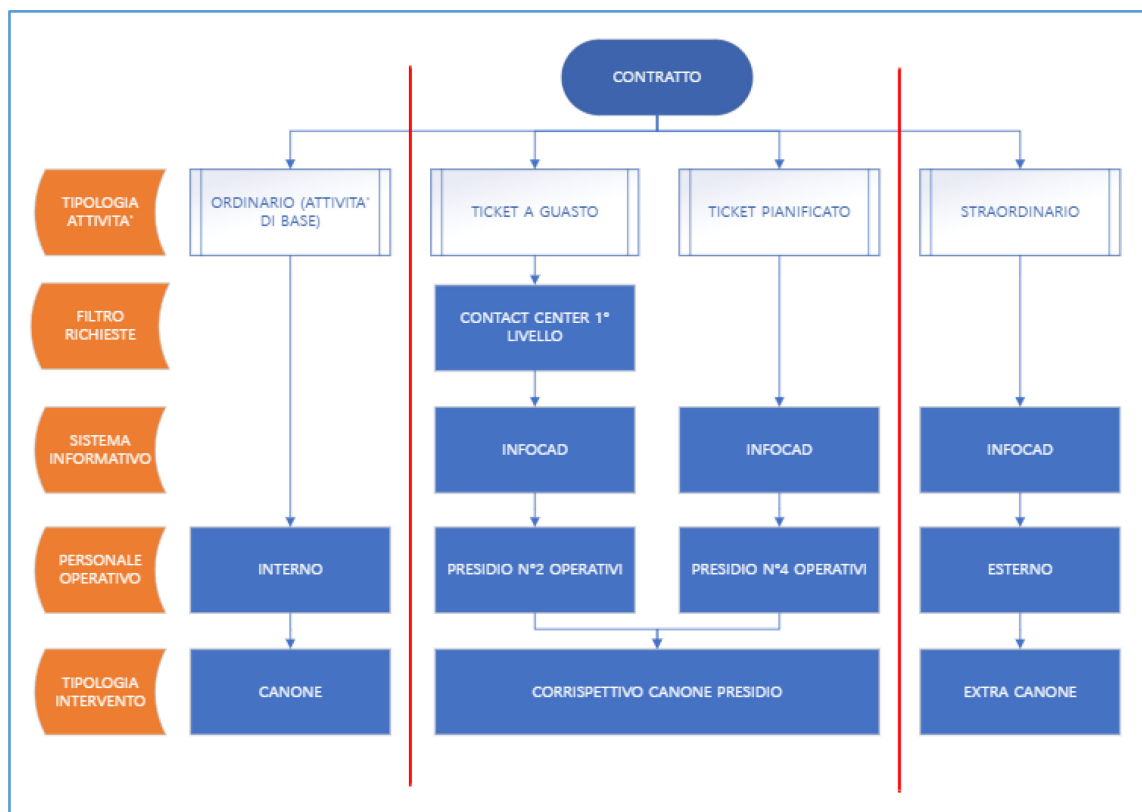


TABELLA 6 -ATTIVITÀ ORDINARIE E STRAORDINARIE E PROCESSO AUTORIZZATIVO

6.3.1.5 PROCESSO AUTORIZZATIVO

Il processo autorizzativo delle attività straordinarie, vale a dire le attività remunerate “extra canone” a valere sull’importo a consumo (attività che non si intendono remunerate né con il canone per le attività ordinarie del servizio di pulizia di base né con il canone per le attività ordinarie di base del presidio di pulizia) comprende almeno le seguenti fasi:

- richiesta da parte del DEC o della struttura o segnalazione da parte del Fornitore;
- sopralluogo preliminare;
- registrazione delle attività sul Sistema Informativo (cfr. paragrafo 7.5);
- predisposizione da parte del fornitore del *Preventivo di spesa* (cfr. paragrafo 7.1.4);
- monitoraggio della capienza/livello di erosione dell’*Importo a consumo* (cfr. paragrafo 6.3.2);
- accettazione da parte del DEC del *Preventivo di spesa*;
- pianificazione dell’intervento
- aggiornamento del Programma Operativo delle Attività (POA) (cfr. paragrafo 7.1.1);
- redazione della *Scheda Consuntivo Attività* (cfr. paragrafo 7.1.5).

I passaggi procedurali sopra descritti costituiscono i livelli minimi del processo di autorizzazione delle attività straordinarie. Resta fermo che il Fornitore dovrà garantire la massima collaborazione con l'Amministrazione e rendersi disponibile a fornire con tempestività ogni informazione, chiarimento, integrazione documentale o riscontro eventualmente richiesto dal DEC nell'ambito del procedimento autorizzativo. A tal fine, il Fornitore dovrà assicurare risposte celeri e comunque entro i termini assegnati dal DEC, i quali saranno definiti tenendo conto dell'urgenza, della complessità e delle esigenze organizzative sottese alla richiesta, al fine di consentire la tempestiva attivazione e programmazione dei servizi richiesti.

Per tipiche situazioni “*indifferibili*” che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative e/o la funzionalità dell'immobile e che prevedono l'intervento tempestivo del Fornitore, non è richiesta l'autorizzazione da parte del DEC e non essendo possibile la redazione di un *Preventivo di Spesa*, il Fornitore dovrà solo redigere la *Scheda Consuntivo Attività*.

Si segnala che, ad eccezione delle attività classificate come “*indifferibili*”, è riservata all'Amministrazione, per l'esecuzione delle attività non previste a *Canone*, la facoltà di avvalersi di soggetti terzi diversi dal Fornitore nel rispetto della normativa vigente.

6.3.2 IMPORTO A CONSUMO

Al fine di poter autorizzare, durante il periodo contrattuale, attività non richieste in fase di indizione dell'AS, è stato stanziato uno specifico importo da utilizzare “a consumo” (per l'importo si rimanda al par. 4 del Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito)

L' “*Importo a consumo*”, non è vincolante per la Stazione Appaltante e anche se indicato in maniera presuntiva, concorre nella sua interezza alla determinazione dell'importo a base di gara.

6.4 ESECUZIONE CONTRATTUALE

6.4.1 ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE

Ferma l'osservanza di quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione del presente appalto specifico, il Fornitore è obbligato, nell'esecuzione dei servizi, ad osservare tutte le vigenti leggi, norme e regolamenti applicabili inclusi quelli in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente e a farle rispettare ai propri dipendenti ed agli eventuali subappaltatori. In particolare, il Fornitore si impegna ad osservare tutte le disposizioni contenute nelle specifiche tecniche e nelle clausole contrattuali definite nei CAM di riferimento, come elencati nei successivi paragrafi.

Il Fornitore ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti alla sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed antinfortunistiche, esonerando di conseguenza l'Amministrazione da ogni responsabilità in merito. Il Fornitore ed il personale da esso

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei “Servizi agli Immobili” in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

dipendente dovranno uniformarsi a tutte le leggi italiane e comunitarie e alle direttive di carattere generale e speciale impartite dall'Amministrazione per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, nonché a quelle appositamente emanate per il personale del Fornitore. Il Fornitore deve comunicare all'Amministrazione ogni evento infortunistico.

Nell'espletamento delle attività oggetto del presente Capitolato Tecnico, il Fornitore deve:

- rispettare tutte le disposizioni previste dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- provvedere affinché il proprio personale incaricato dell'esecuzione dei servizi di cui al presente Capitolato abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente;
- fornire al personale impiegato idoneo vestiario e dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato e alla documentazione di cui agli AS;
- adottare specifiche procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale. In particolare, le misure di gestione ambientale adottate dovranno comprendere almeno i seguenti aspetti ambientali, ove richiesti dall'oggetto del singolo AS:
 - gestione dei rifiuti (modalità di raccolta e differenziazione, flussi generati e loro destinazione);
 - misure di prevenzione della contaminazione delle acque superficiali o sotterranee;
 - prevenzione della contaminazione del suolo per dispersione d'inquinanti e controllo e monitoraggio dei serbatoi interrati, se esistenti;
 - misure di gestione nell'utilizzo di sostanze pericolose:
 - loro caratterizzazione (schede di sicurezza);
 - modalità di stoccaggio, utilizzo e dosaggio;
 - prevenzione e controllo delle emergenze;
 - caratteristiche dei prodotti a minori impatti ambientali e sulle relative etichette;
 - gestione delle sostanze lesive dell'ozono.
- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;

- essere in regola con il pagamento di salari e stipendi per il personale impiegato, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal CCNL, in favore del proprio personale;
- mettere l'Amministrazione nelle condizioni di verificare con cadenza definita dalla stessa, l'avvenuto pagamento dei lavoratori impiegati presso l'Unità di Gestione;
- favorire il miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento degli addetti ai servizi.

Il Fornitore si impegna inoltre a:

- ottenere le abilitazioni di sicurezza al fine di eseguire servizi in aree e trattare informazioni con la corrispondente classificazione di segretezza;
- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal DEC nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai servizi appaltati, anche se ciò comporti l'esecuzione degli stessi a gradi, limitando l'attività lavorativa ad alcuni ambienti e con sospensione durante alcune ore della giornata, oppure obblighi il personale a percorsi più lunghi e disagiati;
- mantenere sui luoghi di svolgimento delle attività una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte del DEC degli immobili/e, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero - per qualsiasi motivo - graditi all'Amministrazione;
- garantire la totale salvaguardia e conservazione dello stato fisico e funzionale degli immobili, degli impianti e delle relative apparecchiature presi in consegna e garantire la piena disponibilità e fruibilità degli spazi.

Inoltre, il Fornitore:

- in caso di subappalto, è responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni eventualmente rese nell'ambito del subappalto;
- deve osservare le prescrizioni di cui all'art. 119 del D. Lgs. n. 36/2023 e assicurare che il personale del subappaltatore abbia i requisiti richiesti dalla normativa ai fini dell'esecuzione delle prestazioni subappaltate;
- dovrà stipulare e mantenere per tutta la durata del contratto un'assicurazione per la responsabilità civile verso terzi (RCT) e verso prestatori di lavoro (RCO), con massimale unico non inferiore a euro 2.500.000,00 per sinistro, a copertura dei danni a persone, cose o beni che possano derivare dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali. La copertura assicurativa dovrà

essere garantita senza soluzione di continuità fino alla scadenza del contratto mediante polizza pluriennale o mediante polizze annuali successivamente rinnovate. Maggiori dettagli sono descritti nel par. 31.2 del Capitolato d'oneri allegato alla lettera di invito a cui si fa rimando;

- deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto ad impiegare materiale di ottime qualità ed appropriato agli impieghi;
- deve fornire all'Amministrazione tutte le informazioni e i chiarimenti richiesti.

La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza dell'Amministrazione non esonera minimamente il Fornitore dalla responsabilità circa l'esecuzione a regola d'arte dei servizi ancorché i difetti che siano poi riscontrati siano stati riconoscibili durante l'esecuzione e approvata. Si stabilisce infatti che l'onere del Fornitore è quello della perfetta esecuzione in relazione alle esigenze e nessuna circostanza può mai essere opposta ad esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.

6.4.2 INFORMAZIONE E FORMAZIONE

L'Amministrazione, attraverso persona idonea (DEC o altri da lui espressamente incaricati), deve fornire preventivamente al Fornitore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare e sugli eventuali rischi da interferenze, così come contenuti nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico (rif. All. H - DUVRI), per consentire al Fornitore l'adozione di misure di prevenzione e di emergenza necessarie in relazione alla attività da svolgere.

Il Fornitore si impegna a portare a conoscenza di tali rischi i propri dipendenti destinati a prestare la loro opera nell'area predetta, a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione delle attività.

Il Fornitore si impegna a garantire la partecipazione del proprio personale ai corsi di formazione organizzati dai referenti dei laboratori con rischi specifici, al fine di assicurare un'adeguata formazione sui rischi connessi alle attività di laboratorio.

Il Fornitore si impegna a collaborare alle attività di rilevazione predisposte dall'Amministrazione, partecipando alla somministrazione dei questionari e alle ulteriori indagini di monitoraggio previste.

Il Fornitore, inoltre, deve prevedere corsi di formazione e di aggiornamento coerenti alle caratteristiche del servizio su cui è allocato il personale. Relativamente ai servizi oggetto del presente appalto, il personale addetto al servizio deve essere adeguatamente formato ai sensi di quanto previsto dal D. Lgs. 81/08 e s.m.i. e, nelle iniziative di formazione attuate ai sensi della richiamata normativa, assicura che siano stati trattati anche i seguenti:

- rischi professionali sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia;

- rischi e disturbi che la propria attività può causare ai dipendenti dell'Amministrazione e sui modi per eliminare tali negative influenze. In caso di presenza di aree caratterizzate da rischi gravi e specifici, potranno accedere solamente i lavoratori autorizzati e solo dopo che siano stati adeguatamente formati e addestrati mediante corsi specifici, il cui programma dovrà essere preventivamente approvato dall'Amministrazione;
- tutte le misure da adottare anche nel caso di gestione di eventuali emergenze, in ottemperanza e nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di tutela dell'ambiente;
- procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale sui temi della gestione dei rifiuti e dell'utilizzo, conservazione e dosaggio di sostanze pericolose, sulle caratteristiche dei prodotti a minori impatti ambientali e sulle relative etichette, incluse quelle ecologiche, e sul tema della prevenzione della contaminazione del suolo per dispersione di inquinanti, e quanto ulteriormente previsto dai CAM di riferimento, come elencati nei successivi paragrafi.

pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 4 e, successivamente, ogni anno entro 30 giorni dall'inizio dell'anno successivo pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 5, il Programma di Formazione che intende erogare al personale operante presso l'Amministrazione con indicazione dei tempi di erogazione e degli argomenti. Sempre entro il mese di gennaio dell'anno successivo a quello oggetto di formazione il Fornitore consegna al DEC la documentazione attestante l'avvenuta formazione da parte del personale (pena applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 6. Resta inteso che eventuale nuovo personale assunto in corso di esecuzione contrattuale, dovrà essere formato prima di essere immesso in servizio alle stesse condizioni di cui sopra, ivi compreso quello eventualmente assorbito da precedenti contratti. Il Fornitore potrà verificare i contenuti formativi impartiti al personale già operante nella precedente gestione al fine di adeguare i propri interventi formativi.

Tutto il personale impiegato nel servizio di pulizia dovrà risultare adeguatamente formato, in conformità alla normativa vigente, con particolare riferimento ai seguenti ambiti:

- corretta gestione della raccolta differenziata dei rifiuti, secondo le disposizioni ambientali applicabili e le procedure adottate dall'Amministrazione;
- utilizzo sicuro e appropriato dei prodotti detergenti e disinfettanti impiegati nel servizio, nel rispetto delle relative schede tecniche e di sicurezza;
- applicazione delle corrette metodologie operative di pulizia e sanificazione, in relazione alle diverse superfici e destinazioni d'uso degli ambienti;
- prevenzione e gestione delle molestie e della violenza nei luoghi di lavoro, in coerenza con la normativa in materia di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

Inoltre:

- almeno n. 10 addetti al servizio di pulizia per ciascun lotto dovranno essere in possesso di idonea formazione e abilitazione per l'esecuzione di lavori in quota, ai sensi della normativa vigente;
- almeno n. 2 addetti al servizio di pulizia per ciascun lotto dovranno essere adeguatamente formati e abilitati all'utilizzo di piattaforme di lavoro elevabili (PLE) fino a 35 metri, con patentino in corso di validità.

Tutto il personale di nuova introduzione destinato allo svolgimento dei servizi oggetto del presente appalto dovrà risultare già in possesso della formazione necessaria prima dell'avvio dell'attività lavorativa, dovendo la stessa essere integralmente assolta antecedentemente all'ingresso in servizio, pena l'applicazione della penale cui al paragrafo 8, lett. p. 40.

6.4.3 MACCHINE, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI

Il Fornitore deve utilizzare propri macchinari ed attrezzature, adeguati al lavoro da svolgere e idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente; a tale riguardo deve dimostrare, con apposita documentazione, che le macchine e le attrezzature utilizzati rispettano la Normativa Macchine e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione ordinaria e programmata, come suggerito dal produttore al fine di garantirne la massima durata ed efficienza in uso e deve tenere aggiornato e a disposizione anche del DEC, un registro delle manutenzioni siglato dal soggetto autorizzato alle manutenzioni.

Tutti i macchinari e le attrezzature utilizzati per i servizi oggetto dell'appalto devono essere certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia e nell'Unione europea; inoltre, i macchinari, le attrezzature di lavoro e materiali devono essere conformi a quanto previsto dai CAM di riferimento.

A tutti i macchinari e le attrezzature utilizzate dal Fornitore dovrà essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il marchio del Fornitore stesso.

Il Fornitore è responsabile della custodia sia dei macchinari/attrezzature tecniche sia dei prodotti utilizzati.

Il Fornitore deve trovarsi sempre provvisto di scorte di materiali ed attrezzature necessari ad assicurare, per qualunque evenienza, la continuità del servizio. I macchinari e le attrezzature utilizzate per l'espletamento del servizio devono essere dotati delle certificazioni previste dalle norme vigenti in tema di sicurezza, nonché di tutti gli accessori per proteggere l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

Nell'eseguire le operazioni di trasporto e scarico dei materiali, il Fornitore sarà tenuto a seguire i percorsi e gli orari fissati dall'Amministrazione per ragioni di ordine, di sicurezza e d'igiene, restando a carico del Fornitore ogni attività di pulizia o provvedimento atto a garantire l'igiene ed il decoro dell'immobile in relazione alle predette operazioni.

È inoltre richiesto che tutto il personale impiegato nell'appalto, sia operativo che con funzioni di coordinamento e responsabilità, sia dotato di un dispositivo mobile di servizio individuale (smartphone), fornito dal Fornitore.

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

Tali dispositivi dovranno essere di livello tecnologico adeguato e, in ogni caso, dotati almeno delle seguenti caratteristiche: connettività dati autonoma (rete mobile 4G o superiore), modulo NFC attivo, fotocamera integrata idonea alla documentazione delle attività, connettività Wi-Fi e Bluetooth, nonché sistema operativo aggiornato e compatibile con le applicazioni gestionali eventualmente richieste dall'Amministrazione.

I dispositivi dovranno inoltre garantire un'autonomia adeguata a coprire l'intero turno di lavoro e livelli di sicurezza aggiornati. Il Fornitore è responsabile della fornitura, gestione, manutenzione e sostituzione dei dispositivi per tutta la durata dell'appalto.

È fatto espresso divieto al personale impiegato nell'appalto di utilizzare i dispositivi mobili e le attrezzature fornite per finalità personali o comunque non connesse all'esecuzione del servizio.

Tutti i dispositivi e i macchinari messi a disposizione dal Fornitore devono essere utilizzati esclusivamente per lo svolgimento delle attività previste dal contratto, nel rispetto delle disposizioni della Stazione Appaltante e delle normative vigenti in materia di sicurezza, protezione dei dati e utilizzo degli strumenti di lavoro.

Il Fornitore è tenuto a vigilare sul corretto utilizzo dei dispositivi e delle attrezzature da parte del proprio personale, adottando idonee misure organizzative e tecniche atte a prevenire usi impropri, nonché a intervenire tempestivamente in caso di violazioni.

6.4.4 LOCALI IN USO AL FORNITORE E UTENZE

La Stazione Appaltante metterà a disposizione del Fornitore di locali (in uso esclusivo o condiviso) all'interno degli immobili oggetto dei servizi, la cui consegna sarà formalizzata all'interno del Verbale di Consegna di cui al paragrafo 6.2.2.

Il Fornitore si impegna a mantenere, per tutta la durata del Contratto, e conseguentemente a restituire all'Amministrazione al termine del contratto, i beni mobili e immobili, nello stato di conservazione esistente al momento della consegna. I locali devono essere accessibili al personale dell'Amministrazione incaricato del controllo.

Il Fornitore potrà depositare all'interno dei suddetti locali macchinari, attrezzature, materiali e prodotti strettamente necessari allo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto, avendo cura della relativa custodia e sorveglianza. Relativamente a tali macchinari, attrezzature, materiali e prodotti, il Fornitore non avrà diritto ad alcun indennizzo per avarie, perdite o danni che si verifichino durante il corso dell'appalto.

All'interno dei locali il Fornitore non potrà esercitare prestazioni che non siano connesse con il servizio stesso, ed esclusivamente per il corretto espletamento del servizio potrà avere accesso, previo accordo con il DEC, alle utenze (energia elettrica, acqua) presenti all'interno dell'immobile.

È fatto espresso divieto al personale del Fornitore di introdurre, utilizzare o collegare all'interno delle sedi oggetto dell'appalto attrezzature, macchinari o dispositivi personali (ad esempio piastre, bollitori, stufette, microonde, etc.), finanche attrezzature aziendali non previamente autorizzati e non ricompresi nell'elenco ufficiale delle dotazioni dichiarate in sede di offerta e/o formalmente comunicate all'Amministrazione.

È altresì vietato collegare o alimentare tali attrezzature e macchinari alla rete elettrica, dati o ad altre infrastrutture tecnologiche dell'Amministrazione senza preventiva autorizzazione scritta dell'Amministrazione.

La violazione delle suddette disposizioni comporterà l'applicazione delle penali previste dal presente Capitolato, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno. Il Fornitore risponde in via esclusiva e solidale per tutti i danni arrecati a persone, beni mobili e immobili, impianti, infrastrutture tecnologiche e reti dell'Amministrazione, derivanti dall'uso non autorizzato di attrezzature o dal loro improprio collegamento alle infrastrutture dell'Ateneo.

Nell'ambito dei servizi remunerati a canone, il Fornitore è tenuto a predisporre e attuare strumenti e modalità di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti dei servizi, finalizzati all'autovalutazione della qualità dei servizi erogati, alla misurazione della qualità percepita e all'individuazione di eventuali aree di miglioramento.

Le modalità di rilevazione dovranno essere coerenti con quanto proposto dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica e approvato dall'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà garantire l'analisi dei risultati rilevati e la predisposizione di idonea reportistica periodica contenente gli esiti delle rilevazioni, le valutazioni sul livello dei servizi erogati e le eventuali azioni di miglioramento proposte. Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà altresì rendere disponibili, in formato aperto e riutilizzabile, i dati grezzi (raw data) raccolti nell'ambito delle rilevazioni, completi delle informazioni necessarie a consentirne la verifica, l'elaborazione e l'analisi autonoma da parte dell'Amministrazione, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

6.4.5 LIVELLI DI SERVIZIO E VERIFICHE DI CONFORMITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE

L'Amministrazione, per il tramite del Direttore dell'Esecuzione (DEC) e dei propri delegati, effettuerà verifiche e controlli di conformità durante l'intero periodo di esecuzione del Contratto di Fornitura, in conformità a quanto previsto dall'art. 116 del D.Lgs. n. 36/2023, nonché dalle ulteriori disposizioni attuative, linee guida e prassi interpretative emanate dall'ANAC e dagli organismi competenti.

Tali verifiche potranno essere svolte dall'Amministrazione in qualsiasi momento, senza obbligo di preavviso al Fornitore.

L'Amministrazione, nella persona del DEC o di un suo delegato, svolgerà anche, nel corso dell'esecuzione del contratto, controlli volti alla verifica del servizio erogato come meglio specificato al successivo par. 10 del presente Capitolato.

Si precisa che l'Amministrazione potrà affiancare un operatore durante le normali attività lavorative al fine di verificare le attività svolte nell'arco della giornata, con lo scopo di effettuare sia la valutazione ambientale sia la valutazione del servizio.

6.4.5.1 OGGETTO DELLE VERIFICHE

Le attività di verifica riguarderanno, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- la conformità legislativa e regolamentare, con riferimento al rispetto delle normative in materia di sicurezza, ambiente, lavoro e contratti pubblici;
- il rispetto delle tempistiche e delle frequenze operative previste nel Programma Operativo delle Attività (POA) (cfr. paragrafo 7.1.1);
- la qualità esecutiva delle attività di pulizia e dei servizi accessori, inclusa la verifica visiva e strumentale dello stato di pulizia (pulito/sporco) dei locali, superfici e arredi;
- la corretta dotazione e funzionalità delle attrezzature, macchinari e prodotti di consumo, verificando l'aderenza a quanto dichiarato in offerta tecnica e al Capitolato tecnico;
- il rispetto delle procedure operative e di sicurezza, incluse quelle relative all'uso dei DPI, alla segnaletica e alle modalità di intervento; si precisa che il mancato utilizzo dei DPI necessari secondo la normativa vigente o l'utilizzo di attrezzature non conformi alla normativa vigente in tema di sicurezza comporterà l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 23.
- la corretta divisa e identificazione del personale (uniforme conforme, cartellino identificativo visibile, DPI in buono stato e in uso);
- la disponibilità, aggiornamento e regolarità dei documenti amministrativi e di sicurezza (registri presenze, schede di formazione, certificati di idoneità, attestazioni di taratura, manuali d'uso, documentazione qualità, ecc.).

6.4.5.2 VERIFICHE STRUMENTALI E PARAMETRI OGGETTIVI

L'Amministrazione potrà effettuare verifiche tecniche oggettive mediante l'utilizzo di strumentazione certificata, atta a rilevare in modo misurabile i parametri di qualità e igiene ambientale.

I valori soglia di riferimento e i criteri di accettabilità saranno definiti e comunicati dall'Amministrazione in fase di esecuzione contrattuale, restando a sua esclusiva discrezionalità la scelta delle modalità e della frequenza dei controlli.

A titolo indicativo e non esaustivo, la strumentazione minima che dovrà essere messa a disposizione dal Fornitore per l'esecuzione delle verifiche comprende:

- Baussometro, per la rilevazione del grado di pulizia delle pavimentazioni;
- Bioluminometro, per la misurazione dei livelli di contaminazione biologica su superfici e arredi;
- Scala di Bacharach, per la valutazione del grado di annerimento o di deposito su superfici;
- Glossometro, per la determinazione del livello di lucentezza e riflettanza di pavimenti e superfici trattate.

Tutti gli strumenti sopra elencati dovranno essere tarati secondo i parametri definiti dall'Amministrazione, che potrà in qualsiasi momento verificare la funzionalità, la taratura e la certificazione di calibrazione della strumentazione, nonché richiederne la sostituzione in caso di inefficienza o non conformità. La strumentazione deve sempre essere disponibile e perfettamente funzionante.

I certificati di taratura e i certificati di calibrazione/revisione e le loro revisioni/aggiornamenti devono essere trasmessi all'Amministrazione, pena l'applicazione della penale prevista di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 25.

6.4.5.3 ESITI DELLE VERIFICHE E GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

L'esito positivo delle verifiche non esonera il Fornitore da eventuali responsabilità derivanti da difetti, imperfezioni o difformità del servizio non immediatamente riscontrabili o non evidenti al momento del controllo.

Nel caso in cui vengano rilevate non conformità, il Fornitore dovrà attivarsi riallineando le condizioni al servizio ordinario, salvo diverse disposizioni impartite dal DEC in relazione alla gravità o alla natura della non conformità.

Il DEC potrà richiedere, a propria discrezione, la ripetizione delle verifiche al fine di accertare il pieno ripristino dei livelli qualitativi richiesti.

In caso di esito negativo delle verifiche o di mancata o tardiva esecuzione delle azioni correttive, si procederà all'applicazione delle penali previste nel paragrafo 10.2 del presente Capitolato.

A seguito delle verifiche, l'Amministrazione si riserva la facoltà, a proprio insindacabile giudizio, di applicare la penale prevista di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 26 per ogni difformità o vizio accertato e comunicato al Fornitore, nonché per ogni giorno di ritardo rispetto alla data di risoluzione della stessa.

Il Fornitore, per il tramite del Gestore del Servizio o di suo delegato formalmente incaricato, è tenuto, indipendentemente dall'esito dell'audit, a redigere il Verbale di Controllo e a sottoporlo alla sottoscrizione del Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) per la convalida dell'esito dell'audit svolto in contraddittorio.

Il Verbale di Controllo dovrà essere predisposto e trasmesso al DEC entro la medesima giornata in cui è stato effettuato l'audit. Il mancato rispetto di tale termine comporterà l'applicazione delle penali previste al paragrafo 10 del presente Capitolato.

6.4.6 RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

I termini di pagamento delle fatture, corredate della relativa documentazione, saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa.

La fatturazione dovrà essere effettuata con cadenza mensile, previa trasmissione e autorizzazione della rendicontazione.

La rendicontazione dovrà prevedere una chiara distinzione dei costi relativi alle diverse tipologie e ambiti di servizio.

La rendicontazione dovrà essere redatta sul form che l'Amministrazione metterà a disposizione del Fornitore.

6.5 FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI

6.5.1 VERBALE DI RICONSEGNA

Il Verbale di Riconsegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna all'Amministrazione, alla scadenza del Contratto, i beni mobili e immobili oggetto del Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 6.2.2).

In prossimità della scadenza del Contratto, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore la data esatta di riconsegna degli immobili e in tale data si provvederà alla firma del Verbale di Riconsegna, che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti.

Tale Verbale dovrà essere redatto in duplice copia e recare la firma congiunta di entrambi le parti.

Qualora, nel corso del Contratto, l'Amministrazione debba dismettere uno degli immobili o porzioni di esso, dovrà essere redatto un Verbale di Riconsegna specifico.

Il Verbale dovrà contenere le seguenti sezioni:

- elenco dei beni/strutture/mezzi, precedentemente dati in custodia al Fornitore dall'Amministrazione, che vengono restituiti;
- informazioni per la continuità del servizio;

Il Fornitore è obbligato a garantire la continuità del servizio; pertanto, dovrà agevolare l'avvio della erogazione dei servizi da parte del nuovo fornitore entrante.

Su richiesta del DEC, il Fornitore a titolo esemplificativo e non esaustivo dovrà:

- provvedere, entro la data di cessazione dell'appalto, alla completa liberazione degli spazi concessi, rimuovendo integralmente materiali, attrezzature e qualsiasi altro bene di proprietà del Fornitore;
- fornire direttamente al nuovo Fornitore entrante la documentazione sopra indicata;
- affiancare l'Amministrazione ed il Fornitore entrante durante i sopralluoghi;
- partecipare a riunioni ed incontri;
- fornire tutte le informazioni relative ai dati della Clausola Sociale, di cui all'art. 57 del D. Lgs. n. 36/2023.

6.5.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ FINALE

Ferme le verifiche di conformità in corso di esecuzione di cui al paragrafo 6.4.5, l'Amministrazione procederà, attraverso il DEC, ad una verifica di conformità finale delle prestazioni eseguite dal Fornitore ai sensi dell'art. 116 del D.Lgs. 36/2023, salvo diversi accordi tra le parti.

7. SERVIZI GESTIONALI

I Servizi Gestionali sono finalizzati all'ottimizzazione, all'organizzazione, al coordinamento e al monitoraggio delle attività, nonché al supporto dei processi di controllo da parte dell'Amministrazione sulle prestazioni erogate dal Fornitore.

I servizi gestionali disciplinati nel presente paragrafo costituiscono prestazioni trasversali all'appalto e si applicano anche ai servizi di ausiliariato disciplinati nell'**Allegato A.2 – Capitolato Tecnico per i Servizi di Ausiliariato**, salvo diversa previsione espressamente contenuta nel medesimo allegato.

I Servizi Gestionali previsti sono:

- (1) Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 7.1);
- (2) Contact Center (cfr. paragrafo 10.2);
- (3) Reperibilità (cfr. paragrafo 7.3);

Nei paragrafi successivi vengono dettagliate le caratteristiche e le modalità di erogazione di tali servizi.

7.1 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ

7.1.1 PROGRAMMA OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA)

Il Fornitore deve opportunamente programmare le attività per permettere all'Amministrazione di avere evidenza delle attività in corso di esecuzione e che dovranno essere eseguite nel periodo di riferimento, permettendone anche il monitoraggio e le opportune verifiche.

Il Gestore del Servizio dovrà predisporre e mantenere costantemente aggiornato un Programma Operativo delle Attività (POA), finalizzato alla pianificazione, organizzazione e coordinamento operativo di tutte le prestazioni oggetto dell'appalto.

Il POA dovrà dettagliare, per singolo servizio, immobile e tipologia di attività, la programmazione delle Attività Ordinarie, delle Attività Pianificate e delle Attività Straordinarie, definendo modalità esecutive, frequenze, tempistiche, risorse impiegate e ogni ulteriore elemento necessario a garantire la corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Il Gestore del Servizio dovrà inoltre assicurare, attraverso il POA, il coordinamento e la regolare esecuzione di tutte le attività previste nell'ambito dei servizi gestionali, garantendo continuità operativa, tracciabilità delle attività svolte e costante allineamento con le esigenze organizzative dell'Amministrazione.

Nella redazione di tale programma il Fornitore deve porsi i seguenti obiettivi:

- gestire in maniera ottimizzata le risorse dedicate ai servizi, in modo da massimizzare l'efficienza delle risorse messe a disposizione;
- garantire la corretta e puntuale esecuzione delle attività;
- assicurare il raggiungimento dei livelli di servizio previsti;
- consentire all'Amministrazione il monitoraggio delle attività eseguite, da eseguire e in corso di esecuzione.

Il Fornitore organizza le attività in accordo con il DEC per ciò che riguarda i tempi e gli orari, in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento delle attività, da rispettare comunque i tempi previsti per l'esecuzione e nel rispetto integrale delle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Il POA è pertanto un documento che formalizza la "configurazione dei servizi" da erogare e consiste in un elaborato redatto mensilmente e che comprende la calendarizzazione delle attività relative al periodo di riferimento, con rappresentazione grafica delle:

1. Attività Ordinarie di Base;
2. Attività Pianificate proposte dall'Operatore Economico e sottoposte all'Amministrazione per eventuali modifiche e/o approvazione, la cui data di inizio esecuzione ricade nel periodo di riferimento.
3. Attività Straordinarie (eventualmente già approvate dall'Amministrazione prima della redazione del POA) la cui data di inizio esecuzione è compresa nel periodo di riferimento.

Le Attività Pianificate devono essere oggetto di un programma riportante le attività approvate dall'Amministrazione e pianificate per l'anno di riferimento, con l'indicazione puntuale della data o del periodo di esecuzione.

È ammessa una flessibilità pari a ± 15 giorni rispetto alle date indicate. Eventuali modifiche o ritardi nell'esecuzione dovranno essere comunicati dal Fornitore entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data prevista per l'attività, specificandone le relative motivazioni.

Il Programma Operativo delle Attività (POA) dovrà essere trasmesso all'Amministrazione a mezzo PEC.

Il primo POA dovrà essere consegnato contestualmente alla sottoscrizione del Verbale di Consegna di cui al paragrafo 4.2.2; in caso di mancata o ritardata trasmissione troverà applicazione la penale prevista al paragrafo 10.2, lett. p. 7.

Unitamente al POA iniziale, il Fornitore è tenuto a trasmettere la seguente documentazione:

- l'elenco del personale impiegato nei servizi, comprensivo delle informazioni aggiornate relative alla formazione svolta e a quella in programmazione;
- il Piano di emergenza neve, redatto in conformità alle previsioni contrattuali;
- le bolle di acquisto del materiale e delle attrezzature impiegate nell'avvio e nell'esecuzione del servizio, unitamente alle relative certificazioni di conformità, ove previste dalla normativa vigente.

La mancata trasmissione, anche parziale, della documentazione sopra indicata comporterà l'applicazione delle penali previste dal paragrafo 10.2 lett. p. 7 e dal paragrafo 10.2 lett. p. 43.

I successivi aggiornamenti del Programma Operativo delle Attività (POA) dovranno essere trasmessi al D.E.C. con almeno 5 (cinque) giorni lavorativi di anticipo rispetto al mese di entrata in vigore, unitamente alla documentazione di monitoraggio e aggiornamento del periodo precedente, comprensiva almeno di:

- consuntivo delle attività eseguite;
- evidenza delle attività non eseguite, riprogrammate o svolte con modalità difformi rispetto al POA precedente, con indicazione delle relative motivazioni;
- eventuali criticità operative riscontrate;
- proposte di aggiornamento o ottimizzazione del servizio;
- variazioni organizzative, operative o logistiche intervenute;
- aggiornamento delle risorse impiegate, delle attività pianificate e delle frequenze operative;
- Verbale di Controllo di cui al paragrafo 7.1.3;
- ulteriore documentazione prevista dal Capitolato.

Le modifiche introdotte nel nuovo POA dovranno essere chiaramente evidenziate rispetto alla versione precedentemente approvata, al fine di consentire alla Stazione Appaltante la verifica delle variazioni intervenute e la relativa validazione pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 8.

La mancata esecuzione o il ritardo nell'esecuzione delle attività rispetto a quanto previsto nel POA comportano le penali di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 10.

Le attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA, qualora possibile devono essere riprogrammate nel rispetto delle frequenze minime stabilite e devono essere riportate nel Verbale di Controllo (cfr. paragrafo 7.1.3) e nel POA aggiornato. Nel caso di mancata esecuzione, la riprogrammazione deve avvenire entro e non oltre il giorno successivo per le attività ordinarie ed entro la fine del mese di riferimento per le attività pianificate. La mancata esecuzione e la riprogrammazione devono essere comunicate tempestivamente al DEC per mezzo mail.

Il Fornitore aggiudicatario dovrà redigere, seguendo i criteri adottati per la redazione del POA in fase di gara per i tre edifici campione (di ciascun lotto) oggetto di sopralluogo obbligatorio (si veda sottoparagrafo seguente) e descritti nell'offerta tecnica in relazione al criterio B.1.1. "Struttura ed articolazione del Piano Operativo delle Attività: sviluppo di progetti su un numero rappresentativo di edifici campione", il Programma Operativo delle Attività per tutti i restanti edifici compresi nell'appalto, entro quindici (15) giorni consecutivi dalla data di sottoscrizione del verbale di consegna.

Al fine di garantire la massima flessibilità all'Operatore Economico e creare le condizioni ottimali per il raggiungimento del risultato atteso dall'Amministrazione, quest'ultimo, durante l'esecuzione del contratto e solo con cadenza trimestrale, sulla base degli esiti dei due audit mensili (per un totale di sei audit per trimestre) svolti in contraddittorio con il DEC e/o suo delegato, avrà la facoltà di modificare il Programma Operativo delle Attività per ciascuna area omogenea, esclusivamente con finalità di miglioramento continuo del servizio.

Tali modifiche non potranno in alcun modo influire sull'importo del canone contrattuale e dovranno essere presentate al DEC almeno 15 (quindici) giorni solari prima della conclusione del trimestre, come aggiornamento del Programma Operativo delle Attività.

Le modifiche si intendono automaticamente approvate e dovranno essere applicate e rese operative a decorrere dal primo giorno del trimestre successivo, salvo diversa comunicazione del DEC. Resta ferma la facoltà del DEC di non approvare le modifiche qualora rilevi situazioni di non conformità rispetto alle frequenze minime garantite previste dal contratto o comunque una riduzione dei livelli di servizio stabiliti a tutela della qualità delle prestazioni.

Si precisa, altresì, che per "operative" si intende non solo l'attuazione delle modifiche da parte del personale addetto alle pulizie, ma anche l'aggiornamento contestuale della Carta dei Servizi (cfr. 7.1.2, che dovrà essere comunicato agli utenti dei vani interessati dalla variazione.

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

L'aggiornamento del Programma Operativo delle Attività dovrà inoltre comprendere il contestuale aggiornamento delle check list utilizzate per gli audit.

7.1.2 METODOLOGIA DI RIFERIMENTO PER LA REDAZIONE DEI PIANI OPERATIVI DELLE ATTIVITÀ (POA)

Nel rispetto delle metodologie, dei criteri organizzativi, delle logiche di pianificazione e degli standard qualitativi illustrati nell'offerta tecnica con riferimento al criterio B.1.1. "Struttura ed articolazione del Piano Operativo delle Attività: sviluppo di progetti su un numero rappresentativo di edifici campione", il POA dovrà riportare per ciascun edificio e per ciascuna area omogenea:

- le Attività di Base previste dal Capitolato;
- le Attività Pianificate proposte dal Fornitore;
- le Attività Straordinarie programmabili o proposte dal Fornitore;
- le eventuali attività aggiuntive rispetto alle Attività di Base e gli eventuali incrementi delle frequenze di esecuzione proposti.

Per ciascuna delle attività sopra indicate il POA dovrà riportare:

- le attività previste, distinte per area omogenea;
- le frequenze di esecuzione o la relativa pianificazione, specificando il giorno o i giorni della settimana programmati per l'intervento;
- la fascia oraria prevista per lo svolgimento delle attività;
- il numero degli addetti assegnati a ciascun edificio e il numero di ore attribuite a ciascuna risorsa;
- la quantità e la tipologia di attrezzature, macchinari e mezzi impiegati;
- la stima del costo dell'intervento, ove prevista.

In nessun caso potranno essere ridotte le attività e le frequenze minimi richieste dall'Amministrazione con la documentazione di gara o con le successive richieste/ordini di servizio..

7.1.3 CARTA DEI SERVIZI

Il Fornitore è tenuto a redigere, **entro e non oltre 15 (quindi) giorni consecutivi dalla data di sottoscrizione del verbale di consegna**, pena l'applicazione della penale per ogni giorno di ritardo come previsto al paragrafo 10.2 lett. p. 44, la "**Carta dei Servizi**" di ciascun vano oggetto dell'appalto. La Carta dei Servizi dovrà dettagliare le attività da svolgere, le frequenze, il giorno/giorni della settimana, le fasce orarie e le risorse impiegate, garantendo la piena corrispondenza con quanto definito nel **Piano Operativo delle Attività (POA)**.

La "Carta dei Servizi" costituisce lo strumento informativo attraverso il quale vengono rese note agli utenti le prestazioni di pulizia ordinaria previste per ciascun vano ricompreso nelle diverse aree omogenee

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

oggetto del contratto. La messa a disposizione di tali informazioni all'utenza finale è finalizzata a rendere chiaro il livello di servizio atteso, favorendo una corretta percezione delle prestazioni contrattualmente previste e contribuendo a prevenire l'inutile apertura di ticket o segnalazioni riconducibili a presunti disservizi. La consapevolezza delle attività programmate e delle relative frequenze è pertanto volta a ridurre reclami infondati o non pertinenti rispetto agli obblighi contrattuali.

La Carta dovrà riportare, per ogni ambiente, almeno le seguenti informazioni minime: la tipologia delle attività previste, la relativa frequenza di esecuzione, il giorno della settimana programmato per lo svolgimento del servizio e la fascia oraria indicativa di intervento.

7.1.4 VERBALE DI CONTROLLO

Il controllo dell'esecuzione di tutte le attività schedate all'interno del POA deve risultare da un apposito documento, il "*Verbale di Controllo*", predisposto e sottoscritto dal Fornitore ed accettato dal DEC, il quale certifichi l'esecuzione delle attività stesse.

Il "*Verbale di Controllo*" deve essere redatto con la periodicità del POA pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 9, e in coerenza con le modalità di fatturazione e pagamento, consegnato al DEC, a mezzo PEC, secondo quanto indicato al paragrafo 7.1.1.

Il "*Verbale di Controllo*" al suo interno deve riportare:

- l'elenco di tutte le attività eseguite nel periodo di riferimento;
- l'elenco delle attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA e riprogrammate;
- l'Importo a Consumo complessivo utilizzato nel periodo di riferimento;
- l'Importo a Consumo complessivo eroso, dalla data di sottoscrizione del Verbale di Consegna;
- l'Importo a Consumo rimanente alla data di sottoscrizione del Verbale di Controllo.

Tutte le attività si riterranno concluse con la redazione da parte del Fornitore del Verbale di Controllo. La firma del Verbale di Controllo da parte del DEC, con tutte le annotazioni in esso riportate, vale, salvo diversa indicazione da parte dell'Amministrazione, come sola accettazione dell'avvenuta esecuzione delle attività eseguite dal Fornitore.

L'esame e l'approvazione del Verbale di Controllo dovrà avvenire, a cura del DEC, entro 10 giorni dalla presentazione. Entro tale periodo il DEC ha la facoltà di richiedere al Fornitore chiarimenti, modifiche e integrazioni della documentazione. Tali richieste interromperanno la decorrenza dei termini di approvazione. Il nuovo termine di approvazione sarà di 10 giorni dalla presentazione dei chiarimenti/modifiche/integrazioni richieste.

7.1.5 PREVENTIVO DI SPESA PER ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Per l'esecuzione di attività straordinarie, fatto salve le attività "*indifferibili*", il fornitore deve preliminarmente effettuare una valutazione tecnico-economica dell'attività da effettuare (e un eventuale

sopralluogo preliminare qualora previsto – cfr. paragrafo 6.3.1.5) e deve comunicare all'Amministrazione un ***Preventivo di Spesa*** rispetto alle attività oggetto della richiesta, utilizzando i Prezzi dei servizi (cfr. paragrafo 6.3.1.5).

Il *Preventivo di Spesa* deve essere caricato sul sistema informativo per l'approvazione da parte del DEC, entro 48 ore dalla richiesta o dal sopralluogo qualora previsto in caso di attività urgenti o indifferibili e 5 giorni lavorativi in caso di attività programmabili, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 10.

Nel caso di segnalazione/proposta da parte del fornitore, è compito del DEC valutare la necessità di effettuare l'attività, alla luce di diverse variabili (urgenza, pericolosità, rischio di interruzione di pubblico servizio, perdita del bene, rispetto dell'elenco delle priorità già in essere, etc.) e decidere se dare o meno corso, e con quale priorità, all'attività, approvando il *Preventivo di Spesa* così come predisposto dal Fornitore per accettazione.

Il Fornitore, dopo aver ricevuto il *Preventivo di Spesa* accettato dal DEC, provvede all'esecuzione dell'attività entro i termini previsti dal sistema informativo.

In caso di mancata autorizzazione preventiva da parte del DEC, ad eccezione di eventuali attività ritenute “*indifferibili*” per le quali non è richiesta l'autorizzazione, il Fornitore si deve assumere l'onere dell'attività, effettuata senza autorizzazione, e degli eventuali disagi arrecati all'Amministrazione.

Si ricorda comunque che tutte le attività autorizzate dal DEC a fronte di un *Preventivo di Spesa*, sono gestite e liquidate secondo il corrispettivo preventivato e nessuna modifica potrà essere apportata in fase di consuntivazione.

Una volta eseguita l'attività, il Fornitore deve garantire la registrazione dell'attività eseguita nel Sistema Informativo.

L'attività viene ritenuta conclusa solo a registrazione effettuata.

7.1.6 SCHEDA CONSUNTIVO ATTIVITÀ

Al termine dell'esecuzione delle attività straordinarie (cfr. paragrafo 6.3.1.4), il Fornitore deve sviluppare, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 11, la consuntivazione sia tecnica che economica, mediante la “*Scheda Consuntivo Attività*”.

Tale documento deve riportare almeno le seguenti informazioni:

- riferimento richiesta da parte del DEC. o segnalazione/proposta del fornitore e riferimento al relativo ticket;
- riferimento livello di priorità e programmabilità dell'attività, ove previsto (cfr. paragrafo 7.2.2);
- riferimento *Preventivo di Spesa* e relativa autorizzazione da parte del DEC;
- descrizione sintetica dell'attività;
- durata dell'attività (data e ora di inizio e di fine attività);
- numero di persone impiegate per svolgere l'attività e relativa qualifica;

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei “Servizi agli Immobili” in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

- materiali e attrezzature utilizzate;
- eventuali difformità rispetto al preventivo originale;
- importo complessivo dell'attività e relativo dettaglio;
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate;
- stato *"Importo a Consumo"* (stanziato in fase di AS, eroso fino alla data di sottoscrizione della Scheda Consuntivo Attività, rimanente).

La *Scheda Consuntivo Attività*, compilata in ogni sua parte e firmata dal Gestore del Servizio come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'attività, deve essere consegnata al DEC secondo le modalità e tempi definiti dall'Amministrazione. Il DEC dovrà controfirmare la scheda come attestazione dell'avvenuta esecuzione dell'attività e dell'accettazione della stessa.

7.2 CONTACT CENTER E GESTIONE DEI TICKET

Le richieste di intervento verranno gestite mediante l'apertura di appositi ticket, generati dagli utenti tramite il sistema di trouble ticketing ovvero tramite il Contact Center del Politecnico di Milano (non oggetto del presente appalto).

Il Contact Center del Fornitore dovrà operare quale struttura di secondo livello rispetto al Contact Center dell'Amministrazione Politecnico di Milano e, pertanto, non riceverà chiamate dirette dall'utenza diffusa.

Il Contact Center del Fornitore dovrà essere attivo e presidiato nei giorni feriali dalle ore 08:00 alle ore 18:00, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 28.

Il servizio di Contact Center dovrà essere operativo a decorrere dalla data di avvio dell'erogazione dei servizi, coincidente con la sottoscrizione del Verbale di Consegna, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2, lett. p.12).

Il Contact Center del Politecnico di Milano provvederà all'attribuzione del livello di priorità delle richieste pervenute, sulla base delle classificazioni e dei criteri definiti dall'Amministrazione.

Il Contact Center del Fornitore operando sul sistema informativo INFOCAD messo a disposizione dall'Amministrazione previa adeguata formazione, dovrà garantire la presa in carico, il coordinamento operativo e la gestione continuativa dei ticket assegnati, assicurando il costante aggiornamento, in tempo reale, dei diversi stati previsti dal workflow gestionale, dalla presa in carico sino alla registrazione della chiusura dell'intervento. Dovrà inoltre essere garantita la completa tracciabilità delle attività svolte, delle tempistiche di gestione e degli eventuali scostamenti rispetto agli standard prestazionali previsti, al fine di consentire il monitoraggio continuo del servizio e la verifica del rispetto degli SLA contrattuali.

Si specifica inoltre che, ai fini della classificazione delle priorità e dei livelli di servizio, per normali attività lavorative devono intendersi anche le attività di didattica, ricerca e lo svolgimento di eventi organizzati dall'Ateneo.

7.2.1 TICKET ATTIVITÀ ORDINARIE

In relazione al livello di priorità assegnato, il Fornitore è tenuto ad intervenire con il personale dedicato al Servizio di Presidio di Pulizia (n. 2 addetti) entro i tempi di seguito indicati, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2, lett. p.13.

Rientrano altresì tra le richieste ordinarie di intervento anche le attività conseguenti a situazioni emergenziali derivanti da allagamenti, infiltrazioni o sversamenti, siano essi causati da guasti o rotture impiantistiche ovvero conseguenti a eventi atmosferici avversi, per le quali il Fornitore dovrà garantire la tempestiva attivazione operativa, la messa in sicurezza delle aree interessate e il ripristino delle condizioni di igiene, sicurezza e fruibilità degli ambienti, mediante l'impiego del personale dedicato al Servizio di Presidio di Pulizia, composto da n. 2 addetti ordinariamente dedicati alla gestione dei ticket e da ulteriori n. 4 addetti impiegati ordinariamente nelle attività pianificate, costituendo così un presidio operativo per la gestione delle emergenze composto complessivamente da n. 6 addetti.

LIVELLO DI PRIORITÀ	DESCRIZIONE	TEMPO DI INTERVENTO
Emergenza	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative, di didattica, di ricerca e lo svolgimento degli eventi, nonché situazioni che possono compromettere la fruibilità o la sicurezza	≤ 15 minuti
Urgenza	Tipico di situazioni non urgenti ma necessarie	≤ 1 ora
Nessuna emergenza, nessuna urgenza	Tipico di situazioni che necessitano un intervento programmabile da svolgersi entro breve tempo	≤ 48 ore

TABELLA 7 – LIVELLO DI PRIORITÀ DELLE ATTIVITÀ

7.2.2 TICKET ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Rientrano tra gli interventi straordinari extra canone tutte le attività di pulizia straordinaria richieste dall'Amministrazione in relazione a esigenze non programmabili o eccezionali, non riconducibili alle attività ordinarie e pianificate remunerate a canone, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventi istituzionali, interventi manutentivi, utilizzi straordinari degli spazi, attivazione o dismissione di ambienti,

traslochi, cantieri, aperture straordinarie, nonché ulteriori esigenze connesse al mantenimento delle condizioni di igiene, decoro e piena fruibilità degli immobili.

Per tali interventi, il Fornitore dovrà garantire entro 24 ore dalla richiesta, l'esecuzione di un sopralluogo preliminare finalizzato alla valutazione dello stato dei luoghi, delle specifiche esigenze operative, delle modalità esecutive e delle risorse necessarie allo svolgimento delle attività richieste.

A seguito del sopralluogo, il Gestore del Servizio dovrà entro 48 dalla data del sopralluogo, predisporre e trasmettere all'Amministrazione apposito preventivo economico dettagliato, recante la descrizione delle attività previste, il monte ore stimato, le risorse professionali impiegate, le attrezzature e i materiali necessari, le tempistiche di esecuzione e ogni ulteriore elemento utile alla completa valutazione tecnico-economica dell'intervento.

Il mancato rispetto delle tempistiche sopraindicate comporterà l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 14.

L'esecuzione degli interventi straordinari a valere sull'"Importo a consumo" dovrà avvenire esclusivamente a seguito di autorizzazione dell'Amministrazione e secondo modalità operative e tempistiche preventivamente concordate con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Le attività e le informazioni sopra descritte devono essere riportate all'Amministrazione attraverso il Sistema Informativo, e prevede un aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti).

PROGRAMMABILITÀ DELL'ATTIVITÀ	TEMPI DI INIZIO ESECUZIONE DELL'ATTIVITÀ STRAORDINARIA
Indifferibile	Da avviare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal DEC. atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva.
Programmabile a breve termine	L'attività deve essere avviata entro 5 giorni dalla data di approvazione del <i>Preventivo di spesa</i> da parte del DEC.
Programmabile a medio termine	L'attività deve essere avviata entro 15 giorni dalla data di approvazione del <i>Preventivo di spesa</i> da parte del DEC.
Programmabile a lungo termine	L'attività deve essere avviata entro un termine concordato con il DEC. e comunque non superiore a 60 giorni dalla data di approvazione del <i>Preventivo di spesa</i> da parte del DEC.

TABELLA 8 - TEMPI MASSIMI PER L'INIZIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

7.2.3 GESTIONE DI EMERGENZE E CASI DI FORZA MAGGIORE

Le n. 6 (sei) risorse complessivamente dedicate al servizio di presidio, di cui n. 4 (quattro) assegnate alle attività pianificate e n. 2 (due) dedicate alla gestione delle richieste pervenute tramite il Sistema Informativo, sono tenute, in caso di eventi straordinari sopravvenuti nel corso della giornata lavorativa, a sospendere temporaneamente le attività in corso e a intervenire congiuntamente e in modo coordinato per la gestione dell'emergenza, impiegando mezzi, attrezzature e dispositivi idonei alla natura dell'evento.

Rientrano tra gli eventi straordinari, a titolo esemplificativo e non esaustivo, allagamenti conseguenti a eventi meteorologici, emergenze igienico-sanitarie improvvise, sversamenti accidentali, nonché ogni altra situazione di carattere eccezionale che comprometta le condizioni di igiene, salubrità o sicurezza degli ambienti.

Le attività eventualmente sospese saranno oggetto di riprogrammazione, secondo modalità e tempistiche concordate con l'Amministrazione.

7.3 REPERIBILITÀ

Il Fornitore deve garantire la Reperibilità per ovviare ad eventuali situazioni eccezionali legate a necessità non prevedibili e con carattere di emergenza/urgenza (rif. paragrafo 7.2.1) per tutta la durata del contratto.

Il servizio di reperibilità deve essere garantito nei giorni da lunedì a domenica h24 per 365 giorni/anno; in tali giorni e fasce orarie il Fornitore si impegna nel rendere attivo un numero telefonico presidiato.

Il personale di reperibilità dovrà essere munito di furgone attrezzato con macchinari e attrezzature adeguati a eseguire l'intervento richiesto in reperibilità.

Nel Verbale di Consegna deve essere riportato il numero telefonico dedicato al servizio di Reperibilità, il mezzo e il set minimo di attrezzature e macchinari, quali ad esempio aspiraliquidi, pompa a immersione completa di accessori.

Le richieste di pronto intervento potranno essere attivate, oltre che dal personale dell'Ufficio di Direzione del Contratto, anche dalle seguenti strutture e figure del Politecnico di Milano: Contact Center di Ateneo, Control Room e personale reperibile dell'Ateneo.

Tali richieste saranno formalizzate secondo le modalità previste dal Sistema Informativo e dovranno essere gestite dal Fornitore con priorità coerente con il livello di urgenza segnalato.

Dalla ricezione della richiesta di intervento sino alla sua formale chiusura, il Fornitore è tenuto a redigere apposito report di intervento, che dovrà essere compilato in modo completo e tracciabile e messo a disposizione dell'Amministrazione.

Il report dovrà contenere almeno le seguenti informazioni minime: la data e l'ora di ricezione della richiesta; la descrizione dell'evento o della problematica segnalata; la data e l'orario di arrivo presso la sede oggetto

dell'intervento; la descrizione dettagliata delle attività eseguite; il numero di operatori impiegati; il consuntivo delle ore complessivamente prestate; la data e l'orario di conclusione dell'intervento; l'esito dell'intervento, con eventuale indicazione di ulteriori azioni necessarie.

7.4 SEGNALAZIONE GUASTI

Gli addetti ai servizi di pulizia e ausiliario hanno l'obbligo di segnalazione al Contact Center del Politecnico di Milano, attraverso l'apertura di un ticket, di eventuali guasti agli impianti e attrezzature dell'Ateneo o altre anomalie rilevate negli ambienti in cui prestano servizio, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 29.

La mancata segnalazione viene considerata inadempienza contrattuale passibile di penale ad insindacabile giudizio del RUP.

7.5 SISTEMA INFORMATIVO

Il Politecnico di Milano è dotato di un sistema informativo di gestione spazi, asset e servizi di Facility Management costituito da operatori, dati e processi strutturati di gestione delle informazioni supportati da due principali applicativi informatici: Infocad e Polimaps.

Infocad è la piattaforma preposta all'attività di gestione di asset spaziali e tecnologici e delle attività manutentive e servizi operativi agenti sugli stessi, compresi quelli oggetto del presente capitolato.

Polimaps è il sistema informatico che permette la consultazione, con differenti livelli di accesso a seconda della profilazione dell'utente, dell'anagrafica spaziale, delle planimetrie degli edifici costituenti il patrimonio immobiliare di Ateneo e delle relative informazioni attraverso specifici tematismi.

Gli spazi del patrimonio immobiliare dell'Ateneo sono classificati attraverso la PBSs (Project Breakdown Structure spaziale) strutturata in diversi livelli gerarchici: dall'elemento più ampio (il Polo) fino all'elemento di maggior dettaglio (il Vano). Di seguito si riportano le entità gerarchiche, dalla più ampia a quella di maggior dettaglio, identificate dalla PBSs© e utili alle attività oggetto dell'appalto:

- Polo
- Sede
- Campus
- Edificio
- Piano
- Vano

Un sistema di codifica univoco consente l'identificazione puntuale e non ambigua di ogni entità spaziale oggetto dei servizi. Nella tabella seguente sono riassunte le regole per la codifica di ogni livello ed un esempio relativo alla singola entità.

ENTITÀ	REGOLE DI CODIFICA	ESEMPIO
--------	--------------------	---------

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

POLO	SIGLA DELLA PROVINCIA	MI
SEDE	CARATTERE ALFABETICO MAIUSCOLO A PARTIRE DA A	A
CAMPUS	NUMERO PROGRESSIVO DI DUE CIFRE A PARTIRE DA 01	01
EDIFICIO	NUMERO PROGRESSIVO DI DUE CIFRE A PARTIRE DA 01. PER GLI SPAZI ESTERNI DI CAMPUS IL CODICE UTILIZZATO È EC	03
PIANO	STRINGA ALFANUMERICA DI TRE CARATTERI (V. TAB 10)	005
VANO	NUMERO PROGRESSIVO DI TRE CIFRE A PARTIRE DA 001. IN CASI SPECIALI (AGGREGAZIONE/DISAGGREGAZIONE) I VANI POSSONO ESSERE IDENTIFICATI ANCHE CON UNA LETTERA AGGIUNTIVA	006

TABELLA 9 - REGOLE DI CODIFICA SPAZI

La tabella seguente indica i caratteri utilizzati per la codifica dei piani. La lettera X individua i numeri progressivi a partire da uno.

CODICE	DEFINIZIONE	REGOLE DI CODIFICA
XXI	PIANO INTERRATO (DA 01I A 99I)	XXI (PROGRESSIVO)
00S	PIANO SEMINTERRATO	00S (FISSE)
S0S	PIANO SEMINTERRATO SOPPALCO	S0S (FISSE)
000	PIANO TERRA	000 (FISSE)
00R	PIANO RIALZATO	00R (FISSE)
XXX	PIANO FUORI TERRA (DA 001 A 999)	XXX (PROGRESSIVO)
SXX	PIANO SOPPALCO (DA S01 A S99)	SXX (PROGRESSIVO)
EXT	PIANO UNIVOCO DEGLI SPAZI ESTERNI DI CAMPUS	EXT (FISSE)

TABELLA 10 - REGOLE DI CODIFICA PIANI

La codifica definita con la struttura e le regole sopra descritte, è adottata nei sistemi informatici Infocad e Polimaps e costituisce il riferimento univoco per:

- la localizzazione degli spazi e degli interventi;
- l'associazione delle attività alle specifiche entità spaziali;
- la tracciabilità delle prestazioni eseguite.

7.5.1 GESTIONE DELLE ATTIVITÀ NEL SISTEMA INFORMATICO INFOCAD

La gestione delle attività attraverso il sistema informatico Infocad richiede che gli operatori dell'appaltatore siano registrati all'anagrafica di Ateneo e profilati con uno specifico ruolo (Supervisore o Tecnico). In fase di avvio del servizio, sarà richiesto all'appaltatore di comunicare nominativi e dati necessari alla profilazione degli operatori nel sistema informativo e sarà erogata, da parte della stazione appaltante, specifica formazione sui sistemi di classificazione di Ateneo, sui processi di gestione e sull'utilizzo degli applicativi.

7.5.2 ATTIVITÀ SU RICHIESTA TRAMITE TICKET

Le *attività a richiesta tramite ticket* (come definite nel par. 6.3.1) sono attivate mediante apertura di ticket da parte dell'utenza diffusa della comunità dall'Amministrazione (personale docente, tecnico-amministrativo, studenti e altri utilizzatori degli edifici) attraverso canali predefiniti.

Le richieste sono prese in carico dal Contact Center dell'Ateneo, che provvede a:

- verificare e completare le informazioni necessarie allo svolgimento dell'attività;
- attribuire il livello di priorità (emergenza, urgenza, nessuna emergenza/nessuna urgenza par.7.2.1);
- assegnare l'attività al fornitore;
- registrare il ticket nel sistema INFOCAD.

Il ticket generato costituisce a tutti gli effetti un ordine di lavoro. Il fornitore è tenuto a prenderlo in carico tramite il Sistema Informativo INFOCAD e a gestirlo fino alla formale chiusura, nel rispetto delle priorità assegnate, dei livelli di servizio contrattuali, delle esigenze della Stazione Appaltante e della programmazione delle attività didattiche e amministrative, seguendo il workflow ticket a guasto.

Nella gestione delle attività, il fornitore è altresì tenuto a comunicare eventuali variazioni del livello della prestazione rispetto a quello atteso e/o delle tempistiche di esecuzione.

Il processo sopra descritto sarà utilizzato anche per gestire le richieste di ripristino dovute a situazioni di non conformità rispetto alle attività ordinarie.

Al termine di ogni intervento afferente al gruppo delle attività descritto, il sistema sottoporrà all'utente richiedente una sintetica scheda di valutazione del grado di soddisfazione, espressa con punteggio da 1 a 6, dove i valori 1 e 2 sono considerati negativi e determinano la riapertura automatica del ticket. Qualora, nel corso dell'anno solare, i ticket chiusi con valutazione negativa raggiungano o superino il 10% del totale dei ticket aperti, saranno applicate le penali previste dal presente Capitolato.

7.5.3 ATTIVITÀ PIANIFICATE TRAMITE TICKET

Le *attività pianificate tramite ticket* (come definite nel par. 6.3.1) sono caricate nel sistema informatico Infocad da parte degli operatori dell'Amministrazione sulla base di un programma annuale concordato tra Fornitore e Amministrazione.

Nella definizione della pianificazione delle attività, il fornitore dovrà attenersi alle esigenze organizzative e funzionali dell'Amministrazione, pianificando gli interventi in modo da garantirne la compatibilità con il regolare svolgimento delle attività didattiche e amministrative, minimizzando ogni possibile interferenza.

La pianificazione annuale dovrà essere definita e fornita all'Amministrazione, attraverso un file in formato editabile .xlsx, entro 30 giorni dall'inizio del contratto ed entro il 30 novembre dell'anno precedente a quello

di riferimento della programmazione per gli anni successivi al primo e dovrà elencare, per ogni edificio patrimoniale oggetto dell'appalto (identificato dal proprio codice CSIE):

- elenco completo delle attività previste specificando l'edificio e, ove possibile, piano e vano coinvolto, ognuna delle quali identificata da relativo codice;
- frequenza di esecuzione per ogni attività;
- periodo di esecuzione (data o settimana dell'anno).

Le frequenze associabili alle attività devono essere indicate secondo la codifica espressa dalla seguente tabella.

CODICE	DEFINIZIONE
<i>M</i>	1 VOLTA AL MESE
<i>M/2</i>	2 VOLTE AL MESE
<i>2M</i>	1 VOLTA OGNI 2 MESI
<i>3M</i>	1 VOLTA OGNI 3 MESI
<i>4M</i>	1 VOLTA OGNI 4 MESI
<i>6M</i>	1 VOLTA OGNI 6 MESI
<i>A/8</i>	8 VOLTE ALL'ANNO
<i>A</i>	1 VOLTA ALL'ANNO

TABELLA 11 – REGOLE DI CODIFICA FREQUENZE

L'Amministrazione si riserva la facoltà di riorganizzare le attività in schede attività (Joblist) omogenee per frequenza e contenuto, da associare all'entità spaziali ai fini della gestione operativa e del controllo del servizio. A seguito di questa attività, saranno emessi gli ordini di lavoro che l'appaltatore è chiamato a gestire attraverso il modulo Schedule Center dell'applicativo Infocad.

A seguito dell'emissione degli ordini di lavoro, eventuali variazioni al programma approvato dovranno essere adeguatamente motivate e comunicate all'Amministrazione con congruo anticipo di 10 (dieci) giorni consecutivi, rispetto alla data prevista di esecuzione dell'attività, al fine di consentirne le necessarie valutazioni e modifiche all'interno dell'applicativo.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare verifiche a campione sulle attività pianificate ed eseguite. All'esito delle verifiche, procederà alla validazione degli ordini di lavoro ovvero, in caso di esito negativo della valutazione o di accertata mancata esecuzione, alla loro riapertura.

7.5.4 ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le *attività straordinarie* (come definite nel parr. 8.1.2, 8.4.2) sono attivate mediante apertura di ticket da parte di un'utenza ristretta della comunità dall'Amministrazione (operatori con funzioni tecniche) attraverso canali predefiniti.

Le richieste sono prese in carico dagli operatori gestori del contratto presso il Politecnico (DEC o DO), che provvedono a:

[Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni](#)

[Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale](#)

- verificare e completare le informazioni necessarie allo svolgimento dell'attività;
- attribuire il livello di priorità (indifferibile, programmabile a breve, medio, lungo termine par.7.2.2);
- assegnare l'attività al fornitore;
- registrare il ticket nel sistema INFOCAD.

Il ticket generato costituisce a tutti gli effetti ordine di lavoro. Il Fornitore è tenuto a prenderlo in carico tramite il Sistema Informativo INFOCAD e a gestirlo fino alla formale chiusura, nel rispetto delle priorità assegnate e dei livelli di servizio contrattuali, seguendo il workflow Manutenzione Straordinaria.

Nella gestione delle attività, il fornitore è altresì tenuto a comunicare eventuali variazioni del livello della prestazione rispetto a quello atteso e/o delle tempistiche di esecuzione.

7.5.4.1 OBBLIGHI DI TRACCIABILITÀ E AGGIORNAMENTO

Il Fornitore è responsabile della corretta e completa alimentazione del sistema informativo per tutte le attività di competenza.

In particolare, è tenuto a:

- registrare la presa in carico e la chiusura di ogni ticket;
- aggiornare lo stato delle attività in tempo reale;
- garantire la coerenza tra attività eseguite e dati registrati;
- assicurare la tracciabilità completa delle operazioni ai fini del monitoraggio e della rendicontazione.

La registrazione dell'avvenuta esecuzione dovrà essere effettuata contestualmente all'ultimazione dell'intervento e costituisce condizione necessaria ai fini del riconoscimento della prestazione.

La registrazione delle attività nel sistema INFOCAD costituisce elemento essenziale ai fini:

- della verifica dei livelli di servizio (SLA);
- della validazione delle prestazioni;
- della rendicontazione contrattuale.

La mancata o tardiva registrazione delle attività, nonché la chiusura dei ticket in assenza di effettiva esecuzione, costituiscono inadempimento contrattuale e comportano l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 10.2 p. 30.

Tutte le attività svolte dal Fornitore e regolarmente registrate nel Sistema Informativo INFOCAD costituiscono la fonte ufficiale dei dati ai fini della redazione e rendicontazione del Verbale di Controllo di cui all'art. 7.1.3 del Capitolato Tecnico.

La registrazione puntuale delle attività sul sistema INFOCAD assolve all'obbligo di aggiornamento quotidiano previsto dal Capitolato e determina la tracciabilità e la formale conclusione delle prestazioni eseguite.

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

Il Verbale di Controllo mensile, da trasmettere entro il giorno 5 (cinque) del mese successivo e soggetto ad accettazione da parte del DEC, sarà elaborato mediante estrazione dei dati presenti nel sistema INFOCAD relativi al periodo di riferimento, eventualmente integrati con ulteriori informazioni richieste dal Capitolato e non oggetto di tracciamento informatico.

7.5.4.2 MODIFICHE DI STRUMENTI E PROCEDURE IN CORSO DELL'APPALTO

Nel corso dell'appalto, l'Amministrazione si riserva la facoltà di aggiornare e/o modificare metodi operativi, strumenti e workflow di gestione del servizio, al fine di migliorarne l'efficacia, l'efficienza e il controllo.

Tali modifiche saranno tempestivamente comunicate al fornitore, che sarà tenuto ad adeguarsi entro i termini indicati. Qualora necessario, l'Amministrazione potrà prevedere specifiche attività formative o informative finalizzate a supportare la corretta implementazione delle nuove modalità operative.

Nell'ambito dei processi di gestione e coordinamento del servizio, l'Amministrazione potrà introdurre strumenti digitali a supporto della pianificazione, della registrazione e della rendicontazione delle attività. Tra tali strumenti potrà rientrare, ove ritenuto opportuno, un'applicazione per la registrazione dei passaggi operativi negli spazi oggetto del servizio, finalizzata alla tracciabilità delle attività svolte e al miglioramento dell'organizzazione complessiva del servizio.

Le modalità di utilizzo saranno definite e condivise con il fornitore, anche al fine di garantirne un'implementazione coerente con i processi operativi e nel rispetto della normativa vigente.

7.5.4.3 TEMPI E MODALITÀ DI AVVIO DELL'UTILIZZO DEL SISTEMA INFORMATIVO

Il Fornitore è tenuto a indicare, nell'apposita sezione del Verbale di Consegna di cui al paragrafo 6.2.2, l'elenco nominativo del personale incaricato dell'utilizzo del Sistema Informativo, specificandone i relativi ruoli e i livelli di accesso richiesti in funzione delle attività assegnate.

Particolare attenzione dovrà essere dedicata alla formazione del personale del Fornitore impiegato presso il Contact Center di secondo livello, in considerazione della strategicità del ruolo svolto nell'ambito della gestione operativa del servizio.

Tale personale dovrà possedere adeguate competenze tecnico-operative e gestionali, con specifico riferimento all'utilizzo e al continuo aggiornamento del sistema informativo Infocad, alla corretta gestione dei ticket secondo i workflow definiti dall'Amministrazione, nonché alle attività di coordinamento, monitoraggio e regia operativa delle risorse incaricate dell'esecuzione degli interventi.

Il personale individuato dovrà essere reso disponibile alla partecipazione a specifica formazione sull'utilizzo del Sistema Informativo, erogata dall'Amministrazione. Tale formazione dovrà essere completata entro e non oltre 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dalla data di avvio dell'erogazione dei servizi. Il mancato rispetto del suddetto termine comporterà l'applicazione della penale prevista al paragrafo 10.2, lett. p. 15, del presente Capitolato.

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

7.6 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI GESTIONALI

I Corrispettivi per i servizi Gestionali ad attivazione automatica di seguito elencati:

- (1) Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 7.1);
- (2) Contact Center e gestione dei ticket (cfr. paragrafo 7.2);
- (3) Reperibilità (cfr. paragrafo 7.3);

devono considerarsi compresi nel Canone mensile dei Servizi Operativi richiesti.

8. SERVIZI OPERATIVI - SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

Nel presente paragrafo sono descritte le prestazioni minime richieste afferenti ai servizi Operativi.

8.1 SERVIZIO DI PULIZIA

Il Servizio di Pulizia comprende l'insieme coordinato di attività e procedure finalizzate alla rimozione di polveri, sporco e materiali indesiderati da superfici, arredi, attrezzature, ambienti confinati e aree di pertinenza, includendo, ove previsto, interventi di sanificazione eseguiti mediante l'impiego di prodotti, attrezzature e macchinari idonei, nel rispetto della normativa vigente.

Le prestazioni si distinguono in Attività Ordinarie, ricomprese nel canone contrattuale secondo le frequenze stabilite, e Attività Straordinarie, attivate su richiesta dall'Amministrazione. Per entrambe le tipologie di servizio, sia a canone sia extra canone (a valere sull' "Importo a consumo"), tutti i costi relativi a prodotti, attrezzature, macchinari e materiali di consumo si intendono integralmente compresi nei corrispettivi contrattuali (tariffa oraria o prezzi unitari €/mq).

8.1.1 ATTIVITÀ ORDINARIE DI BASE

Le **Attività Ordinarie** di Pulizia sono attività che il Fornitore è tenuto ad eseguire secondo quanto stabilito nella documentazione di gara e riportato nei relativi Programmi Operativi delle Attività (cfr. paragrafo 7.1.1).

In particolare, rientrano tra le *Attività Ordinarie*:

- le *Attività di Base di Pulizia*, che sono remunerate attraverso un Canone mensile $C_{PUL,B}$ (€/mese)

L'accesso ai locali dell'Ateneo è consentito, di norma, nella fascia oraria compresa tra le ore 6:00 e le ore 23:00, salvo diversa disposizione del DEC. Nell'ambito di tale fascia, e nel rispetto delle specificità delle singole Aree Omogenee, il Fornitore definirà nel Piano Operativo delle Attività (POA), in accordo con l'Amministrazione, l'organizzazione e la programmazione dei servizi, garantendo almeno le frequenze minime previste dal Capitolato. Eventuali attività straordinarie richieste in giorni festivi o in orario notturno saranno remunerate con una maggiorazione del 25% dei prezzi unitari contrattuali, limitatamente alle sole prestazioni straordinarie.

Nel seguito vengono specificate le Aree Omogenee per le quali vengono definite le attività pianificate da eseguire.

AREA OMOGENEA	Ambienti costituenti le Aree Omogenee
Area tipo 0.A - Spazi esclusi	CANTIERE
	ISOLE ECOLOGICHE E LOCALI RIFIUTI
	LABORATORIO ACCESSO LIMITATO E CAMERA BIANCA
	SPAZIO INUTILIZZATO/DA ESCLUDERE
Area tipo 1.A - Uffici - Tecnici e Amministrativi	SALA RIUNIONI
	UFFICIO
Area tipo 13.A - Spazi espositivi	SPAZIO MOSTRE
Area tipo 14.A - Biblioteche e Sale di lettura	BIBLIOTECA E SPAZIO CONSULTAZIONE
Area tipo 15.A - Aree esterne - Pavimentato	CONNETTIVO ORIZZONTALE ESTERNO E RAMPA ESTERNA
	PARCHEGGIO INTERNO/ESTERNO
	SCALA ESTERNA
	SPAZIO ESTERNO ATTREZZATO SVAGO RELAX
	SPAZIO ESTERNO SPORT
	SPAZIO ESTERNO STUDIO
	TERRAZZO E BALCONE
Area tipo 15.B - Aree esterne - A verde	SUPERFICIE VERDE BOSCHIVA E ALTO FUSTO
	SUPERFICIE VERDE PRATO E PICCOLA VEGETAZIONE
Area tipo 16.A - Hangar	ARCHIVIO
	DEPOSITO E MAGAZZINO
Area tipo 2.A - Spazi Connettivi - Riservati Strutture	CONNETTIVO ORIZZONTALE E RAMPA INTERNA RISERVATO
	PORTICATO O LOGGIATO
	SCALA INTERNA
	VANO ASCENSORE
Area tipo 2.B - Spazi Connettivi - Pubblici	CONNETTIVO ORIZZONTALE E RAMPA INTERNA PUBBLICO
Area tipo 3.A - Servizi Igienici - Riservati Strutture	SPOGLIATOIO
	WC
	WC DISABILE

Area tipo 3.B - Servizi Igienici - Pubblici	SPOGLIATOIO PUBBLICO
	WC DISABILE PUBBLICO
	WC PUBBLICO
Area tipo 4.A - Aree Tecniche	CONNETTIVO, SCALA, CAVEDIO E CUNICOLO TECNICO
	LOCALE TECNICO
	SPAZIO TECNICO ESTERNO
Area tipo 5.A - Aree Polifunzionali - Università	AUDITORIUM E SALA SEMINARIO
	SPAZIO POLIFUNZIONALE
	SPAZIO RELAX
Area tipo 5.B - Aree Polifunzionali - Attività commerciale	LOCALE ATTIVITÀ COMMERCIALE
Area tipo 6.A - Mense	MENSA E SPAZIO CONSUMAZIONE PASTI
Area tipo 7.A - Cucine	CUCINA COLLETTIVA
	ZONA BREAK E AREA MICROONDE
Area tipo 8.A - Aule didattiche - Aula e spazio studio	AULA
	SPAZIO STUDIO
Area tipo 8.B - Aule didattiche - Laboratorio A	LABORATORIO A
Area tipo 8.C - Aule didattiche - Laboratorio B	LABORATORIO B
Area tipo 9.A - Spazi per lo sport	PALESTRA E SPAZIO SPORT INTERNO
	PISCINA

TABELLA 12 – AREE OMOGENEE

Si precisa che tra le attività a richiesta programmabili sono ricomprese le attività legate al piano emergenza neve.

Di seguito si riportano le principali prescrizioni relative alle diverse Aree Omogenee.

8.1.1.1 AREA OMOGENEA TIPO 1A - UFFICI TECNICI E AMMINISTRATIVI

Le attività di pulizia dovranno essere eseguite prevalentemente al di fuori dell'orario ordinario di lavoro, salvo diverse indicazioni impartite dal DEC o specifiche esigenze organizzative dell'Amministrazione, indicativamente nelle fasce orarie 06:00-08:00 e 19:00-23:00, al fine di limitare interferenze con le attività istituzionali e garantire la continuità operativa degli uffici.

Gli ambienti dovranno risultare completamente puliti, igienizzati, riordinati e pienamente fruibili entro e non oltre le ore 08:00, assicurando adeguate condizioni di decoro, comfort e funzionalità delle postazioni di lavoro per l'avvio delle attività amministrative, tecniche e istituzionali dell'Amministrazione.

8.1.1.2 AREA OMOGENEA TIPO 2A - SPAZI CONNETTIVI RISERVATI ALLE STRUTTURE

Le attività di pulizia degli spazi connettivi, comprensive di corridoi, vani scala, pianerottoli, atri, ingressi, ascensori, superfici vetrate accessibili, corrimano, porte e ulteriori superfici ad alta frequenza di contatto, dovranno essere eseguite in modo tale da garantire il completo ripristino delle condizioni di igiene, sicurezza e decoro entro e non oltre le ore 08:00.

Dovrà essere assicurato il costante mantenimento delle condizioni di pulizia e antiscivolosità delle pavimentazioni e delle scale, anche mediante eventuali interventi integrativi nel corso della giornata in funzione dell'intensità di utilizzo degli spazi e delle condizioni meteorologiche.

8.1.1.3 AREA OMOGENEA TIPO 2B - SPAZI CONNETTIVI PUBBLICI

Le attività di pulizia degli spazi connettivi, comprensive di corridoi, vani scala, pianerottoli, atri, ingressi, ascensori, superfici vetrate accessibili, corrimano, porte e ulteriori superfici ad alta frequenza di contatto, dovranno essere eseguite in modo tale da garantire il completo ripristino delle condizioni di igiene, sicurezza e decoro entro e non oltre le ore 08:00.

Dovrà essere assicurato il costante mantenimento delle condizioni di pulizia e antiscivolosità delle pavimentazioni e delle scale, anche mediante eventuali interventi integrativi nel corso della giornata in funzione dell'intensità di utilizzo degli spazi e delle condizioni meteorologiche.

8.1.1.4 AREA OMOGENEA TIPO 3A - SERVIZI IGIENICI RISERVATI ALLE STRUTTURE

Le attività di pulizia e sanificazione dovranno essere completate entro e non oltre le ore 08:00, garantendo la piena fruibilità degli spazi all'avvio delle attività lavorative e didattiche.

Al termine delle operazioni tutti i dispenser di materiale igienico-sanitario dovranno risultare perfettamente funzionanti e completamente riforniti.

Rientrano tra le attività ordinarie anche gli interventi di prima disostruzione di WC e lavabi mediante utilizzo di idonee attrezzature manuali; qualora l'intervento non risulti risolutivo, dovrà essere attivato apposito ticket per l'intervento del personale tecnico competente.

Dovranno inoltre essere rigorosamente rispettate tutte le procedure e indicazioni operative fornite dall'Amministrazione in materia di flussaggio dei punti acqua ai fini della prevenzione del rischio di contaminazione.

8.1.1.5 AREA OMOGENEA TIPO 3B - SERVIZI IGIENICI PUBBLICI

Le attività di pulizia e sanificazione dovranno essere eseguite almeno n. 2 volte al giorno. Il primo intervento dovrà essere completato entro e non oltre le ore 08:00, mentre il secondo entro e non oltre le ore 15:00.

Dovrà essere garantito il continuo mantenimento delle condizioni di igiene, decoro e approvvigionamento dei materiali di consumo, assicurando che tutti i dispenser risultino costantemente funzionanti e riforniti.

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

Rientrano tra le attività ordinarie anche gli interventi di prima disostruzione di WC e lavabi mediante utilizzo di idonee attrezzature manuali; qualora l'intervento non risulti risolutivo, dovrà essere attivato apposito ticket per l'intervento del personale tecnico competente.

8.1.1.6 AREA OMOGENEA TIPO 4A - AREE TECNICHE

Le attività di pulizia saranno eseguite esclusivamente su richiesta dell'Amministrazione e dovranno essere pianificate in coordinamento con il DEC e con i referenti tecnici competenti.

Gli interventi dovranno avvenire nel pieno rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza e senza interferire con impianti, apparecchiature o attività tecniche in corso. È fatto divieto di intervenire direttamente su apparecchiature e impianti salvo specifica autorizzazione.

8.1.1.7 AREA OMOGENEA TIPO 5A - AREE POLIFUNZIONALI UNIVERSITARIE

Rientrano nella presente categoria gli spazi ad uso promiscuo e multifunzionale destinati allo svolgimento di attività istituzionali, culturali, divulgative, aggregative e di rappresentanza dell'Ateneo, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sale conferenze, foyer, aree eventi, spazi comuni, aree lounge, sale riunioni e ambienti destinati ad attività temporanee.

Il Fornitore dovrà garantire il mantenimento costante delle condizioni di ordine, pulizia, decoro e piena fruibilità degli ambienti, assicurando il corretto ripristino delle configurazioni di utilizzo previste e prestando particolare attenzione alle superfici ad alta frequentazione e agli arredi mobili presenti negli spazi.

8.1.1.8 AREA OMOGENEA TIPO 5B - AREE POLIFUNZIONALI AD ATTIVITÀ COMMERCIALE

Le attività di pulizia dovranno essere organizzate preferibilmente al di fuori degli orari di utilizzo degli spazi e comunque in modo tale da garantire il completo ripristino delle condizioni di ordine, pulizia e funzionalità entro l'orario di apertura o utilizzo previsto.

Rientrano nella presente categoria i locali destinati ad attività commerciali gestite direttamente dall'Amministrazione, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, punti vendita di merchandising istituzionale, Poliprint, centri stampa, spazi per la distribuzione e vendita di materiale didattico e ulteriori servizi analoghi a supporto delle attività universitarie. In tali ambienti il Fornitore dovrà prestare particolare attenzione alla pulizia delle superfici di esposizione, dei banconi, delle attrezzature accessibili all'utenza e delle aree a elevata frequentazione, garantendo costantemente adeguate condizioni di decoro, ordine e fruibilità degli spazi.

8.1.1.9 AREA OMOGENEA TIPO 6A - MENSE E LOCALI BREAK

Le attività di pulizia e sanificazione delle aree break, dei locali ristoro e degli spazi dotati di attrezzature per il consumo autonomo dei pasti dovranno essere completate entro e non oltre le ore 09:00, garantendo adeguate condizioni di igiene, decoro e piena fruibilità degli ambienti all'avvio delle attività istituzionali.

I forni a microonde, le friggitrici ad aria, i cuoci riso e le ulteriori attrezzature presenti dovranno risultare accuratamente puliti, sanificati e privi di residui alimentari, macchie, incrostazioni e odori, mediante utilizzo di prodotti, materiali e modalità operative idonei e conformi alla normativa vigente in materia igienico-sanitaria e di sicurezza alimentare.

Il Fornitore dovrà predisporre e adottare specifici protocolli operativi di pulizia e sanificazione delle attrezzature presenti, definendo procedure, frequenze, prodotti utilizzati, modalità di impiego e misure di sicurezza da adottare, anche in relazione alle caratteristiche tecniche delle singole apparecchiature.

Il personale impiegato dovrà essere adeguatamente formato in merito alle corrette procedure di pulizia e sanificazione delle attrezzature elettriche e per il riscaldamento o trattamento degli alimenti, all'utilizzo dei prodotti chimici impiegati, alle misure di sicurezza da adottare e alle modalità operative necessarie a prevenire rischi di contaminazione, danneggiamenti o utilizzi impropri delle apparecchiature.

Dovrà inoltre essere garantito lo svuotamento dei cestini, la pulizia delle superfici di appoggio, dei tavoli, delle sedute e delle aree circostanti, nonché il mantenimento complessivo delle condizioni di ordine e pulizia degli ambienti.

Restano espressamente esclusi dal presente appalto i servizi di pulizia relativi a ristoranti, bar, self-service e ulteriori attività di ristorazione affidate a operatori economici terzi presenti presso le sedi dell'Ateneo.

8.1.1.10 AREA OMOGENEA TIPO 7A – CUCINE

Dovrà essere garantita la completa sanificazione degli ambienti e delle superfici mediante utilizzo di prodotti conformi alla normativa igienico-sanitaria vigente.

Le attività dovranno essere concluse entro e non oltre le ore 08:00, salvo differenti esigenze operative comunicate dall'Amministrazione.

Dovranno inoltre essere rigorosamente rispettate tutte le procedure e indicazioni operative fornite dall'Amministrazione in materia di flussaggio dei punti acqua ai fini della prevenzione del rischio di contaminazione.

8.1.1.11 AREA OMOGENEA TIPO 8A – AULE DIDATTICHE E SPAZI STUDIO

Le attività di pulizia dovranno essere eseguite prevalentemente nelle fasce orarie 06:00 - 08:00 e 19:00 - 23:00 e comunque al di fuori dell'orario delle lezioni e delle attività istituzionali.

Le aule e gli spazi studio dovranno risultare completamente puliti, igienizzati e perfettamente riordinati entro e non oltre le ore 08:00.

Per "riordino" si intende anche il ripristino del layout originario degli arredi, garantendo il corretto posizionamento di tavoli e sedute in coerenza con la configurazione prevista per le attività didattiche. Dovranno inoltre essere garantiti lo svuotamento dei cestini, il rifornimento di gessetti e cancellini ove presenti lavagne tradizionali, nonché la verifica generale dello stato di ordine e funzionalità degli ambienti.

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

Rientra altresì tra gli obblighi contrattuali del Fornitore la tempestiva segnalazione, mediante apertura di apposito ticket o secondo le modalità definite dall'Amministrazione, di qualsiasi anomalia, guasto, danneggiamento o condizione di malfunzionamento riscontrata all'interno delle aule e degli spazi studio, riguardante, a titolo esemplificativo, arredi, impianti, illuminazione, dispositivi multimediali, serramenti, attrezzature o ulteriori elementi che possano compromettere la piena fruibilità, sicurezza ed efficienza degli ambienti destinati alle attività didattiche.

Eventuali oggetti rinvenuti all'interno delle aule o degli spazi studio e presumibilmente dimenticati dagli studenti o dagli utenti dovranno essere raccolti e conferiti tempestivamente alla portineria di riferimento, secondo le procedure adottate dall'Ateneo per la gestione degli oggetti smarriti.

8.1.1.12 AREA OMOGENEA TIPO 8B - LABORATORI DIDATTICI

Le attività di pulizia dei laboratori dovranno essere eseguite secondo modalità operative, orari di accesso ed eventuali limitazioni comunicate dal DEC e definite dai Responsabili di Laboratorio o dai referenti della sicurezza competenti.

Trattandosi prevalentemente di laboratori didattici frequentati da studenti nell'ambito delle attività formative dell'Ateneo, tali ambienti presentano generalmente condizioni operative e livelli di rischio più contenuti rispetto ai laboratori specialistici di ricerca; permane tuttavia la necessità di garantire il rigoroso rispetto delle procedure di sicurezza, delle prescrizioni operative e delle limitazioni eventualmente previste per ciascun ambiente.

L'accesso ai locali potrà essere subordinato alla preventiva autorizzazione dei referenti di laboratorio e alla partecipazione del personale del Fornitore a specifici percorsi formativi sui rischi presenti negli ambienti, sulle procedure di sicurezza da adottare, sulle corrette modalità operative di pulizia e sull'utilizzo degli eventuali dispositivi di protezione individuale richiesti.

Dovranno inoltre essere rigorosamente rispettate tutte le procedure e indicazioni operative fornite dall'Amministrazione in materia di flussaggio dei punti acqua ai fini della prevenzione del rischio di contaminazione. In particolare, il Fornitore dovrà garantire l'esecuzione del flussaggio settimanale delle docce, dei soffioni, dei miscelatori e degli ulteriori punti di erogazione presenti nei servizi igienici e negli spogliatoi, provvedendo alla registrazione certificata delle attività eseguite mediante compilazione di apposito registro, da mantenere costantemente aggiornato e disponibile alla verifica da parte dell'Amministrazione e degli organi competenti.

È fatto divieto di intervenire direttamente su apparecchiature, strumentazioni e impianti salvo specifica autorizzazione.

8.1.1.13 AREA OMOGENEA TIPO 8C - LABORATORI SPECIALISTICI

Le attività di pulizia dei laboratori dovranno essere eseguite secondo modalità operative, orari di accesso ed eventuali limitazioni comunicate dal DEC e definite dai Responsabili di Laboratorio o dai referenti della [Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni](#)

[Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale](#)

sicurezza competenti, nel rispetto delle specifiche condizioni di rischio e delle procedure vigenti presso ciascun ambiente.

A titolo indicativo e non esaustivo, tali ambienti potranno comprendere laboratori chimici, biologici, nucleari, camere bianche, ambienti classificati ATEX, laboratori elettronici, meccanici, impiantistici o ulteriori spazi caratterizzati dalla presenza di sostanze pericolose, apparecchiature sensibili, atmosfere potenzialmente esplosive o particolari condizioni di contaminazione controllata.

L'accesso ai locali potrà essere subordinato alla preventiva autorizzazione dei referenti di laboratorio e alla partecipazione del personale del Fornitore a specifici percorsi formativi sui rischi presenti negli ambienti, sulle procedure di sicurezza da adottare, sulle corrette modalità di pulizia e sanificazione degli ambienti specialistici, sull'utilizzo di prodotti e attrezzature compatibili con le specifiche condizioni operative del laboratorio, nonché sull'impiego dei dispositivi di protezione individuale richiesti per ciascun contesto operativo.

Il personale impiegato dovrà essere adeguatamente formato anche in relazione alle particolari modalità operative eventualmente previste per l'accesso e la permanenza nei laboratori, quali, a titolo esemplificativo, procedure di vestizione/svestizione, utilizzo di DPI specifici, gestione dei percorsi pulito/sporco, protocolli di decontaminazione, limitazioni relative ai materiali utilizzabili, procedure di ingresso in ambienti a contaminazione controllata e ulteriori prescrizioni impartite dai referenti della sicurezza.

Dovranno inoltre essere rigorosamente rispettate tutte le procedure e indicazioni operative fornite dall'Amministrazione in materia di flussaggio dei punti acqua ai fini della prevenzione del rischio di contaminazione. In particolare, il Fornitore dovrà garantire l'esecuzione del flussaggio settimanale delle docce, dei soffioni, dei miscelatori e degli ulteriori punti di erogazione presenti nei servizi igienici e negli spogliatoi, provvedendo alla registrazione certificata delle attività eseguite mediante compilazione di apposito registro, da mantenere costantemente aggiornato e disponibile alla verifica da parte dell'Amministrazione e degli organi competenti.

È fatto divieto di intervenire direttamente su apparecchiature, strumentazioni, impianti, banchi prova o ulteriori dispositivi presenti all'interno dei laboratori, salvo specifica autorizzazione da parte dei referenti competenti.

8.1.1.14 AREA OMOGENEA TIPO 9A - SPAZI PER LO SPORT

Le attività di pulizia e igienizzazione dovranno essere organizzate in modo tale da garantire la piena fruibilità degli spazi prima dell'avvio delle attività sportive e comunque entro e non oltre le ore 08:00 per le attività ordinarie giornaliere.

Dovrà essere assicurata la pulizia e sanificazione delle pavimentazioni, delle attrezzature sportive, degli spogliatoi, dei servizi igienici, delle docce e delle aree accessorie mediante utilizzo di prodotti idonei e compatibili con le superfici trattate.

Dovranno inoltre essere rigorosamente rispettate tutte le procedure e indicazioni operative fornite dall'Amministrazione in materia di flussaggio dei punti acqua ai fini della prevenzione del rischio Legionella. In particolare, il Fornitore dovrà garantire l'esecuzione del flussaggio settimanale delle docce, dei soffioni, dei miscelatori e degli ulteriori punti di erogazione presenti nei servizi igienici e negli spogliatoi, provvedendo alla registrazione certificata delle attività eseguite mediante compilazione di apposito registro, da mantenere costantemente aggiornato e disponibile alla verifica da parte dell'Amministrazione e degli organi competenti.

8.1.1.15 AREA OMOGENEA TIPO 11A - CORPI DI GUARDIA

Le attività di pulizia dovranno essere svolte garantendo la continuità operativa delle attività di portierato e vigilanza e dovranno essere coordinate con il personale presente.

Gli ambienti dovranno risultare puliti, igienizzati e riordinati entro e non oltre le ore 08:00, con particolare attenzione alle postazioni operative e alle superfici ad uso promiscuo.

8.1.1.16 AREA OMOGENEA TIPO 13A - SPAZI ESPOSITIVI

Le attività di pulizia dovranno essere eseguite con particolare cura e attenzione, evitando qualsiasi rischio di danneggiamento di opere, allestimenti, installazioni o materiali esposti.

Gli interventi dovranno essere pianificati in coordinamento con i referenti della Struttura e preferibilmente al di fuori degli orari di apertura al pubblico o di svolgimento degli eventi.

8.1.1.17 AREA OMOGENEA TIPO 14A - BIBLIOTECHE E SALE LETTURA

Le attività di pulizia delle biblioteche, delle sale lettura e degli ulteriori spazi destinati alla consultazione e conservazione del patrimonio documentale dovranno essere eseguite preferibilmente al di fuori degli orari di apertura al pubblico e comunque secondo modalità operative tali da garantire la piena fruibilità degli ambienti entro e non oltre le ore 08:00, limitando al minimo eventuali interferenze con le attività di studio, consultazione e ricerca.

Le operazioni dovranno essere svolte con particolare cura e attenzione, mediante utilizzo di prodotti, materiali e attrezzature idonei e compatibili con la presenza di libri, documentazione cartacea, arredi lignei, apparecchiature elettroniche e ulteriori materiali sensibili presenti negli ambienti.

Il Fornitore dovrà adottare modalità operative atte a prevenire la dispersione di polveri, l'umidificazione impropria delle superfici, il danneggiamento dei materiali cartacei e qualsiasi ulteriore condizione che possa compromettere la conservazione del patrimonio bibliografico e documentale dell'Ateneo.

8.1.1.18 AREA OMOGENEA TIPO 15A - AREE ESTERNE PAVIMENTATE E AREE VERDI

Le attività di pulizia delle aree esterne comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la spazzatura manuale e meccanizzata, la raccolta di rifiuti, mozziconi, materiali dispersi, lo svuotamento dei cestini per la raccolta differenziata, il conferimento nelle piattaforme ecologiche dell'Ateneo, nonché la rimozione di foglie, materiale vegetale e rifiuti dalle aree verdi e dai corsi di acqua interni ai giardini, ovvero qualsiasi elemento che ostruisca lo scorrere dell'acqua, con l'ausilio di apposite attrezzature.

Rientra altresì tra le attività ordinarie lo svuotamento delle colonnine RECIG dedicate alla raccolta dei mozziconi di sigaretta, con obbligo di conferimento del materiale raccolto negli appositi contenitori presenti presso le piattaforme ecologiche dell'Amministrazione, nel rispetto delle procedure di raccolta differenziata e delle disposizioni ambientali vigenti.

Per quanto riguarda la raccolta e rimozione delle foglie e del materiale vegetale, il Fornitore dovrà provvedere al conferimento del materiale vegetale presso impianti o centri di raccolta autorizzati, nel rispetto della normativa vigente in materia ambientale e di gestione dei rifiuti, fornendo all'Amministrazione copia dei Formulare di Identificazione dei Rifiuti (FIR) attestanti l'avvenuto smaltimento.

Tutte le attività connesse alla raccolta, movimentazione, trasporto e smaltimento delle foglie e del materiale vegetale si intendono integralmente ricomprese e compensate nel canone contrattuale.

Gli ingressi degli edifici e le principali aree di accesso ai Campus dovranno risultare puliti entro e non oltre le ore 08:00; tutte le restanti aree esterne dovranno essere completate entro e non oltre le ore 09:00.

Lo svuotamento dei cestini per la raccolta differenziata dovrà essere garantito con frequenza adeguata al livello di utilizzo delle aree e, nei periodi di maggiore affluenza o in particolari condizioni stagionali, potrà essere richiesto anche più volte nel corso della medesima giornata.

Rientrano altresì tra le attività ordinarie stagionali la raccolta, il conferimento e lo smaltimento delle foglie presenti sia nelle aree pavimentate sia nelle aree verdi pertinenti.

L'utilizzo di attrezzature rumorose sarà consentito esclusivamente fino alle ore 07:45.

In caso di condizioni meteorologiche avverse, il Fornitore dovrà garantire l'attivazione di interventi straordinari finalizzati alla messa in sicurezza e al mantenimento della piena accessibilità delle sedi universitarie.

Il Fornitore dovrà inoltre predisporre e attuare il Piano di Emergenza Neve, garantendo la disponibilità di personale formato, mezzi, attrezzature e materiali, incluso il sale disgelo in quantità adeguata. Tutti gli oneri organizzativi ed economici relativi all'impiego di mezzi, attrezzature e materiali si intendono integralmente ricompresi nel canone contrattuale.

8.1.1.19 AREA OMOGENEA TIPO 16A - HANGAR

Le attività di pulizia, eseguite esclusivamente su richiesta dell'Amministrazione, dovranno essere pianificate e svolte nel rispetto delle specifiche condizioni operative e di sicurezza dell'area.

Gli interventi dovranno essere preventivamente coordinati con il DEC e con i referenti delle attività presenti, evitando qualsiasi interferenza con le operazioni in corso.

8.1.2 ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le *Attività Straordinarie* di Pulizia sono remunerate mediante un corrispettivo economico *a Prestazione* P_{PULS} (€/intervento) così come descritto al paragrafo 8.4.2, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.3.1.5.

8.2 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE

In generale, tutte le operazioni di pulizia devono essere effettuate in modo che non interferiscano con le attività lavorative.

È cura del DEC comunicare le necessarie informazioni al Fornitore in sede di predisposizione della programmazione esecutiva delle attività mediante il Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 7.1.1) durante l'effettuazione dell'eventuale sopralluogo (cfr. paragrafo 6.2.1).

Il DEC si riserva la facoltà, per esigenze legate al regolare svolgimento delle attività lavorative, di modificare in qualsiasi momento le fasce orarie comunicate, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e rispettando sempre quanto specificato nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito.

Si precisa inoltre che l'orario e il calendario di apertura degli immobili oggetto del servizio devono essere specificati nel Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 7.1).

È fatto divieto agli addetti al servizio di spostare e/o manomettere in qualunque modo il materiale cartaceo presente nei diversi ambienti.

È fatto divieto di utilizzo delle infrastrutture dell'Amministrazione con attrezzature diverse da quelle offerte e accettate in fase di gara.

Il Fornitore deve inoltre provvedere al posizionamento e al reintegro dei materiali igienico-sanitari per i servizi igienici e/o di detergenti per l'igiene per le mani assicurando la piena e continuativa funzionalità dei servizi igienici compresi nelle aree assegnate (ad es. sapone liquido, carta igienica, asciugamani di carta, etc.).

L'Amministrazione richiede la fornitura del materiale igienico sanitario di consumo e dei dispenser.

Il corrispettivo per tale fornitura è da considerarsi incluso nel prezzo unitario a base d'asta.

Sono richiesti i seguenti materiali di consumo:

- Carta asciugamani
- Carta igienica
- Sapone liquido
- Assorbenti
- Profumatori

Il Fornitore può proporre l'utilizzo di materiali con diverse caratteristiche, previa approvazione dell'Amministrazione, che abbiano le caratteristiche di seguito elencate o superiori, fermo restando che è suo onere sostituire i distributori qualora non adeguati al diverso materiale.

Carta asciugamani

- Fogli piegati a "Z" oppure a "C"
- 2 veli dimensioni minime 21x21
- finitura gofrata
- Compatibili con dispenser di dimensioni pari a 375 x 137 x 280 (mm)

Carta igienica

- Carta intercalata
- 2 veli
- lunghezza minima 17 metri
- lunghezza massima 25 metri

Sapone Liquido

- Dispenser a schiuma

Profumatori

- A dispenser oppure a gel

Assorbenti

Nell'ambito delle iniziative volte a promuovere il benessere, l'inclusione e l'accessibilità dei servizi a favore della comunità universitaria, il Politecnico di Milano ha attivato il progetto **Polipads**, che prevede l'installazione di dispenser per assorbenti igienici presso 58 servizi igienici ad alta affluenza distribuiti nei diversi campus dell'Ateneo e presenti nella quasi totalità degli edifici. L'attuale dislocazione dei dispenser è consultabile a questo link: <https://www.polimi.it/il-politecnico/governance/organismi-di-ateneo/comitato-unico-di-garanzia/iniziative/distributori-di-assorbenti>

Ciascun dispenser ha una capacità massima pari a 40 assorbenti. Il Fornitore dovrà garantire il costante rifornimento dei dispenser installati, assicurandone la continua disponibilità per l'utenza ed effettuando

le necessarie verifiche e attività di reintegro nell'ambito delle ordinarie attività di presidio e controllo dei servizi igienici. Il Fornitore dovrà riportare nel Verbale di Controllo il monitoraggio dei consumi della fornitura di assorbenti e relativa reportistica.

Gli assorbenti forniti dovranno possedere almeno le seguenti caratteristiche:

- 100% cotone biologico;
- assenza di prodotti sintetici, SAP, pasta di legno e cloro;
- elevata capacità assorbente grazie alla presenza di un nucleo in cotone biologico morbido e altamente assorbente;
- idoneità per flusso regolare;
- caratteristiche ipoallergeniche;
- elevata traspirabilità.

Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità delle scorte necessarie ad assicurare la continuità del servizio ed evitare situazioni di mancato approvvigionamento dei dispenser installati.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di incrementare o ridurre il numero dei dispenser installati nel corso dell'esecuzione del contratto, nonché di modificarne la collocazione in funzione delle esigenze organizzative e dei flussi di utenza.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare, in qualsiasi momento, verifiche e controlli, anche a campione, sul livello di riempimento dei dispenser, sulla corretta esecuzione delle attività di reintegro e sulla corrispondenza tra i quantitativi rendicontati dal Fornitore e quelli effettivamente distribuiti. Il Fornitore dovrà garantire la piena collaborazione alle attività di verifica e mettere a disposizione del DEC ogni informazione e documentazione eventualmente richiesta.

Di seguito una stima delle quantità necessarie dei prodotti sopra citati, definiti sulla base dei consumi dell'anno 2025:

TIPOLOGIA PRODOTTO	STIMA QUANTITÀ ANNUA LOTTO 1	STIMA QUANTITÀ ANNUA LOTTO 2
Carta asciugamani	1.300.000	1.200.000
Carta igienica	2.300.000	2.100.000
Sapone	4.100	3.800
Assorbenti*	75.000	45.000
Profumatori	200	150

TABELLA 12 - STIMA QUANTITÀ CONSUMI

Si specifica che tutte le operazioni di movimentazione del materiale di consumo devono essere svolte dal Fornitore con proprio personale e mezzi.

Al fine di garantire la puntuale e continuativa fornitura del materiale igienico, saranno messi a disposizione spazi per magazzino del materiale di consumo a livello di campus o per immagazzinamento di scorte di medio lungo periodo.

È altresì a carico del Fornitore la fornitura iniziale, l'installazione, la manutenzione e la sostituzione in caso di malfunzionamento dei dispenser dei vari prodotti/dispenser. Al termine del contratto tutti i dispenser installati diverranno di proprietà dell'Amministrazione.

All'avvio dell'appalto, il Fornitore dovrà garantire la fornitura e l'installazione di nuovi dispenser, che dovranno essere preventivamente sottoposti all'approvazione dell'Amministrazione. La valutazione riguarderà non solo gli aspetti estetici e funzionali del prodotto proposto, ma anche la coerenza dell'installazione rispetto ai fori e ai fissaggi già presenti sulle superfici. In particolare, dovrà essere verificato che i nuovi dispenser risultino compatibili con i fori esistenti o, in alternativa, che siano idonei a coprire integralmente eventuali forature pregresse, evitando interventi aggiuntivi di ripristino.

Resta in ogni caso a totale carico del Fornitore la fornitura, l'installazione, la manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché la sostituzione dei dispenser in caso di malfunzionamento o danneggiamento per tutta la durata dell'appalto.

Si precisa che rispetto alla fornitura iniziale di profumatori per servizi igienici si chiede la relativa gestione, rifornimento e manutenzione per tutta la durata dell'appalto.

La Fornitura di materiali igienico-sanitari per i servizi igienici e/o fornitura di detergenti per l'igiene per le mani e dei relativi dispenser, deve essere conforme ai Criteri Ambientali Minimi, di cui al successivo paragrafo 8.1.25.

Il corrispettivo per il posizionamento, reintegro e per l'eventuale fornitura di materiali igienico-sanitari per i servizi igienici e/o fornitura di detergenti per l'igiene per le mani e dei relativi dispenser, deve considerarsi compreso nel valore del Canone mensile del servizio per le *Attività Ordinarie di Base* dell'Area Omogenea tipo 3 - Servizi igienici e tipo 3B servizi igienici al pubblico (cfr. paragrafo 8.1.5).

8.2.1 GESTIONE DEI RIFIUTI

Presso gli spazi del Politecnico di Milano sono presenti contenitori per la raccolta differenziata ubicati sia in ambienti interni sia in aree esterne. Il Fornitore è tenuto ad assicurare la gestione del servizio in modalità integrata, nel pieno rispetto della normativa vigente, delle disposizioni impartite dall'Amministrazione e dei principi di efficacia, igiene e decoro.

Rientra tra gli obblighi contrattuali la fornitura continuativa di sacchetti brandizzati (recanti il logo aziendale), di dimensioni adeguate e perfettamente compatibili con tutte le tipologie di contenitori attualmente in uso, nonché con eventuali future installazioni, incluse quelle tecnologicamente avanzate.

I sacchetti dovranno essere conformi alle prescrizioni del gestore del servizio di raccolta dei rifiuti

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

assimilabili agli urbani (a titolo esemplificativo: caratteristiche di resistenza, spessore, colore e idoneità alla specifica frazione merceologica), garantendo il corretto conferimento dei rifiuti. L'utilizzo di materiali non conformi comporterà l'applicazione delle penali previste dal presente Capitolato. Tale fornitura si intende integralmente ricompresa nel canone contrattuale, indipendentemente dalla tipologia e dal numero di contenitori presenti o di futura installazione, senza possibilità di riconoscimento di compensi aggiuntivi.

Resta esclusa dall'oggetto dell'appalto la fornitura di nuovi contenitori. Qualora l'Amministrazione introduca sistemi di raccolta dotati di tecnologie avanzate che richiedano l'utilizzo di dispositivi mobili e/o applicazioni dedicate, il Fornitore è tenuto ad assicurare che tutto il personale impiegato nel servizio utilizzi correttamente tali strumenti, previa adeguata formazione.

Il Fornitore dovrà garantire lo svuotamento regolare di tutti i contenitori presenti presso le sedi oggetto dell'appalto. L'attività comprende la rimozione del sacchetto pieno, la sua sostituzione con sacchetto idoneo e compatibile, nonché la verifica dello stato dei contenitori, con tempestiva segnalazione di eventuali anomalie o danneggiamenti. Dovrà essere assicurato il rigoroso rispetto delle modalità di raccolta differenziata, evitando qualsiasi commistione tra le diverse frazioni.

Le attività comprendono altresì il ritiro dei contenitori pieni, la movimentazione verso le aree di deposito temporaneo e il successivo conferimento presso le aree ecologiche mediante l'impiego di mezzi idonei. Tali operazioni dovranno essere svolte utilizzando attrezzature adeguate (quali carrelli chiusi o sistemi equivalenti), in modo da garantire condizioni di sicurezza, igiene e decoro. È fatto divieto di trascinare i sacchi o di depositarli direttamente a terra, se non per il tempo strettamente necessario a operazioni tecniche non altrimenti eseguibili.

Considerato che il raggiungimento delle aree ecologiche può comportare il transito su suolo pubblico, il Fornitore dovrà essere in possesso di iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali, categoria 1 sottocategoria D1, ai sensi della normativa vigente (requisito di idoneità professionale previsto per la partecipazione all'appalto specifico, come previsto dal par. 11 lett. D) del Capitolato d'onori allegato alla lettera di invito).

Il Fornitore è altresì tenuto a garantire la pulizia e il mantenimento in ordine delle piattaforme ecologiche, nonché a vigilare sul corretto conferimento dei rifiuti, provvedendo alla tempestiva segnalazione di eventuali anomalie, abbandoni o utilizzi impropri dei contenitori. In caso di mancata segnalazione, eventuali sanzioni saranno imputate al Fornitore. L'esposizione dei rifiuti al di fuori degli orari stabiliti dal gestore pubblico comporterà l'applicazione delle penali previste (cfr. paragrafo 10.2 p. 31), oltre all'addebito delle eventuali sanzioni comminate dagli enti competenti. È fatto, in ogni caso, assoluto

divieto di lasciare, anche temporaneamente, sacchi di rifiuti nelle aree interne ed esterne oggetto dell'appalto.

Per la gestione dei rifiuti derivanti dalle attività di pulizia e disinfezione, il Fornitore dovrà attenersi alle disposizioni normative vigenti e alle linee guida emanate dalle Autorità competenti, applicando i protocolli operativi e le misure precauzionali eventualmente previsti, con obbligo di aggiornamento in relazione a eventuali nuove disposizioni tecnico-sanitarie.

Tutte le attività dovranno essere eseguite a regola d'arte, mediante l'impiego di mezzi e materiali idonei, evitando qualsiasi danno a superfici, arredi e strutture. Resta fermo l'obbligo di piena conformità alle disposizioni di cui al D.lgs. 3 aprile 2006, n. 152 e s.m.i. in materia ambientale. Il mancato rispetto delle prescrizioni di cui al presente capitolo comporterà l'applicazione delle penali previste dal Capitolato al successivo par. 10.2 p. 32).

8.2.2 MEZZI E ATTREZZATURE

Il seguente elenco di attrezzature e mezzi, marcati CE, rappresenta la dotazione minima garantita con continuità presso le sedi oggetto dell'appalto e per tutta la durata del contratto; i relativi costi si intendono integralmente compresi nel canone.

Il fornitore dovrà segnalare tempestivamente qualsiasi guasto o necessità di manutenzione, nonché eventuali sostituzioni o integrazioni di attrezzature di pari o superiori caratteristiche.

In caso di guasto o malfunzionamento che comporti l'indisponibilità delle attrezzature elencate, il Fornitore è tenuto alla loro sostituzione entro e non oltre 24 ore dalla segnalazione, garantendo in ogni caso la continuità del servizio senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

Tutti i macchinari e le attrezzature messi a disposizione dal Fornitore per l'esecuzione delle attività previste dal presente appalto specifico, indetto nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione di Consip S.p.A. "Servizi agli immobili", dovranno essere di recente fabbricazione, con anno non anteriore al 2026, in perfetto stato di efficienza e conformi alle normative vigenti.

Il Fornitore è tenuto a fornire idonea evidenza documentale della disponibilità dei suddetti beni, mediante produzione del contratto di noleggio o della fattura di acquisto, da trasmettere contestualmente alla data di avvio dell'appalto.

Si precisa inoltre che tutti i mezzi impiegati dovranno rispondere alle normative antinquinamento almeno Euro 6.

Attrezzatura / Mezzo	Quantità Minima per ciascun lotto	Requisiti Tecnici Minimi	Verifica
----------------------	-----------------------------------	--------------------------	----------

PLE autocarrata	1	Altezza minima 28 m, omologata stradale	Fattura di acquisto/Contratto di noleggio
Piattaforma pantografo	1	Altezza minima 12 m, elettrica	Fattura di acquisto/Contratto di noleggio
Trabattelli	2	Altezza minima 8 m Certificazione UNI EN 1004	Fattura di acquisto/Contratto di noleggio
Moto spazzatrici stradali targate	2	Pista di pulizia spazzola centrale: 1.300 mm Pista di pulizia spazzole laterali: 2.100 mm Pista di pulizia con spazzole laterali e terza spazzola: 2.900 mm Capacità contenitore: 3.3 mc Rendimento orario: 87.000 mq/h Alimentazione: Diesel Velocità max: 40 km/h Dimensioni: 4150*2040*2415 mm Filtrazione PM10: 99% Omologata stradale Predisposte per accessori emergenza neve, lame spartineve, rullo spazzaneve, spargisale a tramoggia	Fattura di acquisto/Contratto di noleggio
Rullo spazzaneve (accessorio per motospazzatrice)	2	Per finitura superfici	Fattura di acquisto/Contratto di noleggio
Lame spartineve (accessorio per motospazzatrice)	2	Larghezza $\geq$ 2,5 m, orientamento idraulico	Fattura di acquisto/Contratto di noleggio

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

Spargisale a tramoggia (accessorio per motospazzatrice)	2	Capacità $\geq 1 \text{ m}^3$, regolazione elettronica	Fattura di acquisto/Contratto di noleggio
Lavasciuga uomo a bordo	2	Pista $\geq 80 \text{ cm}$	Fattura di acquisto/Contratto di noleggio
Lavasciuga uomo a terra	8	Pista 45–60 cm	Fattura di acquisto/Contratto di noleggio
Lavasciuga per pavimentazione in tatami	1	Spazzole rotanti lavasciuga ad iniezione/estrazione	Fattura di acquisto/Contratto di noleggio
Monospazzole professionali ad alta velocità	4	Diametro 17"	Fattura di acquisto/Contratto di noleggio
Monospazzole professionali a bassa velocità	4	Diametro 17"	Fattura di acquisto/Contratto di noleggio
Monospazzole professionali per gradini	1	Diametro 13"	Fattura di acquisto/Contratto di noleggio
Pompe immersione	2	Aspirazione 2000 lt al minuto completa di tubo flessibile di mandata di lunghezza non inferiore di 30 metri e relativi raccordi	Fattura di acquisto/Contratto di noleggio
Battitappeto	5		Fattura di acquisto/Contratto di noleggio
Idropulitrice a caldo	1	Pressione minima: 150– 200 bar Temperatura acqua fino a 90°C (o superiore) Bruciatore integrato per riscaldamento Dotata di lancia, tubo alta pressione e dispositivi di sicurezza	Fattura di acquisto/Contratto di noleggio

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

Idropulitrice a freddo	2	Pressione minima: 120-150 bar Portata adeguata all'uso professionale Alimentazione elettrica o a motore Completa di lancia, tubo alta pressione e accessori standard	Fattura di acquisto/Contratto di noleggio
Asta telescopica per pulizia vetri	1	fino a 18 metri con trattamento osmotico	Fattura di acquisto/Contratto di noleggio
Aspirapolvere professionale	10	Capacità contenitore 78 litri	Fattura di acquisto/Contratto di noleggio
Aspiratore industriale compreso di accessori per la pulizia di tubazioni, travi, grondaie. marca spacevac o similari	1	Tubi accessori in fibra di carbonio per aspirazione polveri fino ad un'altezza massima di 18 mt	Fattura di acquisto/Contratto di noleggio
Macchina Professionale per la pulizia e sanificazione dei bagni (come, ad esempio, Foamtec Santoemma o similari)	1		Fattura di acquisto/Contratto di noleggio
Aspiraliquidi portabili	20	Capacità serbatoio adeguata ($\geq 20-30$ L) Motore ad alta efficienza Sistema di sicurezza per troppo pieno Struttura mobile con ruote	Fattura di acquisto/Contratto di noleggio
TABELLA 13 – QUANTITÀ E CARATTERISTICHE ATTREZZATURA			

Il furgone non potrà essere utilizzato per il trasporto dei rifiuti solidi urbani e del materiale igienico. L'appaltatore dovrà dotarsi di ulteriori mezzi a sua discrezione per la movimentazione di tali materiali.

8.2.3 CONFORMITÀ AI CRITERI AMBIENTALI MINIMI

Il *Servizio di Pulizia* deve essere svolto in conformità alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali definite nel Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare approvato con DM n. 51 del 29 gennaio 2021 (GURI n. 42 del 19 febbraio 2021) disponibile sul sito web <http://www.minambiente.it> nella sezione dedicata al Green Public Procurement, che definisce i "*Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti*" in attuazione del Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione (PAN GPP) adottato con decreto interministeriale del 11 aprile 2008 e aggiornato con Decreto 10 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013).

In particolare, l'Allegato 1 al suddetto Decreto definisce i Criteri Ambientali Minimi che il Fornitore è tenuto a rispettare, per i seguenti servizi e forniture:

- a) servizio di pulizia di edifici e di altri ambienti ad uso civile;
- b) detergenti per le pulizie ordinarie delle superfici;
- c) detergenti per le pulizie pianificate e straordinarie delle superfici;
- d) detergenti per l'igiene personale;
- e) prodotti in tessuto carta per l'igiene personale.

Tutti i prodotti e i macchinari utilizzati nel servizio devono essere conformi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei suddetti Criteri Ambientali Minimi.

Si chiede inoltre di redigere e trasmettere all'Amministrazione un rapporto in formato elettronico sui prodotti detergenti ed ausiliari di microfibra acquistati e consumati (CPC1.1 Cleaning products and accessories used) per l'esecuzione del servizio durante il periodo di riferimento, indicando per ciascuna tipologia di prodotto: produttore e denominazione commerciale del prodotto; quantità consumata (litri di prodotto, se trattasi di detergenti o disinfettanti; numero di pezzi se trattasi di elementi tessili); funzione d'uso; caratteristiche ambientali possedute (vale a dire se trattasi di un prodotto conforme ai CAM o con un'etichetta ambientale conforme alla UNI EN ISO 14024, se trattasi o meno, ad esempio, di un detergente con un imballaggio con contenuto di riciclato, con o senza fragranze). Le fatture e i documenti di trasporto, che devono essere prontamente trasmesse su richiesta del direttore dell'esecuzione del contratto, riportano l'indicazione della stazione appaltante cui è destinato il servizio. Il rapporto deve avere cadenza quadrimestrale (3 report all'anno).

Inoltre, si chiede al Fornitore di rendicontare i prodotti utilizzati ogni 4 mesi per un giorno rappresentativo, includendo anche la quantità d'acqua utilizzata, i macchinari utilizzati e durata di utilizzo, e la quantità di rifiuti prodotti (TS 3.2.3 Environmental management measures and practices).

Si chiede inoltre:

- elenco completo dei detergenti utilizzati, con denominazione commerciale, produttore e presenza di etichette ambientali;
- informazioni e documenti (schede di sicurezza, schede tecniche, registri, dichiarazioni di conformità e certificazioni, inventari e piani di approvvigionamento) su materiali e attrezzature utilizzate e fornite (es quantità e tipo di carta igienica);
- piano di formazione del personale, con focus su uso sostenibile dei prodotti e gestione ambientale.

8.3 PRESIDIO DI PULIZIA

8.3.1 ATTIVITÀ ORDINARIE E PIANIFICATA

Per *Presidio di Pulizia* si intende la presenza e disponibilità continuativa presso gli immobili dell'Amministrazione di uno o più lavoratori che, secondo le esigenze dell'Amministrazione, durante il normale orario di lavoro, o in orario comunque definito dall'Amministrazione.

8.3.1.1 PRESIDI DI CAMPUS

Per entrambi i Lotti

È previsto una squadra di addetti al presidio di pulizia composto da 6 risorse che dovrà coprire l'intero Campus di Città Studi per il Lotto 1 e l'intero Campus di Bovisa per il Lotto 2.

Il servizio dovrà essere così strutturato:

1. Attività pianificate sulla base di un cronoprogramma di manutenzione annuale, svolta da n. 4 unità operative, ciascuna per 8 ore giornaliere, su 5 giorni a settimana, per 52 settimane; totale monte ore annuo 8.320 (rif. par. 8.3.1.)
2. Interventi a richiesta mediante apertura ticket, svolti da n. 2 unità operative, ciascuna per 8 ore giornaliere, su 5 giorni a settimana, per 48 settimane. totale monte ore annuo 3.840 (rif. 8.3.2)

Le sei risorse costituiscono un'unica squadra integrata in grado di intervenire su esigenze specifiche relative a situazioni di emergenza.

Si precisa che il personale di presidio è esclusivamente dedicato allo svolgimento delle attività di cui ai punti 1 e 2 (Presidi di Campus), nonché alla gestione delle emergenze.

Il servizio di presidio è articolato su cinque giorni lavorativi alla settimana. La distribuzione delle giornate potrà essere rimodulata su disposizione del DEC, fermo restando il limite complessivo di cinque giorni settimanali, con possibilità di includere il sabato. A titolo esemplificativo, il servizio potrà essere organizzato su una settimana lavorativa compresa tra il martedì e il sabato.

8.3.1.2 PRESIDI DEDICATI

Oltre alla squadra di presidio di cui al paragrafo precedente, sono previsti i seguenti presidi dedicati.

Lotto 1 - Campus Città Studi

1. Centro Sportivo Giuriati: n. 1 risorsa con articolazione oraria pari a 4,5 ore giornaliere dal lunedì al venerdì, 7 ore giornaliere il sabato e 4 ore giornaliere la domenica, per 48 settimane all'anno, corrispondenti a un monte ore complessivo pari a 1.608 ore/anno.
2. Edificio 1 – Rettorato: n. 1 risorsa per 3 ore giornaliere dal lunedì al venerdì, per 48 settimane all'anno, corrispondenti a un monte ore complessivo pari a 720 ore/anno.

Tale presidio è richiesto in considerazione della funzione istituzionale e di rappresentanza dell'Ateneo svolta dall'edificio.

Lotto 2 - Campus Bovisa

1. Edificio B19 – Galleria del Vento: n. 1 risorsa per 8 ore giornaliere dal lunedì al venerdì, per 48 settimane all'anno, corrispondenti a un monte ore complessivo pari a 1.920 ore/anno.
2. Nuovo Centro Sportivo Bovisa: in relazione alla prevista realizzazione del nuovo Centro Sportivo del Campus Bovisa, comprensivo di impianti sportivi e piscina, è prevista l'eventuale attivazione di un presidio dedicato composto da n. 1 risorsa per 14 ore giornaliere dal lunedì alla domenica, per 52 settimane all'anno, corrispondenti a un monte ore complessivo stimato pari a 5.096 ore/anno.

L'attivazione del presidio è prevista indicativamente a partire dall'anno 2028, compatibilmente con l'effettiva ultimazione delle opere e la messa in esercizio delle strutture.

Le consistenze orarie e i monti ore sopra indicati hanno carattere meramente previsionale e non costituiscono quantitativi minimi garantiti. Gli stessi rappresentano una stima del fabbisogno dell'Amministrazione alla data di pubblicazione della procedura e potranno essere oggetto di rimodulazione nel corso dell'esecuzione del contratto in funzione dell'effettivo utilizzo degli spazi, dell'attivazione di nuovi edifici o servizi, di modifiche organizzative o di sopravvenute esigenze dell'Amministrazione. Con particolare riferimento al presidio previsto per il Nuovo Centro Sportivo Bovisa, l'attivazione dello stesso non costituisce impegno contrattualmente vincolante per l'Amministrazione né garanzia di attivazione in favore del Fornitore. L'Amministrazione si riserva altresì la facoltà di incrementare, ridurre, sospendere o rimodulare le ore di presidio previste per ciascun sito in funzione delle effettive esigenze di servizio.

I corrispettivi relativi ai presidi saranno riconosciuti esclusivamente sulla base delle ore di presidio effettivamente autorizzate dall'Amministrazione ed effettivamente svolte dal Fornitore. Il canone mensile sarà determinato applicando il prezzo orario risultante dall'importo posto a base di gara, al netto del ribasso offerto dall'aggiudicatario, alle ore di presidio effettivamente erogate nel periodo di riferimento.

[Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni](#)

[Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale](#)

Pertanto, il corrispettivo relativo ai presidi di futura attivazione decorrerà esclusivamente dalla data di effettiva attivazione del servizio comunicata dall'Amministrazione. In caso di riduzione delle ore richieste, sospensione del servizio o mancata attivazione di uno o più presidi, il relativo canone sarà conseguentemente ridotto o non riconosciuto, senza che il Fornitore possa avanzare pretese risarcitorie, indennizzi o richieste di compensazione di qualsiasi natura.

Il servizio sarà remunerato con criterio €/h effettivamente lavorata; pertanto, si rende necessaria la certificazione delle ore effettivamente lavorate, introducendo preferibilmente un sistema digitale che rilevi la presenza, condiviso in tempo reale con l'Amministrazione.

In ogni caso il personale dedicato al Presidio Pulizia dovrà essere facilmente identificabile e non potrà svolgere Attività di pulizia ordinaria previste dal POA o straordinarie richieste dall'Amministrazione, né tantomeno potrà essere impiegato per sostituire le assenze del personale dedicato allo svolgimento delle attività previste dal POA.

Il fornitore deve inoltrare all'Amministrazione l'elenco dei nominativi delle persone dedicate all'attività di Presidio di Pulizia, nonché avvisare tempestivamente l'Amministrazione di qualsiasi variazione dello stesso, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 33.

Si specifica che tra le attività del servizio di presidio di pulizia (a richiesta) si intendono incluse anche le attività di piccolo facchinaggio interno.

A cadenza mensile e entro il giorno 5 del mese successivo a quello di riferimento il Fornitore dovrà redigere e inviare all'Amministrazione il verbale di controllo che includa almeno il resoconto delle attività svolte e le ore effettivamente lavorate, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 34.

8.3.1.3 ATTIVITÀ PIANIFICATA ANNUALE

Il servizio opera sulla base di un "Piano di attività Pianificata" redatto dall'operatore economico in sede di offerta tecnica. L'attività dovrà essere svolta dalle risorse dedicate ai "Presidi dei Campus" di cui sopra.

A titolo indicativo e non esaustivo, le attività da pianificare sono le seguenti:

- lavaggio dei vetri interni ed esterni con ausilio di PLE
- sanificazione dei bagni pubblici area tipo 3B
- sanificazione aree break microonde
- risanamento aule didattiche (prevalentemente nelle giornate di sabato).
- Risanamento laboratori

In fase di avvio del contratto, il Gestore del Servizio dovrà presentare al Direttore dell'Esecuzione del Contratto il "Piano di attività Pianificata" entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del verbale di consegna, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 35. Per gli anni successivi il verbale deve essere inviato entro il 30 novembre dell'anno precedente a quello di riferimento, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 36.

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto entro e non oltre 5 giorni lavorativi successivi a quello di presentazione, avrà la facoltà di richiedere alcune variazioni operative, purché non venga variato il valore economico del servizio, quali ad esempio la calendarizzazione delle attività ed eventualmente chiedere la sostituzione di alcune attività con altre ritenute più coerenti al contesto.

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, validerà "Piano di attività Pianificate" ed il gestore del servizio lo renderà immediatamente operativo entro 2 giorni lavorativi successivi alla data di validazione, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 37.

In caso di scostamento dal Piano delle attività Pianificate, il Fornitore è tenuto a dare tempestiva comunicazione della variazione intervenuta e della conseguente ripianificazione dell'intervento, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p.38.

Orario di attività

Orario ordinario: n. 4 addetti dal lunedì al venerdì, con articolazione giornaliera indicativamente compresa tra le ore 07:00 e le ore 18:00

È prevista flessibilità operativa, con possibilità di rimodulazione totale o parziale dell'orario su un'articolazione martedì-sabato, al fine di concentrare gli interventi più invasivi o a maggiore rischio interferenziale nelle giornate di minore affluenza (ad es. il sabato).

Il DEC con un preavviso di 72 ore tramite apposito Ordine di Servizio potrà richiedere la variazione oraria e dei giorni del servizio

La mancata presenza negli orari definiti e concordati risulterà nell'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 39.

Tipologie di intervento pianificato

Gli interventi ricompresi nella manutenzione pianificata includono, a titolo indicativo e non esaustivo:

1. Lavaggio vetri (interni, esterni, a diversa quota, mediante PLE ove necessario).
2. Lavaggi di fondo e ripristini igienici approfonditi di aule, sale studio, biblioteche, spazi didattici.
3. Lavaggi di fondo e ripristini igienici di spazi a elevata affluenza, quali: atri, corridoi, ingressi principali, zone di passaggio.
4. Risanamento e sanificazione straordinaria dei servizi igienici pubblici, con particolare riferimento alle aree a forte utilizzo (aree tipo 3b).
5. Interventi programmati di deceratura / ceratura / trattamenti speciali su superfici idonee.

Pianificazione annuale

L'operatore economico dovrà produrre:

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

- Calendario annuale degli interventi pianificati, indicante per ciascuna macro-attività:
 - edificio / area omogenea;
 - data prevista;
 - orario;
 - squadre e macchinari impiegati;
 - eventuali interferenze previste;
- Piano di comunicazione verso gli utenti:
 - avvisi affissi e/o digitali;
 - comunicazioni via e-mail;
 - indicazioni sulle aree temporaneamente non fruibili;
 - preavviso minimo di 72 ore salvo casi di urgenza.

8.3.1.4 INTERVENTI A RICHIESTA

Il servizio opera sulla base degli interventi a richiesta (ticket) generati dall'utenza e gestiti attraverso il Sistema Informativo messo a disposizione dall'Amministrazione.

Composizione della squadra

2 operatori dedicati, con le medesime competenze tecniche e formazione della squadra dedicata alle attività di pulizia pianificata. L'attività dovrà essere svolta dalle risorse dedicate ai "Presidi dei Campus" di cui sopra.

Orario di attività

Lunedì – venerdì, 8 ore/giorno, per 48 settimane n. 2 addetti dal lunedì al venerdì, con articolazione giornaliera indicativamente compresa tra le ore 07:00 e le ore 18:00

Valutazione della qualità

Ogni ticket sarà valutato rispetto a:

- tempestività della presa in carico;
- qualità dell'intervento eseguito;
- chiarezza della comunicazione all'utente richiedente;
- corretta chiusura documentale dell'attività.

8.3.1.5 FORMAZIONE RICHIESTA PER LE RISORSE DEDICATE AL PRESIDIO DEI CAMPUS

- Formazione generale e specifica dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. 81/2008;
- Abilitazione all'utilizzo di PLE (Piattaforme di Lavoro Elevabili);
- Formazione per lavori in quota e utilizzo DPI di III categoria ai sensi degli artt. 77 e 116 del D.Lgs. 81/2008;

- Formazione e addestramento all'uso delle attrezzature di lavoro ai sensi degli artt. 71 e 73 del D.Lgs. 81/2008;
- Attestato di formazione per addetti al primo soccorso ai sensi del D.M. 388/2003;
- Formazione specifica sulle tecniche di lavaggio professionale e sull'utilizzo di macchinari e prodotti, documentata e conforme a quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008 in materia di informazione, formazione e addestramento dei lavoratori.

8.3.2 ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le Attività Straordinarie sono attività a richiesta non programmabili, svolte a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione per opportunità/necessità legate al verificarsi di un particolare evento, per il quale è necessaria la presenza e disponibilità presso le strutture dell'Amministrazione di uno o più lavoratori per il c.d. "**Presidio occasionale di pulizia**".

Le Attività Straordinarie sono remunerate mediante un corrispettivo economico a Prestazione $P_{PRP,S}$ (€) così come descritto al paragrafo 5.1.4, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.3.1.5.

8.4 SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE

Il *Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione* ha come obiettivo il mantenimento dell'agibilità e del decoro dei luoghi di lavoro, dei locali tecnici, delle attrezzature impiantistiche (canali, tubazioni, etc.), delle aree esterne a verde e degli ambienti accessori (archivi, magazzini, etc.).

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in *Attività Ordinarie* e *Attività Straordinarie*.

Si precisa che il fornitore è tenuto a inviare mensilmente, assieme al POA, i rapportini di intervento generati dalle attività di seguito. Il calendario annuale delle disinfestazioni deve essere trasmesso all'avvio dell'appalto e, per gli anni successivi, anticipato ogni dicembre dell'anno precedente. Ogni modifica del calendario deve essere comunicata all'Amministrazione almeno 2 giorni prima della data programmata, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 42).

Il fornitore, all'avvio del servizio, è tenuto a svolgere il censimento e la mappatura dell'esistente al fine della rimozione e collocazione delle nuove trappole nonché alla valutazione di eventuali integrazioni necessarie.

8.4.1 ATTIVITÀ ORDINARIE

Le **Attività Ordinarie** del Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione sono attività che il Fornitore è tenuto ad eseguire secondo quanto stabilito nella documentazione di gara e riportato nei relativi Programmi Operativi delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1).

In particolare, rientrano tra le *Attività Ordinarie* le **Attività di Base**, che sono prestazioni predefinite, ordinarie e continuative, da effettuarsi con le frequenze minime stabilite nell'Allegato C - Elenco attività.

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

Le *Attività di Base* di Derattizzazione e Disinfestazione sono remunerate attraverso un Canone mensile $C_{DIS,B}$ (€/mese), mentre le *Attività a Richiesta Programmabili* di Derattizzazione e Disinfestazione sono remunerate mediante un corrispettivo economico mensile $C_{DIS,P}$ (€/mese) aggiuntivo all'eventuale Canone mensile così come descritto al paragrafo 6.6.5, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.3.1.5.

In particolare, rientrano tra le *Attività Ordinarie*, le seguenti tipologie di prestazioni:

- Derattizzazione;
- Deblattizzazione;
- Disinfestazione da zanzare, pappataci e simulidi;

Nello svolgimento di tutte le attività, trattamenti e interventi previsti nel presente paragrafo e secondo quanto indicato dall'Amministrazione nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS, il Fornitore deve ridurre al minimo l'utilizzo di tecniche di lotta ad elevato impatto ambientale e privilegiare sistemi di lotta biologica/ecologica e di lotta integrata. I trattamenti devono essere eseguiti solo dove effettivamente necessario, con la minima quantità di prodotto, il massimo contenimento dei disagi e dei rischi igienico-sanitari per la popolazione e per gli animali "*no target*" e con la minima sofferenza per gli animali "*target*".

Il Fornitore è tenuto a dare tempestiva comunicazione della sussistenza di eventuali cause, ad essa non imputabili, ostative o limitative del corretto e/o compiuto svolgimento dei servizi oggetto del presente paragrafo. In tale caso l'Amministrazione è tenuta a verificare e ad attivarsi per ripristinare condizioni idonee allo svolgimento dei servizi stessi. È facoltà delle parti concordare l'utilizzo di principi attivi e/o modalità e tecniche di trattamento/intervento differenti da quelle di seguito indicate, sia in via ordinaria, per migliorare lo svolgimento del servizio, sia in via straordinaria, per risolvere situazioni altrimenti non controllabili.

8.4.1.1 DERATTIZZAZIONE

Il servizio di Derattizzazione è definito come il complesso di procedimenti e operazioni di disinfestazione atti a determinare o la distruzione completa oppure la riduzione del numero della popolazione dei ratti o dei topi al di sotto di una certa soglia, all'interno e all'esterno degli immobili.

Tali misure prevedono le seguenti attività:

1. Ispezione: il Fornitore deve effettuare una verifica visiva delle aree esterne ed interne agli immobili ed effettuare una valutazione del rischio di accesso da parte di muridi secondo le norme di "*rat proofing*". A seguito dell'ispezione il Fornitore deve illustrare all'interno del POA il numero e il posizionamento (su apposita planimetria) di erogatori fissi di esche e trappole, nonché le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio con le periodicità minime indicate

nell'Allegato C - Elenco attività. Ogni erogatore/trappola deve essere contrassegnato/a da un cartello riportante il relativo numero identificativo.

Si precisa che il numero di erogatori/trappole deve essere pari ad almeno uno ogni 75 mq e il numero di trappole non deve essere superiore al numero di erogatori, salvo diversa indicazione dell'Amministrazione nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS. È ammesso l'utilizzo di erogatori/trappole a doppia funzione (es. topi e insetti striscianti) in caso di diverse tipologie di disinfestazione, fermo restando il rispetto del numero minimo per tipologia.

1. Posizionamento erogatori di esche e trappole: entro e non oltre 5 giorni naturali e consecutivi dalla firma del Verbale di Consegna pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 18, ovvero nel maggior termine concordato con l'Amministrazione, il Fornitore deve preventivamente rimuovere e smaltire tutte le trappole ed erogatori esistenti e poi posizionare e installare gli erogatori di esche e le trappole (concessi in comodato d'uso all'Amministrazione) presso, a titolo indicativo e non esaustivo, tutti gli ambienti, in particolare del piano seminterrato, degli archivi, dei magazzini, della mensa, dei locali di servizio, dei vani motori degli ascensori/montacarichi e dei punti di raccolta rifiuti delle aree esterne e dei giardini e aree verdi pertinenti, compresi anche le intercapedini, i pavimenti flottanti, i cassonetti e i controsoffitti.
2. Gli erogatori di esca devono essere realizzati in plastica stampata robusta e comunque con materiale di comprovata resistenza all'urto e allo sfondamento, dovranno essere fissate in modo inamovibile e segnalate con appositi indicatori di dimensioni idonee a ricevere ratti. Gli erogatori e le trappole devono essere posizionati in modo tale da essere inaccessibili a persone e ad animali "no target" e dotati di chiave speciale di sicurezza. In particolare, gli erogatori devono inoltre impedire la fuoriuscita dell'esca in caso di manomissione o di manipolazione accidentale al personale non addetto. Ogni erogatore deve disporre di apposita etichetta indicante il nome del Fornitore, le indicazioni terapeutiche per il medico, il tipo di prodotto, le indicazioni di pericolo e di divieto di manipolazione, nonché la data in cui è stata eseguita la manutenzione. Il loro posizionamento deve essere segnalato con apposita cartellonistica contenente anche le avvertenze del caso.

Negli erogatori potranno essere utilizzate esche di tipo solido saldamente fissate all'interno dei contenitori o esche virtuali (formulate senza principio attivo) in funzione dello specifico posto di utilizzo.

3. Controllo e Monitoraggio: il Fornitore, con frequenza indicata nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito, deve effettuare una verifica visiva per individuare eventuale presenza dei muridi attraverso la presenza di escrementi e di eventuali esche mangiate. Se dovesse risultare che le esche sono state mangiate o se dovessero esserci catture di muridi, il Fornitore è tenuto a verificare la situazione con l'Amministrazione e definire un nuovo piano di

azione in cui deve essere verificato se la tipologia di erogatori, il numero e il loro posizionamento, nonché la tipologia di esche, sono adeguate o se occorrono altri tipi di intervento, individuando, al contempo, le motivazioni di tali presenze rispetto a quanto previsto nel POA.

Ad ogni verifica il Fornitore deve provvedere alla sostituzione e rimozione delle esche posizionate precedentemente nei locali e nelle aree interessate, alla manutenzione delle trappole e degli erogatori e alla loro sostituzione qualora non più utilizzabili, deteriorati, danneggiati o rubati. Sono comprese nell'attività di verifica anche l'allontanamento e lo smaltimento dei residui delle esche inutilizzate che dovranno essere smaltite secondo le norme vigenti e ivi comprese le attività di recupero delle carogne di ratti.

Ove necessario, il Fornitore deve provvedere alla rotazione delle esche per l'individuazione dell'attrattivo migliore e per evitarne l'assuefazione da parte dei muridi.

Contemporaneamente sarà cura del Fornitore individuare le vie d'accesso all'edificio da parte degli animali infestanti e indicarle all'Amministrazione, che potrà provvedere alla chiusura di varchi e vie d'accesso attraverso l'installazione di grate, rete metallica, schiuma poliuretanica, ecc.

Le date di esecuzione dei monitoraggi devono essere indicate nel POA.

Il Fornitore è altresì tenuto a redigere e trasmettere all'Amministrazione una mappa grafica con puntuale indicazione della collocazione dei dispositivi.

8.4.1.2 DEBLATTIZZAZIONE

Il servizio di Deblattizzazione è definito come il complesso di procedimenti e operazioni di disinfestazione atti a determinare o la distruzione completa oppure la riduzione del numero della popolazione degli infestanti della famiglia dei blattoidei (blatte e scarafaggi) all'interno e all'esterno degli immobili.

Tali misure prevedono le seguenti attività:

1. Ispezione: il Fornitore deve effettuare una verifica visiva delle aree esterne ed interne agli immobili ed effettuare una valutazione del rischio di accesso da parte di blattoidei secondo le norme di "*pest proofing*". A seguito dell'ispezione, il Fornitore deve illustrare all'interno del POA il numero e il posizionamento (su apposita planimetria) delle trappole e/o di prodotti in gel, nonché le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio con le periodicità minime indicate nell'Allegato C - Elenco attività. Ogni trappola deve essere contrassegnata da un cartello riportante il relativo numero identificativo.

Si precisa che il numero di trappole deve essere pari ad almeno uno ogni 50 mq di aree interne (considerando i soli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano) e uno ogni 100 mq di aree esterne e giardini.

2. Posizionamento e installazione trappole: entro e non oltre 5 giorni naturali e consecutivi dalla firma del Verbale di Consegna pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 19, ovvero nel maggior termine concordato con l'Amministrazione, il Fornitore deve preventivamente rimuovere e smaltire tutte le trappole esistenti e poi posizionare e installare trappole (a collante con feromoni o attrattivi alimentari) e/o posizionare prodotti in gel presso, a titolo indicativo e non esaustivo, tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano, aree esterne e giardini.
3. Controllo e Monitoraggio: il Fornitore, con frequenza indicata nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito, deve effettuare una verifica visiva per individuare eventuale presenza di insetti all'interno delle trappole. In tal caso, il Fornitore è tenuto a verificare la situazione coinvolgendo l'Amministrazione e definire un nuovo piano di azione in cui deve essere verificato se la tipologia di trappole, il numero e il loro posizionamento, nonché la tipologia di prodotto sono adeguate o se occorrono altri tipi di intervento, individuando, al contempo, le motivazioni di tali presenze rispetto a quanto previsto nel POA.

Ad ogni verifica il Fornitore deve provvedere alla sostituzione e rimozione del prodotto posizionato precedentemente nei locali e nelle aree interessate, alla manutenzione delle trappole e alla loro sostituzione qualora non più utilizzabili, deteriorati, danneggiati o rubati. Sono comprese nell'attività anche l'allontanamento e lo smaltimento dei residui dei prodotti inutilizzati presso discariche all'uopo autorizzate e le attività di recupero dei blattoidei.

Le date di esecuzione dei monitoraggi devono essere indicate nel POA.

8.4.1.3 DISINFESTAZIONE DA ZANZARE, PAPPATACI E SIMULIDI

Il servizio di Disinfestazione da zanzare, pappataci e simulidi è definito come un insieme di trattamenti che il Fornitore deve effettuare per impedire la diffusione di zanzare, pappataci e simulidi all'interno e all'esterno degli immobili.

Tali misure prevedono le seguenti attività:

1. Ispezione: il Fornitore deve effettuare una verifica visiva delle aree esterne ed interne agli immobili ed effettuare una identificazione delle zone di potenziale infestazione da trattare. A seguito dell'ispezione, il Fornitore deve illustrare all'interno del POA il posizionamento (su apposita planimetria) delle zone che saranno soggette al trattamento con le periodicità minime indicate nell'Allegato C - Elenco attività. Specifiche esigenze potranno variare la frequenza degli interventi su indicazione del Fornitore, che monitorerà la situazione almeno due volte l'anno nei periodi critici. L'applicazione dovrà avvenire con mezzi idonei a raggiungere altezze non inferiori ai 10 mt (terzo piano).

1. Interventi antilarvali: il Fornitore deve intervenire nelle zone identificate (es. ristagni di acqua, griglie, tombini, caditoie, bocche di lupo) effettuando delle applicazioni antilarvali con prodotti biologici a base di *bacillus thuringiensis israelensis* e regolatori di crescita *diflubenzuron*, o preferibilmente ulteriori prodotti biologici equivalenti, da eseguirsi nella stagione tra marzo e settembre con frequenza indicata nell'Allegato C – Elenco Attività, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 19.
2. Interventi adulticida: il Fornitore deve intervenire sulle aree esterne con prodotti a base di Piretro o preferibilmente prodotti biologici equivalenti in formulazione a base acqua o prodotti alternativi previa autorizzazione dell'Amministrazione, da eseguirsi da giugno a ottobre con cadenza indicata nell'Allegato C – Elenco Attività, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 19.

In caso di avversità atmosferiche che possano compromettere l'azione dei prodotti applicati, gli interventi dovranno essere ripetuti senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

8.4.2 ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le **Attività Straordinarie** di Derattizzazione e Disinfestazione sono attività a richiesta non programmabili in fase di indizione dell'Appalto Specifico in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità e che possono essere richieste dall'Amministrazione per interventi di bonifica necessari in casi di infestazione. L'elenco delle attività è indicato nell'Allegato D - Elenco prezzi.

Le **Attività Straordinarie** di Derattizzazione e Disinfestazione sono remunerate mediante un corrispettivo economico a Prestazione $P_{DIS,S}$ (€/intervento) così come descritto al paragrafo 6.6.6, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.3.1.5.

Successivamente alla richiesta, entro i tempi indicati al paragrafo 5.2.1, il Fornitore è tenuto ad effettuare un sopralluogo e successivamente eseguire un intervento che prevede:

- Per l'**Attività Straordinaria di Derattizzazione**:
 - l'installazione e posizionamento di ulteriori erogatori di esche e trappole rispetto a quanto previsto *dalle Attività Ordinarie*;
 - n. 2 monitoraggi ravvicinati, a distanza di 10 giorni naturali e consecutivi l'uno dall'altro. Eventuali frequenze più ravvicinate, in relazione alla gravità della situazione riscontrata, saranno valutate e concordate con l'Amministrazione. Ad ogni monitoraggio il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione e rimozione delle esche e alla eventuale integrazione di erogatori di esche e trappole rispetto a quanto sopra indicato. Sono comprese nell'attività di monitoraggio anche l'allontanamento e lo smaltimento dei residui delle esche inutilizzate presso discariche all'uopo autorizzate e le attività di recupero delle carogne di ratti.
- Per l'**Attività Straordinaria di Deblattizzazione e Disinfestazione da insetti striscianti ed altri artropodi**:

- il posizionamento e l'installazione di ulteriori trappole e/o prodotti in gel rispetto a quanto previsto dalle attività a canone;
- n. 2 monitoraggi ravvicinati, a distanza di 10 giorni naturali e consecutivi l'uno dall'altro. Eventuali frequenze più ravvicinate, in relazione alla gravità della situazione riscontrata, saranno valutate e concordate con l'Amministrazione. Ad ogni monitoraggio il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione e rimozione del prodotto in gel e alla eventuale integrazione di trappole e altro prodotto in gel rispetto a quanto sopra indicato. È compresa nell'attività di monitoraggio anche il recupero di blattoidei o insetti morti. Solo se necessario potranno essere previsti interventi mirati con irrorazione di P.M.C. "Flowable" o formulazione acqua a base di piretro.
- Per l'*Attività Straordinaria di Disinfestazione da zanzare, pappataci e simulidi e ditteri*:
 - interventi mirati con irrorazione di P.M.C. "Flowable" o formulazione acqua a base di piretro.

Nelle aree/edifici sottoposti all'intervento dovrà essere installata idonea segnaletica indicante l'operazione in corso, il nome della ditta esecutrice ed il relativo recapito telefonico, oltre all'indicazione della sostanza antidoto da utilizzare in caso di avvenuto contatto da parte di animali e/o persone con le esche/trappole/prodotti in gel.

L'intervento si ritiene concluso se successivamente al secondo monitoraggio si rileva il ritorno ad una situazione standard, in tal caso le attività riprenderanno a seguire il piano definito dal Fornitore nel POA. In caso contrario, il Fornitore è tenuto a successivi monitoraggi (come sopra descritti) fino al ritorno ad una situazione standard.

Nel caso in cui nei 3 (tre) mesi successivi all'ultimo monitoraggio dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di quest'ultimo sarà integralmente a carico del Fornitore.

Nell'ambito dei servizi di disinfestazione e derattizzazione, l'Amministrazione potrà richiedere l'esecuzione delle ulteriori attività straordinarie di seguito elencate. Tali attività saranno eseguite esclusivamente a richiesta dell'Amministrazione, saranno soggette alla procedura autorizzativa prevista dal presente Capitolato e saranno remunerate a valere sull'importo a consumo mediante applicazione dei prezzi contrattuali risultanti dall'offerta economica.

8.4.2.1 DISINFESTAZIONE DA INSETTI STRISCIANTI ED ALTRI ARTROPODI

Il servizio di *Disinfestazione da insetti striscianti ed altri artropodi* è definito come il complesso di procedimenti e operazioni atti a distruggere piccoli animali, in particolare di pulci, formiche, scorpioni, zecche e lepidi ed altri artropodi, sia perché parassiti, vettori o riserve di agenti infettivi sia perché molesti e specie vegetali non desiderate.

Tali misure prevedono le seguenti attività:

1. Ispezione: il Fornitore deve effettuare una verifica visiva delle aree esterne ed interne agli immobili ed effettuare una valutazione del rischio di accesso da parte di insetti striscianti ed altri artropodi secondo le norme di "*pest proofing*". A seguito dell'ispezione, il Fornitore deve illustrare all'interno del preventivo il numero e il posizionamento (su apposita planimetria) delle esche/trappole, nonché le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio con le periodicità minime richieste dall'Amministrazione.

Si precisa che il numero di esche/trappole deve essere pari ad almeno uno ogni 150 mq di aree interne (considerando i soli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano).

2. Posizionamento e installazione trappole: entro e non oltre 5 giorni naturali e consecutivi dall'accettazione del preventivo da parte del DEC, ovvero nel maggior termine concordato con l'Amministrazione, il Fornitore deve preventivamente rimuovere e smaltire tutte le esche/trappole esistenti e poi posizionare e installare esche/trappole insetticide all'interno (a titolo indicativo e non esaustivo presso tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano) e esche in granuli all'esterno.
3. Controllo e Monitoraggio: il Fornitore, con frequenza indicata nel preventivo, dovrà effettuare una verifica visiva per individuare eventuale presenza di insetti all'interno delle esche/trappole per poter poi programmare interventi mirati a ridurre l'infestazione rilevata.

Le date di esecuzione dei monitoraggi devono essere indicate in una relazione da far pervenire all'Amministrazione secondo i tempi indicati nella richiesta di preventivo.

8.4.2.2 DISINFESTAZIONE DA DITTERI

Il servizio di Disinfestazione ditteri è definito come un insieme di attività che il Fornitore deve effettuare per impedire la diffusione di mosche e moscerini all'interno e all'esterno degli immobili.

Tali misure prevedono le seguenti attività:

3. Ispezione: il Fornitore deve effettuare una verifica visiva delle aree esterne ed interne agli immobili ed effettuare una identificazione delle zone di potenziale infestazione da trattare. A seguito dell'ispezione, il Fornitore deve illustrare nel preventivo il posizionamento (su apposita planimetria) delle zone nelle quali saranno installate le trappole, con le periodicità minime indicate nella richiesta di preventivo. Si precisa che il numero di trappole deve essere pari ad almeno una ogni 60 mq di aree interne.
4. Posizionamento e installazione trappole: il Fornitore deve installare le trappole (costituite da lampade moschicide a luce u.v., munite di tubi fluorescenti e piastre collanti) fornite in comodato d'uso all'Amministrazione. Le trappole dovranno essere installate a muro o a parete e connesse alla rete elettrica di comune accordo con i responsabili dell'Amministrazione. Le trappole devono essere numerate e riportate in pianta.

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

5. Controllo e sostituzione collante: il Fornitore, con frequenza indicata nel preventivo, dovrà effettuare una verifica visiva per individuare eventuale presenza di insetti all'interno delle trappole e sostituire il collante in ogni trappola.

8.4.2.3 TRATTAMENTO DETERRENTE DA RETTILI

Il servizio di Trattamento deterrente da rettili consiste nella deposizione da parte del Fornitore di disabitante negli spazi esterni da eseguirsi nel periodo primaverile e nel periodo estivo per un numero totale di interventi annui indicati nella richiesta di preventivo dell'Amministrazione.

Il prodotto costituirà una barriera olfattiva per allontanare i rettili e dovrà essere non tossico per i rettili stessi o per altri animali.

Per ciascuna delle attività sopra elencate, il Fornitore dovrà predisporre e trasmettere alla Stazione Appaltante nel preventivo apposito cronoprogramma operativo dettagliato, distinto per singolo Campus, sede e complesso immobiliare.

Il cronoprogramma dovrà riportare, per ciascuna area omogenea e tipologia di attività, la pianificazione delle prestazioni previste, le frequenze di esecuzione, le fasce orarie operative, le risorse impiegate, le eventuali attività periodiche o stagionali, nonché ogni ulteriore elemento utile alla verifica della corretta organizzazione ed erogazione del servizio.

Il Fornitore dovrà costantemente aggiornare per iscritto l'Amministrazione in funzione di eventuali modifiche organizzative, variazioni di utilizzo degli spazi, nuove esigenze dell'Amministrazione o ulteriori condizioni operative intervenute nel corso dell'esecuzione contrattuale.

8.4.3 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE

Il Fornitore deve provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento del servizio.

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute, per tali prodotti devono essere fornite la Scheda Tecnica e la Scheda di Sicurezza dei Presidi Medico Chirurgici o Biocidi utilizzato riportante il lotto di produzione, le modalità di utilizzo e i possibili danni alla salute (livelli di ecotossicità) e allegate al Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 6.2.2).

Tutti gli interventi devono essere effettuati accuratamente ed a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto degli interventi.

Il Fornitore deve rispettare le modalità di stoccaggio e utilizzo previste nelle Schede Tecniche di Sicurezza allegate ai prodotti e definire ed attuare un piano di prevenzione e controllo delle eventuali emergenze.

È facoltà dell'Amministrazione far sospendere l'irrorazione di una determinata sostanza e farla sostituire con altre. L'Amministrazione può in ogni momento prelevare campioni delle sostanze impiegate e farle Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

analizzare da Istituti di suo gradimento. Nel caso in cui le prove di laboratorio risultino non positive, il Fornitore, avvertito dal DEC, deve sospendere immediatamente l'irrorazione e sostituire le sostanze con altre più idonee secondo le prescrizioni del DEC stesso.

Il personale utilizzato per le operazioni di derattizzazione e disinfestazione deve essere qualificato ed idoneo allo svolgimento dell'attività.

Le attrezzature impiegate per l'irrorazione delle sostanze devono essere tecnologicamente avanzate e conformi a tutte le normative vigenti.

Il servizio deve essere svolto in modo tale da non creare intralcio al normale svolgimento delle attività presso i locali dell'Amministrazione e quindi, previo accordo con il DEC., in giorni e in orari in cui l'attività degli uffici è sospesa o non ci sia presenza di lavoratori.

Il Fornitore deve intervenire secondo il programma concordato ed approvato nei POA e/o su segnalazione del DEC.

8.5 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

In riferimento alla gestione delle *Attività Ordinarie* e *Straordinarie* dei Servizi Operativi (cfr. paragrafo 8), si riportano di seguito le modalità di remunerazione:

CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1 - "SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE"		
SERVIZIO DI PULIZIA	SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE	Remunerazione
1. Attività ordinarie di base di pulizia (cfr. paragrafo 8.1.1) 2. Attività Ordinarie di Base e Pianificata di Presidio di Pulizia (cfr. paragrafo 8.3.1)	4. Attività Ordinarie di Base di Derattizzazione e Disinfestazione (cfr. paragrafo 8.4.1)	CANONE Le presenti Attività sono remunerate per tutto il periodo contrattuale attraverso un CANONE mensile.
3. Attività Straordinarie a Richiesta di Pulizia (cfr. paragrafo 8.1.2)	5. Attività Straordinarie a Richiesta di Derattizzazione e Disinfestazione (cfr. paragrafi 8.4.2)	A PRESTAZIONE (a valere sull'Importo a Consumo) Le presenti Attività sono remunerate con un corrispettivo economico A PRESTAZIONE (a valere sull'Importo a Consumo).

TABELLA 14 - MODALITÀ DI REMUNERAZIONE CATEGORIA MERCEOLOGICA 1

8.5.1 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE SERVIZIO DI PULIZIA

Le *Attività Ordinarie* di Pulizia sono remunerate mediante un Canone mensile, determinato in funzione delle tipologie e delle quantità relative alle *Attività di Base*, dei prezzi a base d'asta e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese) delle *Attività Ordinarie* del Servizio di Pulizia (C_{PUL}) è pertanto calcolato come somma del Canone per le *Attività di Base* ($C_{PUL,B}$) e dell'eventuale Canone aggiuntivo per le *Attività a Richiesta Programmabili* ($C_{PUL,P}$):

$$C_{PUL} = C_{PUL,B}$$

Modalità di remunerazione - Attività di Base

$$C_{PUL,B} = \frac{VC_{PUL,B}}{d_m}$$

dove:

$VC_{PUL,B}$ è il Valore Economico a base di gara, al netto del ribasso offerto, a remunerazione delle Attività Ordinarie di Base del Servizio di Pulizia;

d_m rappresenta la durata contrattuale in numero di mesi del servizio.

$VC_{PUL,B}$ è calcolato come somma dei prodotti tra il prezzo unitario espresso in €/mq/mese offerto per ciascuna area omogenea, la relativa superficie espressa in metri quadrati e d_m . In un anno sono conteggiate dodici mensilità.

Per ciascuna area omogenea, il prezzo unitario offerto espresso in €/mq/mese è determinato applicando al corrispondente prezzo posto a base di gara la percentuale di ribasso offerta dal concorrente per la medesima area omogenea.

Ai fini dei calcoli economici e della successiva gestione contrattuale, i prezzi unitari offerti espressi in euro/mq/mese, risultanti dall'applicazione dei ribassi offerti, saranno determinati e considerati fino alla **quarta cifra decimale**, applicando il criterio dell'arrotondamento matematico.

Ai fini della determinazione del canone mensile, del valore annuo del servizio, delle variazioni contrattuali e di ogni ulteriore elaborazione economica prevista dal contratto, gli importi saranno invece considerati fino alla **seconda cifra decimale**, applicando il criterio dell'arrotondamento matematico. In particolare, qualora la cifra successiva a quella da mantenere sia pari o superiore a 5, si procederà all'arrotondamento per eccesso; qualora sia inferiore a 5, si procederà all'arrotondamento per difetto.

In caso di attivazione di nuove superfici, disattivazione di superfici esistenti, modifica della destinazione d'uso degli spazi o di qualsiasi altra variazione delle consistenze contrattuali, i corrispettivi saranno determinati utilizzando i prezzi unitari espressi in €/mq/mese risultanti dal documento "Dettaglio Offerta Economica", presentato dal concorrente in sede di gara, che costituisce parte integrante e sostanziale

dell'offerta economica e del contratto, come eventualmente aggiornati ai sensi delle disposizioni contrattuali in materia di revisione dei prezzi.

In caso di discordanza tra il valore complessivo risultante dai calcoli effettuati sulla base dei prezzi unitari e quello derivante da arrotondamenti intermedi o da ulteriori elaborazioni matematiche, prevarranno i prezzi unitari espressi in euro/mq/mese riportati nel documento "Dettaglio Offerta Economica", determinati fino alla quarta cifra decimale, che costituiranno il riferimento contrattuale per ogni successiva valorizzazione economica delle prestazioni.

Ai fini della rideterminazione del canone, il corrispettivo sarà determinato applicando il prezzo unitario riferito all'area omogenea interessata alla superficie, espressa in metri quadrati, oggetto della variazione.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, la rideterminazione del canone potrà avvenire nei seguenti casi:

- attivazione di nuovi edifici o di porzioni di edificio non ricompresi nelle consistenze iniziali dell'appalto;
- presa in consegna di ulteriori immobili o spazi da assoggettare ai servizi ordinari di pulizia;
- disattivazione totale o parziale di edifici, piani, locali o altre superfici precedentemente ricomprese nel perimetro del servizio;
- modifica della destinazione d'uso di spazi già inclusi nell'appalto con conseguente riclassificazione degli stessi in una diversa area omogenea;
- variazioni delle superfici derivanti da interventi edilizi, riorganizzazioni degli spazi o altre esigenze dell'Amministrazione.

In caso di riclassificazione di una superficie da un'area omogenea a un'altra, il relativo corrispettivo sarà rideterminato applicando esclusivamente il prezzo unitario previsto per la nuova area omogenea a decorrere dalla data di efficacia della modifica.

Le modifiche sopra descritte saranno gestite ai sensi dell'art. 120 del D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36. In particolare, le variazioni che comportino l'attivazione di nuove superfici o l'estensione del servizio potranno essere disposte, nei limiti e alle condizioni previste dalla documentazione di gara, mediante utilizzo delle somme stanziare nell'importo a consumo ai sensi dell'art. 120, comma 1, lettera a) D.Lgs. 36/2023 ovvero, ove ne ricorrano i presupposti, ai sensi dell'art. 120, comma 9, del medesimo decreto legislativo.

Le variazioni in diminuzione daranno luogo alla corrispondente riduzione del canone mensile mediante applicazione dei medesimi criteri di calcolo.

Ai fini della valorizzazione economica delle modifiche contrattuali, saranno utilizzati i prezzi unitari offerti in sede di gara per le singole aree omogenee, come eventualmente aggiornati alla data di adozione della modifica contrattuale in applicazione del meccanismo di revisione dei prezzi previsto dall'art. 60 del D.Lgs. 36/2023 e dalle ulteriori disposizioni contrattuali in materia. Nel meccanismo di revisione prezzi previsto dall'art. 60 D.Lgs. 36/2023 verranno considerati gli importi fino alla quarta cifra decimale quando si tratta di determinazione del valore unitario €/mq/mese per ciascuna area tipo, fino alla seconda cifra decimale in tutti gli altri casi.

[Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni](#)

[Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale](#)

Le superfici oggetto di variazione saranno accertate in contraddittorio tra le parti e riportate in apposito verbale sottoscritto dall'Amministrazione e dal Fornitore. Le superfici così accertate costituiranno il riferimento per la determinazione del nuovo canone a decorrere dalla data di attivazione, disattivazione o riclassificazione degli spazi interessati.

Si precisa inoltre che il valore posto a base di gara per i servizi ordinari di pulizia comprende già la stima economica relativa ad alcuni edifici e/o porzioni di edificio di futura attivazione espressamente individuati nella documentazione di gara. L'inclusione di tali consistenze nel valore complessivo dell'appalto è effettuata esclusivamente ai fini della determinazione dell'importo stimato del contratto e non comporta alcuna garanzia circa la loro effettiva attivazione, né con riferimento alle tempistiche indicate né con riferimento alle consistenze previste.

Le date e gli anni di attivazione eventualmente riportati nella documentazione di gara hanno natura meramente indicativa e previsionale e potranno subire variazioni in funzione dell'andamento dei lavori, delle autorizzazioni necessarie, delle decisioni dell'Amministrazione o di altre circostanze sopravvenute, senza che il Fornitore possa avanzare pretese, richieste di indennizzo, risarcimento o compensazione di qualsiasi natura.

Il corrispettivo relativo agli edifici e alle porzioni di edificio di futura attivazione già ricompresi nel valore posto a base di gara sarà riconosciuto esclusivamente a decorrere dalla data di effettiva attivazione dei relativi servizi e sulla base delle consistenze effettivamente consegnate al Fornitore. L'attivazione di tali edifici non sarà imputata all'importo a consumo, in quanto già ricompresa nel perimetro economico complessivo dell'affidamento.

Nell'Allegato C "Elenco attività" sono specificate per ciascuna area tipo le frequenze settimanali delle attività che devono essere svolte 1 volta al giorno (G). Per le attività per cui è richiesta una frequenza settimanale 5 giorni su 7, qualora la Stazione Appaltante intenda acquistare il servizio per un numero di giorni a settimana superiore (6 su 7 o 7 su 7) potrà ricorrere ai seguenti al fattore correttivo S_i da applicare sul prezzo €/mq/mese offerto in gara per ciascuna area tipo. Il fattore correttivo S_i (fattore correttivo per esecuzione attività giornaliere per più di 5 giorni a settimana) risulta essere il seguente:

- $S_i = 1$ per 5 su 7
- $S_i = 1,08$ per 6 su 7
- $S_i = 1,26$ per 7 su 7

8.5.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE SERVIZIO DI PULIZIA

Le *Attività Straordinarie* di Pulizia sono remunerate mediante un corrispettivo economico a *Prestazione* $P_{PUL,S}$ (€/intervento), a valere sull'*Importo a Consumo*, consuntivato nel trimestre di erogazione della prestazione e comprensivo di tutti i materiali per l'espletamento delle attività, nonché degli oneri di gestione del personale e di programmazione delle attività degli stessi. Il Corrispettivo è determinato in funzione dei seguenti elementi:

$$P_{PUL,S} = P_{psq,j} \times q$$

dove:

$p_{psq,j}$ è il prezzo unitario (es. €/mq/intervento, €/pto/intervento, €/h, etc.), al netto del ribasso offerto, relativo alla singola Attività Straordinaria;

q rappresenta la quantità (es. mq sup. netta da trattare, n° di punti, n° di ore, etc.) della singola Attività Straordinaria;

Ai fini della contabilizzazione e della remunerazione delle prestazioni di servizi di pulizia straordinaria, i prezzi unitari contrattuali dei servizi di pulizia sono determinati applicando ai corrispondenti prezzi unitari posti a base di gara e riportati nell'Allegato D - Elenco Prezzi la percentuale di ribasso offerta dall'aggiudicatario in sede di gara.

I prezzi unitari offerti risultano dal documento "Dettaglio Offerta Economica" presentato dall'operatore economico nell'ambito dell'offerta economica e costituiscono i prezzi contrattuali di riferimento per la contabilizzazione delle prestazioni e per la determinazione dei corrispettivi per le attività di pulizia straordinarie.

Ciascun prezzo unitario offerto è determinato applicando la percentuale di ribasso offerta al corrispondente prezzo unitario posto a base di gara e arrotondando il risultato alla seconda cifra decimale secondo il criterio dell'arrotondamento matematico. Qualora la cifra successiva a quella da mantenere sia pari o superiore a 5, si procederà all'arrotondamento per eccesso; qualora sia inferiore a 5, si procederà all'arrotondamento per difetto.

Nel caso che l'attività venga svolta dal personale di presidio di pulizia, dal corrispettivo dovuto deve essere dedotto il costo della manodopera.

8.5.3 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE PRESIDIO DI PULIZIA

Le *Attività Ordinarie* del Presidio di Pulizia sono remunerate mediante un Canone mensile, determinato in funzione delle tipologie e delle quantità delle figure professionali richieste relative alle *Attività di Base*, dei prezzi a base d'asta e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese) delle *Attività Ordinarie* del Presidio di Pulizia (C_{PRP}) è pertanto calcolato come somma del Canone per le *Attività di Base* ($C_{PRP,B}$) e dell'eventuale Canone aggiuntivo per le *Attività a Richiesta Programmabili* ($C_{PRP,P}$):

$$C_{PRP} = C_{PRP,B}$$

Modalità di remunerazione - Attività di Base

Il Canone mensile (€/mese) per le Attività Ordinarie di Base di Presidio Pulizia ($C_{PRP,B}$), comprensivo di tutti i materiali di consumo, delle attrezzature propedeutiche alle attività richieste, nonché degli oneri di gestione del personale di presidio e di programmazione delle attività degli stessi, è determinato come:

$$C_{PRP,B} = \sum_{i=1}^n p_{prb,i} \times h_i$$

dove:

- $p_{prb,i}$ il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto, relativo all'i-esima risorsa di presidio;
- h_i rappresenta la quantità di ore mensili richieste per l'i-esima risorsa di presidio.

Le ore di presidio indicate nella documentazione di gara costituiscono il fabbisogno stimato dall'Amministrazione per lo svolgimento delle Attività Ordinarie di Base di Presidio Pulizia e sono remunerate mediante le risorse economiche stanziare per tale componente del servizio. Nell'ambito di tali ore il Fornitore è tenuto a garantire tutte le attività attribuite al presidio, ivi comprese le attività pianificate sulla base della programmazione annuale e la gestione degli interventi richiesti mediante sistema di ticketing, come descritte dal presente capitolato (rif. par. 8.3), senza diritto ad alcun compenso aggiuntivo.

Eventuali ulteriori esigenze di presidio richieste dall'Amministrazione eccedenti le consistenze orarie previste per le Attività Ordinarie di Base saranno remunerate come Attività Straordinarie di Presidio secondo le modalità previste dal presente Capitolato.

L'Amministrazione ha determinato un prezzo orario posto a base di gara per le attività di presidio. Il prezzo orario contrattuale utilizzato ai fini della contabilizzazione e del pagamento delle prestazioni è determinato applicando il ribasso offerto dall'aggiudicatario esclusivamente alla quota del prezzo posta a base di gara destinata a remunerare i materiali di consumo, gli oneri gestionali e l'utile d'impresa, restando invariata la componente relativa al costo della manodopera.

Il prezzo orario offerto risulta dal documento "Dettaglio Offerta Economica" presentato in sede di gara ed è determinato come somma del costo della manodopera e della quota residua derivante dall'applicazione del ribasso offerto alla componente del prezzo posta a base di gara destinata a remunerare materiali di consumo, oneri gestionali e utile d'impresa.

Il prezzo orario contrattuale riportato nel documento "Dettaglio Offerta Economica" è determinato fino alla quarta cifra decimale. Ai fini della contabilizzazione delle prestazioni, della determinazione del canone mensile e di ogni ulteriore elaborazione economica prevista dal contratto, gli importi saranno invece considerati fino alla seconda cifra decimale, applicando il criterio dell'arrotondamento matematico.

Qualora la cifra successiva a quella da mantenere sia pari o superiore a 5, si procederà all'arrotondamento per eccesso; qualora sia inferiore a 5, si procederà all'arrotondamento per difetto.

Nel corso dell'esecuzione del contratto, il prezzo orario delle attività di presidio potrà essere oggetto di revisione ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 e secondo le modalità previste dalla documentazione contrattuale.

Si precisa inoltre che il valore posto a base di gara per i servizi di presidio di pulizia comprende già la stima economica relativa al presidio di futura attivazione presso il "Nuovo Centro Sportivo Bovisa". L'inclusione di tali consistenze nel valore complessivo dell'appalto è effettuata esclusivamente ai fini della determinazione dell'importo stimato del contratto e non comporta alcuna garanzia circa la loro effettiva attivazione, né con riferimento alle tempistiche indicate né con riferimento alle consistenze previste.

Le date e gli anni di attivazione eventualmente riportati nella documentazione di gara hanno natura meramente indicativa e previsionale e potranno subire variazioni in funzione dell'andamento dei lavori, delle autorizzazioni necessarie, delle decisioni dell'Amministrazione o di altre circostanze sopravvenute, senza che il Fornitore possa avanzare pretese, richieste di indennizzo, risarcimento o compensazione di qualsiasi natura.

Il corrispettivo relativo al presidio di futura attivazione già ricompreso nel valore posto a base di gara sarà riconosciuto esclusivamente a decorrere dalla data di effettiva attivazione dei relativi servizi e sulla base delle ore effettivamente attivate dall'Amministrazione. L'attivazione di tale presidio non sarà imputata all'importo a consumo, in quanto già ricompresa nel perimetro economico complessivo dell'affidamento.

8.5.4 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE PRESIDIO DI PULIZIA

Le *Attività Straordinarie* di Presidio di Pulizia sono remunerate mediante un corrispettivo economico *a Prestazione* $P_{PRP,S}$ (€/intervento), a valere sull'*Importo a Consumo*, consuntivato nel trimestre di erogazione della prestazione e comprensivo di tutti i materiali di consumo, delle attrezzature propedeutiche alle attività richieste, nonché degli oneri di gestione del personale di presidio e di programmazione delle attività degli stessi. Il Corrispettivo è determinato in funzione dei seguenti elementi:

$$C_{PRP,B} = \sum_{i=1}^n p_{prs,i} \times h_i$$

dove:

- $p_{prs,i}$ il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto, relativo all'i-esima risorsa di presidio;
- h_i rappresenta la quantità di ore mensili richieste per l'i-esima risorsa di presidio.

Il prezzo orario (€/h) per le attività straordinarie di presidio di pulizia sarà il medesimo utilizzato per la remunerazione della attività ordinarie di presidio di pulizia.

8.5.5 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE

Le *Attività Ordinarie* dei Servizi di Derattizzazione e Disinfestazione sono remunerate mediante un Canone mensile, determinato in funzione delle tipologie e delle quantità relative alle *Attività di Base* e delle eventuali *Attività a Richiesta Programmabili* richieste dall'Amministrazione in corso di esecuzione, dei prezzi a base d'asta e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese) delle *Attività Ordinarie* dei Servizi di Derattizzazione e Disinfestazione (C_{DIS}) è pertanto calcolato come somma del Canone per le Attività di Base ($C_{DIS,B}$) e dell'eventuale Canone aggiuntivo per le Attività a Richiesta Programmabili ($C_{DIS,P}$):

$$C_{DIS} = C_{DIS,B}$$

Modalità di remunerazione - Attività di Base

$$C_{DIS,B} = \frac{VC_{DIS,B}}{d_m}$$

dove:

$VC_{DIS,B}$ è il Valore Economico a base di gara, al netto del ribasso offerto, a remunerazione delle Attività Ordinarie di Base del Servizio di Disinfestazione e Derattizzazione;

d_m rappresenta la durata contrattuale in numero di mesi del servizio.

$VC_{DIS,B}$ è calcolato come somma dei prodotti tra il prezzo unitario espresso in €/mq/anno offerto per ciascuna area omogenea, la relativa superficie espressa in metri quadrati e d_m . In un anno sono conteggiate dodici mensilità.

Per ciascuna area omogenea, il prezzo unitario offerto espresso in €/mq/anno è determinato applicando al corrispondente prezzo posto a base di gara la percentuale di ribasso offerta dal concorrente per la medesima area omogenea.

Ai fini dei calcoli economici e della successiva gestione contrattuale, i prezzi unitari offerti espressi in euro/mq/anno, risultanti dall'applicazione dei ribassi offerti, saranno determinati e considerati fino alla **quarta cifra decimale**, applicando il criterio dell'arrotondamento matematico.

Ai fini della determinazione del canone mensile, del valore annuo del servizio, delle variazioni contrattuali e di ogni ulteriore elaborazione economica prevista dal contratto, gli importi saranno invece considerati fino alla **seconda cifra decimale**, applicando il criterio dell'arrotondamento matematico. In particolare, qualora la cifra successiva a quella da mantenere sia pari o superiore a 5, si procederà all'arrotondamento per eccesso; qualora sia inferiore a 5, si procederà all'arrotondamento per difetto.

In caso di attivazione di nuove superfici, disattivazione di superfici esistenti, o di qualsiasi altra variazione delle consistenze contrattuali, i corrispettivi saranno determinati utilizzando i prezzi unitari espressi in €/mq/anno risultanti dal documento "Dettaglio Offerta Economica", presentato dal concorrente in sede di

gara, che costituisce parte integrante e sostanziale dell'offerta economica e del contratto, come eventualmente aggiornati ai sensi delle disposizioni contrattuali in materia di revisione dei prezzi.

In caso di discordanza tra il valore complessivo risultante dai calcoli effettuati sulla base dei prezzi unitari e quello derivante da arrotondamenti intermedi o da ulteriori elaborazioni matematiche, prevarranno i prezzi unitari espressi in euro/mq/anno riportati nel documento "Dettaglio Offerta Economica", determinati fino alla quarta cifra decimale, che costituiranno il riferimento contrattuale per ogni successiva valorizzazione economica delle prestazioni.

Ai fini della rideterminazione del canone, il corrispettivo sarà determinato applicando il prezzo unitario riferito al servizio richiesto alla superficie, espressa in metri quadrati, oggetto della variazione.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, la rideterminazione del canone potrà avvenire nei seguenti casi:

- attivazione di nuove superfici non ricompresi nelle consistenze iniziali dell'appalto;
- presa in consegna di ulteriori immobili o spazi da assoggettare ai servizi ordinari di derattizzazione e disinfestazione;
- disattivazione totale o parziale di edifici, piani, locali o altre superfici precedentemente ricomprese nel perimetro del servizio;
- variazioni delle superfici derivanti da interventi edilizi, riorganizzazioni degli spazi o altre esigenze dell'Amministrazione.

Le modifiche sopra descritte saranno gestite ai sensi dell'art. 120 del D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36. In particolare, le variazioni che comportino l'attivazione di nuove superfici o l'estensione del servizio potranno essere disposte, nei limiti e alle condizioni previste dalla documentazione di gara, mediante utilizzo delle somme stanziare nell'importo a consumo ai sensi dell'art. 120, comma 1, lettera a) D.Lgs. 36/2023 ovvero, ove ne ricorrano i presupposti, ai sensi dell'art. 120, comma 9, del medesimo decreto legislativo.

Le variazioni in diminuzione daranno luogo alla corrispondente riduzione del canone mensile mediante applicazione dei medesimi criteri di calcolo.

Ai fini della valorizzazione economica delle modifiche contrattuali, saranno utilizzati i prezzi unitari offerti in sede di gara per i singoli servizi, come eventualmente aggiornati alla data di adozione della modifica contrattuale in applicazione del meccanismo di revisione dei prezzi previsto dall'art. 60 del D.Lgs. 36/2023 e dalle ulteriori disposizioni contrattuali in materia. Nel meccanismo di revisione prezzi previsto dall'art. 60 D.Lgs. 36/2023 verranno considerati gli importi fino alla quarta cifra decimale quando si tratta di determinazione del valore unitario €/mq/anno per ciascun servizio, fino alla seconda cifra decimale in tutti gli altri casi.

Le superfici oggetto di variazione saranno accertate in contraddittorio tra le parti e riportate in apposito verbale sottoscritto dall'Amministrazione e dal Fornitore. Le superfici così accertate costituiranno il riferimento per la determinazione del nuovo canone a decorrere dalla data di attivazione, disattivazione o modifica degli spazi interessati.

Si precisa inoltre che il valore posto a base di gara per i servizi di derattizzazione e disinfestazione comprende già la stima economica relativa ad alcuni edifici e/o porzioni di edificio di futura attivazione espressamente individuati nella documentazione di gara. L'inclusione di tali consistenze nel valore complessivo dell'appalto è effettuata esclusivamente ai fini della determinazione dell'importo stimato del contratto e non comporta alcuna garanzia circa la loro effettiva attivazione, né con riferimento alle tempistiche indicate né con riferimento alle consistenze previste.

Le date e gli anni di attivazione eventualmente riportati nella documentazione di gara hanno natura meramente indicativa e previsionale e potranno subire variazioni in funzione dell'andamento dei lavori, delle autorizzazioni necessarie, delle decisioni dell'Amministrazione o di altre circostanze sopravvenute, senza che il Fornitore possa avanzare pretese, richieste di indennizzo, risarcimento o compensazione di qualsiasi natura.

Il corrispettivo relativo agli edifici e alle porzioni di edificio di futura attivazione già ricompresi nel valore posto a base di gara sarà riconosciuto esclusivamente a decorrere dalla data di effettiva attivazione dei relativi servizi e sulla base delle consistenze effettivamente consegnate all'Appaltatore. L'attivazione di tali edifici non sarà imputata all'importo a consumo, in quanto già ricompresa nel perimetro economico complessivo dell'affidamento.

Modalità di remunerazione - Attività a Richiesta Programmabili

8.5.6 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE

Le *Attività Straordinarie* del Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione sono remunerate mediante un corrispettivo economico *a Prestazione* $P_{DIS,S}$ (€/intervento), a valere sull'*Importo a Consumo*, consuntivato nel trimestre di erogazione della prestazione e comprensivo di tutti i materiali di consumo, i noli e le attrezzature propedeutiche alle attività previste, degli oneri di gestione del personale, della progettazione, dell'esecuzione, dei relativi monitoraggi e delle azioni puntuali da mettere in atto.

$$P_{PUL,S} = P_{DIS,S} \times q$$

dove:

$p_{DIS,S}$ è il prezzo unitario (es. €/mq sup. da trattare/intervento, €/pino/intervento, etc.), al netto del ribasso offerto, relativo alla singola Attività Straordinaria;

q rappresenta la quantità (es. mq netti della superficie da trattare, n. pini, etc.) oggetto dell'Attività Straordinaria.

Ai fini della contabilizzazione e della remunerazione delle prestazioni di servizi di derattizzazione e disinfestazione straordinaria, i prezzi unitari contrattuali dei servizi di derattizzazione e disinfestazione sono determinati applicando ai corrispondenti prezzi unitari posti a base di gara e riportati nell'Allegato D - Elenco Prezzi la percentuale di ribasso offerta dall'aggiudicatario in sede di gara.

I prezzi unitari offerti risultano dal documento "Dettaglio Offerta Economica" presentato dall'operatore economico nell'ambito dell'offerta economica e costituiscono i prezzi contrattuali di riferimento per la contabilizzazione delle prestazioni e per la determinazione dei corrispettivi per le attività di derattizzazione deblattizzazione straordinarie.

Ciascun prezzo unitario offerto è determinato applicando la percentuale di ribasso offerta al corrispondente prezzo unitario posto a base di gara e arrotondando il risultato alla quarta cifra decimale secondo il criterio dell'arrotondamento matematico. Qualora la cifra successiva a quella da mantenere sia pari o superiore a 5, si procederà all'arrotondamento per eccesso; qualora sia inferiore a 5, si procederà all'arrotondamento per difetto.

9. PREZZI DEI SERVIZI

9.1 PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI

I Prezzi dei servizi a base d'asta sono indicati nell'Allegato D - Elenco prezzi. I prezzi applicati all'appalto sono indicati nel documento "Dettaglio offerta economica" caricato dal Fornitore nella busta economica in sede di gara.

Le modalità di determinazione dei prezzi unitari applicati all'appalto, ivi compresi i metodi di calcolo e di arrotondamento, sono dettagliatamente descritti nei paragrafi precedenti.

Il Fornitore sarà obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 110, comma 2, del D.Lgs. n. 36/2023.

9.2 CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI/ATTIVITÀ REMUNERATE €/H

I Prezzi orari a base d'asta sono indicati nell'Allegato D - Elenco prezzi. I prezzi applicati all'appalto sono indicati nel documento "Dettaglio offerta economica" caricato dal Fornitore nella busta economica in sede di gara.

Le modalità di determinazione dei prezzi unitari applicati all'appalto, ivi compresi i metodi di calcolo e di arrotondamento, sono dettagliatamente descritti nei paragrafi precedenti.

Il Fornitore sarà obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 110, comma 2, del D.Lgs. n. 36/2023.

10. CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI

10.1 CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI

È cura del Fornitore quantificare mensilmente il Livello di Servizio complessivo.

Il Fornitore deve consegnare mensilmente, entro il giorno 15 del mese successivo a quello oggetto di valutazione, un report illustrativo del Livello di Servizio complessivo ottenuto, calcolato attraverso i dati forniti dall'Amministrazione.

Il Livello di Servizio complessivo viene calcolato come segue:

$$LS = \frac{\sum_1^n LS_i \times C_i}{\sum_1^n C_i}$$

dove:

LS_i = livello di Servizio relativo al servizio operativo i-esimo remunerato a Canone

C_i = peso del servizio operativo i-esimo

n = numero di servizi operativi attivati

I pesi C_i , riportati nel Piano Operativo delle Attività, vengono individuati dal DEC.

Per l'attribuzione dei pesi verranno presi come riferimento l'importo dei canoni di tutti i servizi ordinati.

I controlli sono fatti in contraddittorio tra il DEC o un suo delegato e il Gestore del servizio. Il Gestore del Servizio potrà farsi rappresentare da un proprio delegato, previa comunicazione all'Amministrazione. Nella comunicazione dovranno essere indicati il nominativo del delegato, la qualifica ricoperta e il ruolo svolto nell'ambito della gestione del presente appalto.

Il delegato dovrà possedere adeguate competenze professionali e comprovata conoscenza dell'appalto, sia sotto il profilo organizzativo e gestionale sia sotto il profilo tecnico-operativo.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di accettare il delegato proposto, richiederne la sostituzione qualora non lo ritenga adeguato alle funzioni da svolgere ovvero richiedere che le attività di audit siano svolte alla presenza del Gestore del Servizio, anche congiuntamente al delegato.

I controlli sui livelli di servizio possono essere informatizzati a cura del Fornitore, pur recependo le disposizioni del presente paragrafo (rif. par. 10). Qualora l'Amministrazione si doti di un proprio sistema per lo svolgimento informatizzato degli audit secondo le disposizioni del presente paragrafo il Fornitore è obbligato a utilizzare il sistema dell'Amministrazione.

10.1.1 LIVELLO DI SERVIZIO DEL SERVIZIO DI PULIZIA

Il Livello di Servizio relativo al Servizio di Pulizia è calcolato attraverso la seguente formula:

$$LS_p = 0,7 \times IP_p + 0,2 \times ISS_p + 0,1 \times ISU_p$$

Dove:

LS_p= Livello di Servizio relativo al Servizio di Pulizia

IP_p= Indicatore di Prestazione del Servizio di Pulizia

ISS_p= Indicatore di Soddisfazione del DEC (o delegato) sul Servizio di Pulizia

ISU_p= Indicatore di Soddisfazione dell'utente sul Servizio di Pulizia

10.1.1.1 INDICATORE DI PRESTAZIONI RELATIVO AL SERVIZIO DI PULIZIA (IPP)

Il livello qualitativo delle prestazioni di pulizia erogate viene valutato a seguito di controlli a campione eseguiti sulle aree di riferimento dal DEC o da un suo incaricato, in contraddittorio con il Gestore del servizio.

I controlli possono avvenire in qualsiasi momento durante il mese di riferimento, svincolati dall'orario delle prestazioni e i criteri di valutazione devono tener conto delle possibili ricontaminazioni successive alle operazioni di pulizia.

Il numero di ispezioni da effettuare nel mese di riferimento è determinato dal DEC o suo delegato che cercherà di scegliere i giorni in modo da poter verificare il maggior numero di attività; ad esempio, se dal lunedì al venerdì sono previste attività giornaliere, di martedì e giovedì attività giornaliere e bisettimanali, di lunedì, martedì e venerdì attività trisettimanali, è consigliabile che il DEC esegua l'ispezione il martedì in modo da riuscire a verificare sia le attività giornaliere che quelle bisettimanali e trisettimanali.

Si precisa che le attività da sottoporre a verifica devono essere quelle previste dal Piano Operativo delle Attività nel giorno dell'ispezione.

La data e l'orario dell'ispezione sono comunicati dal DEC con un preavviso non inferiore a 2 ore e non superiore a 4 ore.

All'avvio dell'ispezione, il Gestore del servizio (o suo delegato) è tenuto a consegnare al DEC una Check List di controllo sul modello di quella che verrà fornita dall'Amministrazione all'avvio dell'esecuzione del contratto.

L'esito complessivo della verifica è formalizzato mediante apposito verbale, sottoscritto dal DEC o delegato e dal Gestore del servizio o delegato.

Non sono imputabili al Fornitore eventuali esiti negativi del controllo qualora sia oggettivamente riscontrabile che il degrado, l'alterazione dello stato di pulizia o la ricontaminazione delle superfici siano intervenuti successivamente all'esecuzione delle prestazioni, per effetto dell'utilizzo dei locali da parte

dell'utenza o di azioni riconducibili a terzi. Resta ferma la responsabilità del Fornitore per quanto attiene alla corretta esecuzione delle attività nei tempi e secondo le modalità previste dal presente Capitolato.

Gli esiti delle ispezioni effettuate dovranno essere annotati in apposito verbale, indipendentemente dagli aspetti riguardanti l'applicazione di eventuali penali previste dall'Amministrazione, per monitorare l'andamento generale del servizio e certificare l'assenza di situazioni anomale.

Gli ambienti da ispezionare all'interno dell'Unità di Gestione si definiscono Unità di Controllo.

Le Unità di Controllo, definite nel Verbale di Consegna, sono costituite da un numero definito di ambienti appartenenti alle singole Aree Omogenee così come riportate nella tabella 12 del par. 8.1.1.

Nel caso di ambienti particolarmente estesi, si deve procedere alla suddivisione in più Unità di Controllo: per i corridoi, ciascuna Unità di Controllo non deve superare i 100 mq di superficie quindi, per esempio, un corridoio di un piano di 250 mq determina 3 Unità di Controllo; per le scale, ciascuna Unità di Controllo è costituita dall'insieme di rampe e pianerottoli che collegano due piani ad es. una scala che collega il piano terra ed il terzo piano determina tre Unità di Controllo.

Il Fornitore, al momento della presa in carico del servizio, deve identificare e trasmettere al DEC il numero totale di Unità di Controllo all'interno di ogni edificio dell'Unità di Gestione, specificando il numero delle Unità presenti in ciascuna Area Omogenea. Tali Unità, a seguito di approvazione del DEC, devono essere formalizzate all'interno dell'apposita sezione del Piano Operativo delle Attività.

Nell'apposita sezione del Piano Operativo delle Attività il Fornitore, per ciascuna Area Omogenea, riporta il numero di Unità di Controllo che deve essere sottoposto a ispezione, Dimensione del Campione, fornito dalla tabella seguente:

Numero Unità di Controllo per area omogenea (*)	Dimensione Campione
1 - 3	1
4 - 8	2
9 - 15	3
16 - 25	5
26 - 50	8
51 - 90	13
> 91	20

TABELLA 15 - DIMENSIONE DEL CAMPIONE

(*) Si precisa che la Tabella 15 – Dimensione del Campione non trova applicazione per l'Area Omogenea tipo 4 "Servizi Igienici" in quanto le Unità di Controllo afferenti (bagni e antibagni) dovranno essere tutte ispezionate.

Successivamente il DEC o suo delegato sceglierà, per ogni Area Omogenea, le Unità di Controllo da ispezionare in numero pari al Campione. Tali Unità di Controllo potranno essere variate dal DEC o suo delegato ad ogni ispezione.

ESEMPIO 1

Se per l'Area Omogenea tipo 1 – Uffici sono presenti 20 Unità di controllo, la dimensione del Campione da ispezionare è pari a 5 Unità di Controllo in quanto si ricade nella fascia 16-25 della Tabella 15.

Il DEC o suo delegato, quindi, identificherà all'interno dell'Unità di Gestione i 5 uffici che vorrà sottoporre ad ispezione.

ESEMPIO 2

Se per l'Area Omogenea tipo 3 – Servizi Igienici, sono presenti 10 Unità di controllo la dimensione del Campione è pari a 10 Unità di Controllo in quanto tutte le Unità di Controllo afferenti dovranno essere sottoposte ad ispezione.

Il DEC o suo delegato provvede ad effettuare l'ispezione sul campione di Unità di Controllo individuate all'interno dell'Unità di Gestione, evidenziando le eventuali anomalie riscontrate sulle apposite Check List. Il DEC o suo delegato è tenuto a compilare una Check List per ogni ispezione effettuata nel mese di riferimento.

Il DEC o suo delegato procede con il calcolo dell'Indicatore di Prestazione nel mese di riferimento secondo la seguente formula:

$$IP_p = \frac{\sum_1^m IP_{pi}}{m}$$

Dove:

IP_{pi} = Indicatore di Prestazione calcolato ad ogni ispezione nel mese di riferimento;

m = numero di ispezioni effettuate nel mese di riferimento.

L'Indicatore di Prestazione calcolato a valle di ogni ispezione è dato dalla seguente formula:

$$IP_{pi} = 1 - \frac{A_{nai}}{A_{toti}}$$

Dove:

A_{nai} = numero di attività rilevate come non accettabili nella i-esima ispezione;

A_{toti} = numero di attività complessive sottoposte a verifica nella i-esima ispezione, dato dal numero di attività previste nel Piano Operativo delle Attività per il giorno dell'i-esima ispezione.

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

Una determinata attività è considerata non accettabile quando il numero di Unità di Controllo rilevate come non conformi (Ud_{Cnc}) risulta superiore al numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi (Ud_{Cnc_max}).

Le Unità di Controllo non conformi (Ud_{Cnc}) sono le Unità di Controllo in cui viene rilevata una non conformità dell'attività in esame, a causa della presenza di una o più delle seguenti anomalie:

- presenza di sporco diffuso sulle superfici;
- presenza di depositi di polvere;
- presenza di impronte;
- presenza di orme;
- presenza di macchie;
- presenza di ragnatele;
- residui di sostanze varie;
- mancata sostituzione dei sacchetti portarifiuti;
- mancata vuotatura di cestini e posacenere;
- assenza di carta igienica;
- assenza di sapone;
- assenza di asciugamani;
- assenza di contenitori per assorbenti igienici;
- ecc.

Il numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi (Ud_{Cnc_max}) è definito in relazione al numero di Unità di Controllo Valutabili (Ud_{Cval}), ovvero al numero delle Unità di Controllo in cui l'attività in oggetto può essere effettivamente eseguita, secondo la seguente tabella:

Numero di Unità di Controllo valutabili (Ud_{Cval})	Numero massimo accettabile di Unità di controllo non conformi (Ud_{Cnc_max})
1 - 3	0
4 - 6	1
7 - 12	2
13 - 20	4
21 - 32	5
33 - 50	10
51 - 80	14
81 - 125	21

TABELLA 16 - CRITERI PER L'ACCETTAZIONE DELL'ATTIVITÀ

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

10.1.1.2 INDICATORE DI SODDISFAZIONE RELATIVO AL SERVIZIO DI PULIZIA (ISSP - ISUP)

L'Indicatore di Soddisfazione è determinato dai risultati di un questionario compilato dal DEC o suo delegato (ISS_p) e da almeno 10 Utenti dell'immobile (ISU_p).

Il campione di Utenti che deve compilare il questionario è definito dal DEC o suo delegato che individua gli utenti tra dipendenti dell'Amministrazione che giornalmente frequentano per motivi lavorativi i locali dell'immobile.

Il questionario deve essere compilato mensilmente.

Il questionario, che viene compilato dal DEC o suo delegato ai fini della determinazione dell'ISS_p, riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera e) e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo).

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Puntualità e rispetto del Piano Operativo delle Attività	1	2	3	4
b	Qualità del servizio reso	1	2	3	4
c	Comunicazione del fornitore riguardo variazioni del Piano Operativo delle Attività	1	2	3	4
d	Decoro delle attrezzature e delle divise utilizzati dagli operatori	1	2	3	4
e	Reperibilità del Gestore del Servizio	1	2	3	4
RISULTATO TOTALE (R)					

TABELLA 17- QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL DEC (SERVIZIO DI PULIZIA)

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario compilato dal DEC o suo delegato determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISS_p secondo la seguente formula:

$$ISS_p = \frac{R}{20}$$

Dove:

ISS_p = Indicatore di soddisfazione del DEC o suo delegato relativo al Servizio di Pulizia

R = Risultato totale del questionario (somma dei punteggi attribuiti ad ogni aspetto da a) ad e))

20 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso il DEC o delegato assegnasse un voto massimo, cioè 4, ad ogni aspetto).

Si precisa che se il valore di ISS_p > 0,85, il valore di ISS_p si pone pari a 1.

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

ESEMPIO

Se il DEC o suo delegato ritiene che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni, barrerà le caselle corrispondenti al giudizio “Buono”, per cui il risultato totale del questionario (R) sarà pari a 15.

L'Indicatore di Soddisfazione, quindi, sarà pari a:

$$ISS_p = \frac{15}{20} = 0,75$$

L'Indicatore di Soddisfazione degli Utenti (ISUp) è dato dalla valutazione di un questionario che riguarda gli aspetti di seguito elencati alla lettera a) e b), utilizzando una scala valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo).

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Qualità del servizio percepita	1	2	3	4
b	rispetto delle attività e frequenze previste dalla carta dei servizi	1	2	3	4
RISULTATO TOTALE (R)					

TABELLA 18- QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI (SERVIZIO DI PULIZIA)

I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISUp secondo la seguente formula:

$$ISU_p = \frac{R}{8}$$

Dove:

ISU_p = Indicatore di soddisfazione degli Utenti relativo al Servizio di Pulizia;

R = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun utente;

8 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso in cui l'Utente i-esimo attribuisse il massimo punteggio, cioè 4, a ciascun aspetto).

Si precisa che se il valore di $ISU_p > 0,85$, il valore di ISU_p si pone pari a 1.

ESEMPIO

Se gli Utenti dell'immobile sono in numero pari a 12 e ipotizzando che 6 Utenti ritengano che i due aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio “Ottimo”) e gli altri 6

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei “Servizi agli Immobili” in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

Utenti ritengano che i due aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono"), il risultato totale dei questionari (R) sarà pari a:

$$R = \frac{8 + 8 + 8 + 8 + 8 + 8 + 6 + 6 + 6 + 6 + 6 + 6}{12} = \frac{84}{12} = 7$$

L'Indicatore di Soddisfazione, quindi, sarà pari a:

$$ISU_p = \frac{7}{8} = 0,875$$

Quindi per la regola di cui sopra l'Indicatore di Soddisfazione ISUp sarà pari a 1.

10.1.2 LIVELLO DI SERVIZIO RELATIVO AL SERVIZIO DI AUSILIARIATO

Il Livello di Servizio relativo al Servizio di Ausiliariato (LS_a) descritti nell'allegato A.2 Capitolato tecnico dei servizi di ausiliariato è calcolato attraverso la seguente formula:

$$LS_A = ISS_A$$

Dove:

LS_A = Livello di Servizio relativo al servizio di Ausiliariato

ISS_A = Indicatore di Soddisfazione relativo al Servizio di Ausiliariato.

L'indicatore ISS_A è determinato attraverso la compilazione di questionari come specificato nel Paragrafo 10.1.2.1.

Nel caso LS_a risulta essere inferiore a 0,75 verrà applicata una penale di importo a discrezione del DEC.

Rif. par. 8.1 Controllo sul livello operativo dei servizi operativi dell'Al. A.2. Capitolato tecnico dei servizi di ausiliariato.

10.1.2.1 DETERMINAZIONE DELL'INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEL DEC (SERVIZIO DI AUSILIARIATO)

Per il servizio di ausiliariato, l'Indicatore di Soddisfazione è determinato dai risultati di un questionario compilato dal DEC o suo delegato.

Il questionario deve essere compilato mensilmente.

Il questionario riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera d) e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo).

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Puntualità e rispetto del Piano Operativo delle Attività	1	2	3	4

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliariato nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

b	Qualità del servizio percepita	1	2	3	4
c	Disponibilità e cortesia del personale operativo	1	2	3	4
d	Reperibilità del Gestore del Servizio	1	2	3	4
RISULTATO TOTALE (R)					

TABELLA 192 - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL DEC (AUSILIARIATO)

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario compilato dal DEC o suo delegato determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISS_{ia} secondo la seguente formula:

$$ISS_{ia} = R/16$$

dove:

ISS_{ia} = Indicatore di soddisfazione del DEC o suo delegato relativo al servizio i-esimo per il servizio di ausiliario

R = Risultato totale del questionario (somma dei punteggi attribuiti ad ogni aspetto da a) a d))

16 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso il DEC o suo delegato assegnasse un voto massimo, cioè 4, ad ogni aspetto).

Si precisa che se il valore di $ISS_{ia} > 0,85$, il valore di ISS_{ia} si pone pari a 1.

ESEMPIO

Se il DEC o suo delegato ritiene che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni, barrerà le caselle corrispondenti al giudizio "Buono", per cui il risultato totale del questionario (R) sarà pari a 12.

L'Indicatore di Soddisfazione, quindi, sarà pari a:

$$ISS_{ia} = \frac{12}{16} = 0,75$$

10.1.3 LIVELLO DI SERVIZIO RELATIVO AL SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE

Il Livello di Servizio relativo al Servizio di Disinfestazione (LS_D) è calcolato attraverso la seguente formula:

$$LS_D = ISS_D$$

Dove:

LS_D = Livello di Servizio relativo al servizio di Disinfestazione

ISS_D = Indicatore di Soddisfazione relativo al Servizio di Disinfestazione.

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

Nel caso LS_D risulta essere inferiore a 0,75 verrà applicata una penale di importo a discrezione del DEC.

L'indicatore ISS_D è determinato attraverso la compilazione di questionari come specificato nel Paragrafo 10.1.1.4.

10.1.3.1 DETERMINAZIONE DELL'INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEL DEC (SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE)

, L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di disinfestazione è determinato dai risultati di un questionario compilato dal DEC o suo delegato.

Il questionario deve essere compilato mensilmente.

Il questionario riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera e) e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo).

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Puntualità e rispetto del Piano Operativo delle Attività	1	2	3	4
b	Qualità del servizio percepita	1	2	3	4
c	Disponibilità e cortesia del personale operativo	1	2	3	4
d	Restituzione post-intervento dei relativi rapportini	1	2	3	4
e	Reperibilità del Gestore del Servizio	1	2	3	4
RISULTATO TOTALE (R)					

TABELLA 20 - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL DEC (SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE)

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario compilato dal DEC o suo delegato determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISS_{id} secondo la seguente formula:

$$ISS_{id} = R/20$$

dove:

ISS_{id} = Indicatore di soddisfazione del DEC o suo delegato relativo al servizio i-esimo per il servizio di disinfestazione

R = Risultato totale del questionario (somma dei punteggi attribuiti ad ogni aspetto da a) a e))

20 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso il DEC o suo delegato assegnasse un voto massimo, cioè 4, ad ogni aspetto).

Si precisa che se il valore di $ISS_{id} > 0,85$, il valore di ISS_{id} si pone pari a 1.

ESEMPIO

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

Se il DEC o suo delegato ritiene che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni, barrerà le caselle corrispondenti al giudizio “Buono”, per cui il risultato totale del questionario (R) sarà pari a 15.

L’Indicatore di Soddisfazione, quindi, sarà pari a:

$$ISS_{id} = \frac{15}{20} = 0,75$$

10.2 PENALI

Potranno essere applicate, altresì, penali da parte delle Amministrazioni, al verificarsi delle circostanze descritte nel presente Capitolato e riepilogate di seguito nella misura ivi riportata.

L’Amministrazione potrà applicare le penali anche per non conformità non espressamente tipizzate nella tabella, purché riconducibili al mancato rispetto delle prescrizioni del Capitolato, dell’offerta tecnica, dei livelli di servizio o delle disposizioni impartite dal DEC.

L’elencazione delle penali di seguito riportata non ha carattere esaustivo rispetto agli obblighi posti a carico dell’Operatore Economico. L’Amministrazione potrà applicare penali anche in relazione a ulteriori non conformità, vizi, difformità o inadempimenti accertati nel corso dell’esecuzione del servizio, purché riconducibili al mancato rispetto del Capitolato, dell’offerta tecnica, dei livelli di servizio, delle disposizioni del DEC o della restante documentazione contrattuale. In tali casi, ove non sia prevista una specifica penale, troverà applicazione la penale generale prevista per le non conformità, graduata in funzione della gravità, durata, reiterazione e incidenza della violazione sul servizio.

N.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
p.1)	Mancata esposizione della tessera di riconoscimento e/o mancato, incompleto o non corretto utilizzo della divisa di servizio	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 6.1.2	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale/mail/pec	A discrezione dell'Amministrazione	100,00 € per ogni inadempimento
p.2)	Ritardo nella sostituzione del personale	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 6.1.2	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale/mail/pec	A discrezione dell'Amministrazione	€ 200,00 per ogni giorno di ritardo nella sostituzione del personale
p.3)	Ritardo nell'effettuazione del sopralluogo	Entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla data di aggiudicazione	Par. 6.2.1	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale/mail/pec	Una tantum	100,00 € per ogni giorno di ritardo
p.4)	Ritardo nella consegna del Programma di Formazione	Entro 60 giorni naturali e consecutivi dall'avvio dei servizi	Par. 6.4.2	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale/mail/pec	Una tantum	200,00 € per ogni giorno di ritardo
p.5)	Ritardo nella consegna del Programma di Formazione, negli anni successivi	Entro 30 <i>giorni</i> dall'inizio dell'anno successivo	Par. 6.4.2	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale/mail/pec	A discrezione dell'Amministrazione	200,00 € per ogni giorno di ritardo

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

N.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
p.6)	Ritardo nella consegna della documentazione attestante l'avvenuta formazione	Entro 30 giorni dalla fine dei corsi di formazione	Par. 6.4.2	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale/mail/pec	A discrezione dell'Amministrazione	200,00 € per ogni giorno di ritardo
p.7)	Ritardo nella presentazione del primo POA e della documentazione a corredo	Data del verbale di consegna	Par. 7.1.1	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	POA e documentazione a corredo	Una tantum	200,00 € per ogni giorno di ritardo
p.8)	Ritardo nella presentazione della documentazione richiesta	Entro il giorno 5 del mese successivo, salvo diverso termine indicato dall'Amministrazione	Par. 7.1.1	Confronto date: · consegna della documentazione · data prevista da Capitolato o dalla data di richiesta	Verbale/mail/pec	A discrezione dell'Amministrazione	200,00 € per ogni giorno di ritardo
p.9)	Ritardo nella consegna del Verbale di Controllo	Mensile - entro il giorno 5 del mese successivo a quello di esecuzione delle attività oggetto del Verbale	Par. 7.1.4	Confronto date: · consegna del Verbale di Controllo · data prevista da Capitolato	Verbale di Controllo	Mensile	5 per mille del canone mensile per ogni giorno di ritardo

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

N.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
p.10)	Ritardo nella consegna del Preventivo di Spesa	entro 48 ore solari dalla richiesta o dal sopralluogo, ove previsto	Par. 7.1.5	Confronto date: · dalla richiesta o dal sopralluogo qualora previsto	Preventivo di Spesa	A discrezione dell'Amministrazione	200,00 € per ogni giorno di ritardo
p.11)	Consegna della Schedaconsuntivo attività	Entro il mese di riferimento	Par. 7.1.6	Confronto date	Preventivo di Spesa	A discrezione dell'Amministrazione	200,00 € per ogni giorno di ritardo
p.12)	Ritardo nell'attivazione del Contact Center	Contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi	Par. 7.2	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale di Consegna	Una tantum	0,3 per mille del valore del contratto per ogni giorno di ritardo
p.13)	Ritardo nel sopralluogo nel caso di interventi con livello di priorità	· emergenza	Par. 7.2.1	Confronto tra:	Sistema Informativo, e-mail, chiamata	A discrezione dell'Amministrazione	emergenza: 150 € per ogni ora solare o frazione di ora
		· urgenza		· ora della segnalazione			urgenza: 100€ per ogni ora lavorativa o frazione di ora

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

N.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
		· nessuna urgenza		· ora di inizio del sopralluogo			nessuna urgenza: 50€ per ogni ora lavorativa o frazione di ora
p.14)	Ritardo nei tempi di inizio o di fine esecuzione delle attività classificate come "Indifferibili", "Programmabili a breve termine", "Programmabili a medio termine", "Programmabili a lungo termine",	Inizio esecuzione attività rispetto al sopralluogo:	Par. 7.2.2	Confronto date:	Preventivo di Spesa	A discrezione dell'Amministrazione	
		· contestualmente (indifferibile);		· dalla data di approvazione del Preventivo di spesa da parte del DEC.			indifferibile: 150 € per ogni ora solare o frazione di ora
		· entro 5 giorni naturali e consecutivi (Programmabile a breve termine);					Programmabile a breve termine: 100 € per ogni ora lavorativa o frazione

N.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
		entro 15 giorni naturali e consecutivi (Programmabile a medio termine);					Programmabile a medio termine: 100 € per ogni ora lavorativa o frazione
		entro 60 giorni naturali e consecutivi (Programmabile a lungo termine).					Programmabile a lungo termine: 50 € per ogni ora lavorativa o frazione
p.15)	Ritardo nell'attivazione e/o mancato funzionamento e/o mancato aggiornamento dei dati del Sistema Informativo	Contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi	Par. 7.5	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Sistema Informativo	A discrezione dell'Amministrazione	100 € per ogni giorno di ritardo
p.16)	Mancato rispetto degli impegni assunti in merito alla formazione del personale sul Sistema Informativo	20 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione Verbale di Consegna	Par. 7.5	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale attestazione di frequenza al corso di formazione	A discrezione dell'Amministrazione	200 € per ogni giorno di ritardo

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

N.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
p.17)	Utilizzo del personale dedicato al Presidio Pulizia per lo svolgimento di attività ordinarie	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 8.3	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Programmazione /calendarizzazione attività con presidio	A discrezione dell'Amministrazione	500 € per ogni inadempimento
p.18)	Ritardo nella rimozione e smaltimento di trappole ed erogatori esistenti e installazione di nuovi erogatori e trappole	Entro 5 giorni dal Verbale di Consegna	Par. 8.4.1	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbali e mappatura delle trappole installate	A discrezione dell'Amministrazione	50 € per ogni inadempimento
p.19)	Ritardo nell'effettuazione di applicazioni antilarvali e/o adulticide	Ogni 15 giorni tra marzo e settembre	Par. 8.4.2	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbali	A discrezione dell'Amministrazione	100 € per ogni giorno di ritardo
p.20)	Attività non eseguita o eseguita in ritardo rispetto a quanto previsto nel POA	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 7.1.1	Confronto tra POA e svolgimento dell'attività	POA	Mensile	100 € al giorno lavorativo per ogni attività non effettuata e per singolo vano
					Verbale di Controllo		

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

N.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
p.21)	Utilizzo di prodotti di pulizia e/o disinfestazione e derattizzazione non conformi e diversi da quelli inseriti nel verbale di consegna.	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 6.2.2	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	POA, verbale di consegna e certificazioni	A discrezione dell'Amministrazione	50 € per ogni inadempimento
p.22)	Esecuzione del contratto con utilizzo di personale non regolarmente assunto	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 6.1.2	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale/mail/pec	A discrezione dell'Amministrazione	Prima infrazione: 5.000,00 € per ogni persona non in regola
							Seconda infrazione: risoluzione del contratto
p.23)	Mancato utilizzo dei DPI necessari secondo la normativa vigente o utilizzo di attrezzature non conformi alle norme vigenti in tema di sicurezza	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 6.1.2 Par. 6.4.5.1	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale	A discrezione dell'Amministrazione	500 € per ogni inadempimento

Appalto Specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di pulizia, igiene ambientale e ausiliario nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di pulizia e igiene ambientale

N.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
p.24)	Mancato rispetto delle regole relativa al subappalto o delle condizioni per il personale dei subappaltatori	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 6.2.2	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale	A discrezione dell'Amministrazione	500 € per ogni inadempimento
p.25)	Mancata consegna dei certificati di taratura e di calibrazione/revisione della strumentazione e del loro aggiornamento	· Sempre vigente dall'inizio del servizio	Par. 6.4.5.2	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale	A discrezione dell'Amministrazione	100 € per ogni giorno di ritardo
p.26)	Evidenza di non conformità o vizi rilevati dall'Amministrazione (a insindacabile giudizio) comunicate al fornitore, nonché mancato rispetto dei livelli di servizio offerti in sede di gara	· Sempre vigente dall'inizio del servizio	Par. 6.4.5.3	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale/mail/pec	A discrezione dell'Amministrazione	50 € per ogni inadempimento
p.27)	Mancata trasmissione dei FIR rispetto alle tempistiche definite dalla normativa vigente	· Sempre vigente dall'inizio del servizio	Par. 8.1.1.18	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale	A discrezione dell'Amministrazione	100 € per ogni giorno di ritardo

N.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
p.28)	Mancato rispetto degli orari di attività previsti per il Contact Center	· Sempre vigente dall'inizio del servizio	Par. 7.2	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale	A discrezione dell'Amministrazione	500 € per ogni giorno di mancato rispetto degli orari
p.29)	Mancata segnalazione di guasti evidenti negli spazi oggetto delle proprie attività	· Sempre vigente dall'inizio del servizio	Par. 7.4	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale	A discrezione dell'Amministrazione	100 € per ogni inadempimento
p.30)	Comunicazione mendace nella registrazione della chiusura dei ticket sia per richieste a canone che extra	· Sempre vigente dall'inizio del servizio	Par. 7.5.4	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale	A discrezione dell'Amministrazione	500 € per ogni registrazione mendace
p.31)	Esposizione dei rifiuti in strada al di fuori degli orari previsti dal pubblico gestore	· Sempre vigente dall'inizio del servizio	Par. 8.2.1	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale	A discrezione dell'Amministrazione	200 € per ogni inadempimento
p.32)	Mancato rispetto della corretta gestione dei rifiuti	· Sempre vigente dall'inizio del servizio	Par. 8.2.1	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale	A discrezione dell'Amministrazione	200 € per ogni inadempimento

N.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
p.33)	Mancato invio dell'elenco del personale dedicato all'attività di Presidio di Pulizia	· Sempre vigente dall'inizio del servizio	Par. 8.3.1.2	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale	A discrezione dell'Amministrazione	100 € per ogni giorno di ritardo
p.34)	Mancato invio del verbale di controllo delle attività eseguite dal Presidio di Pulizia	Mensile - entro il giorno 5 del mese successivo	Par. 8.3.1.2	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale	A discrezione dell'Amministrazione	100 € per ogni giorno di ritardo
p.35)	Mancata presentazione del Piano di attività Pianificata	Entro 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del verbale di consegna	Par. 8.3.1.2	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale	A discrezione dell'Amministrazione	200 € per ogni giorno di ritardo
p.36)	Mancata presentazione del Piano di attività Pianificata successivo al primo	Entro la fine del dodicesimo mese dell'anno precedente a quello di riferimento	Par. 8.3.1.2	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale	A discrezione dell'Amministrazione	200 € per ogni giorno di ritardo
p.37)	Mancata messa in operazione del Piano di attività Pianificata	entro 2 giorni dalla validazione del Piano da parte del DEC	Par. 8.3.1.2	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale	A discrezione dell'Amministrazione	200 € per ogni giorno di ritardo

N.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
p.38)	Mancata comunicazione del discostamento dal Piano di attività Pianificata e della conseguente ripianificazione dell'intervento	Sempre vigente dall'inizio del servizio	Par. 8.3.1.2	Confronto tra Piano e svolgimento dell'attività	Verbale	A discrezione dell'Amministrazione	100 € al giorno lavorativo per ogni attività non effettuata e per singolo vano
p.39)	Mancata presenza in orario del personale di Presidio di Pulizia	Sempre vigente dall'inizio del servizio	Par. 8.3.1.2	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale	A discrezione dell'Amministrazione	100 € per ogni ora di ritardo o mancata presenza, oltre alla decurtazione del corrispettivo per le ore non eseguite

N.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
p.40)	Ritardo nella formazione del personale impiegato	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 6.4.2	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale/mail/pec	A discrezione dell'Amministrazione	7 per mille del canone mensile per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo
p.41)	Mancato invio del resoconto annuale	Entro 30 giorni dall'inizio dell'anno successivo a quello di riferimento	Par. 11	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale	Annuale	200 € per ogni giorno di ritardo
p.42)	Mancato invio dei rapportini o invio di rapportini incompleti relativi alle attività di disinfestazione	Sempre vigente dall'inizio del servizio	Par. 8.4	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale	A discrezione dell'Amministrazione	200 € per ogni giorno di ritardo
p.43)	Ritardo nell'invio dell'elenco del personale impiegato	Mensile - entro il giorno 5 del mese successivo	Par. 7.1.1	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale/mail/pec	A discrezione dell'Amministrazione	200 € per ogni giorno di ritardo
p.44)	Ritardo nella consegna della carta dei servizi	Entro e non oltre 30 giorni consecutivi dalla data di sottoscrizione del verbale di consegna	Par. 7.1.3	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale/mail/pec	Una Tantum	100€ per ogni giorno di ritardo

N.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
p.45)	Ritardo nell'eliminazione di altri eventuali vizi o difformità rilevate dall'Amministrazione e comunicate al fornitore	Entro la data concordata	-	Controllo da parte del DEC. o dei suoi delegati	Verbale/mail/pec	Una Tantum	200€/giorno per ogni giorno di ritardo rispetto alla data concordata

TABELLA 21 – TABELLA ALTRE PENALI

11. REPORTISTICA

Il Fornitore è tenuto a consegnare alla Amministrazione annualmente un documento denominato Resoconto Annuale.

Il Resoconto Annuale deve essere consegnato alla Amministrazione entro 30 giorni dall'inizio dell'anno successivo del Contratto, pena l'applicazione delle penali prevista di cui al paragrafo 10.2 lett. p. 41.

Il documento costituisce una sorta di consuntivo dell'anno concluso e un preventivo per l'anno successivo, comprensivo di proposte e soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Il Fornitore deve illustrare l'andamento del Contratto di riferimento per la singola Amministrazione relativamente ai servizi attivati dalla stessa, attraverso dati opportunamente raccolti, esame dei Verbali di Controllo, analisi quantitative e report riguardanti i ticket aperti dall'utenza, il numero e la tipologia degli interventi eseguiti tramite l'Importo a consumo, etc. Il Fornitore deve, inoltre, individuare eventuali anomalie, carenze, problematiche e proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione da sottoporre all'approvazione della Amministrazione.

Tale Resoconto Annuale deve contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- scenario in fase di avvio dell'erogazione dei servizi;
- reportistica dei ticket gestiti;
- reportistica del servizio di manutenzione programmata;
- reportistica prodotti consumati;
- andamento dei controlli effettuati;
- andamento della customer;
- soluzioni apportate alle criticità riscontrate in fase di avvio;
- problematiche, anomalie, criticità non risolte e relative motivazioni;
- soluzioni per un continuo miglioramento e proposte di ottimizzazione;
- modalità e criteri di individuazione di problematiche, anomalie e criticità;
- modalità e criteri di individuazione di soluzioni di miglioramento e ottimizzazione;
- comparazione rispetto all'anno precedente.

Nel Resoconto Annuale dell'ultimo anno del Contratto di Fornitura il Fornitore deve fare un riepilogo dei precedenti resoconti e proporre soluzioni finalizzate al miglioramento del servizio nel successivo Contratto di Fornitura.

Tutte le soluzioni di miglioramento e ottimizzazione devono essere condivise con l'Amministrazione e approvate dalla stessa e devono essere attuate entro un mese dalla consegna del Resoconto Annuale.