



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.2

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZI DI AUSILIARIATO

Indice

1	STORIA DEL DOCUMENTO	4
2	GLOSSARIO	4
3	OGGETTO DEGLI APPALTI	7
3.1	SERVIZI GESTIONALI E OPERATIVI.....	7
4	GESTIONE DEL CONTRATTO	7
4.1	STRUTTURE DEDICATE AI SERVIZI	7
4.1.1	Struttura del Fornitore.....	7
4.1.2	Struttura dell'Amministrazione	10
4.2	ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	11
4.2.1	Attività preliminari	11
4.2.2	Verbale di Consegna.....	11
4.2.3	Gestione Attività Ordinarie e Straordinarie e Processo autorizzativo	13
4.3	ESECUZIONE CONTRATTUALE.....	15
4.3.1	Oneri ed obblighi del fornitore	15
4.3.2	Informazione e Formazione Sicurezza sul Lavoro e Tutela dell'Ambiente	17
4.3.3	Macchine, attrezzature di lavoro e materiali.....	21
4.3.4	Locali in uso al Fornitore e utenze	22
4.3.5	Livelli di servizio e verifiche di conformità in corso di esecuzione	23
4.3.6	Rendicontazione, fatturazione e pagamenti	25
4.3.7	Verbale di Riconsegna	25
4.3.8	Verifica di conformità finale.....	26
5	SERVIZI GESTIONALI.....	26
6	SERVIZI OPERATIVI	26
6.1	SERVIZI DI PORTIERATO/RECEPTION E ALTRI SERVIZI AUSILIARI	26
6.1.1	Attività Ordinarie.....	28
6.1.2	Mansionario del servizio di Portierato/Reception.....	28
6.1.3	Attività Straordinarie	32
6.1.4	Modalità e requisiti di esecuzione.....	32
6.2	SERVIZI DI DISTRIBUZIONE POSTA INTERNA	33
6.2.1	Attività Ordinarie.....	33
6.2.2	Modalità e requisiti di esecuzione.....	34
6.3	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	37
6.3.1	Modalità di remunerazione Attività Ordinarie Servizi di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari	37
6.3.2	Modalità di remunerazione Attività straOrdinarie Servizi di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari	39
7	PREZZI DEI SERVIZI	39
7.1	CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI/ATTIVITÀ REMUNERATE €/H	39
8	CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI.....	40
8.1	CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI	40
8.1.1	Livello di servizio relativo al servizio di ausiliario.....	40

8.1.2	Determinazione dell'indicatore di soddisfazione del dec (servizio di ausiliariato)	40
8.2	PENALI	41
9	REPORTISTICA	44

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 D.l.gs. 36/202, indetto da codesta Stazione Appaltante Politecnico di Milano nell'ambito della Categoria Merceologica 4 "Servizi di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari" 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>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.

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.

D

Direttore dell'Esecuzione specifico (di seguito, per brevità, anche "D.E.C.") 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

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

TERMINI e DEFINIZIONI

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.

Verbale di Controllo

Elaborato predisposto dal Fornitore, da consegnare con la periodicità definita dalla Stazione Appaltante in sede di AS al D.E.C., 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 OGGETTO DEGLI APPALTI

3.1 SERVIZI GESTIONALI E OPERATIVI

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

- **Servizi Gestionali**, relativi all'ottimizzazione dei processi di coordinamento delle attività e al controllo, da parte dell'Amministrazione, delle prestazioni erogate dal Fornitore;
- **Servizi Operativi**, relativi all'esecuzione o anche alla funzione di una prestazione tecnica.

SERVIZI GESTIONALI (CFR. ALLEGATO A.1 CAPITOLATO TECNICO SERVIZI DI PULIZIA PAR. 7)

- (1) Programmazione e controllo operativo delle attività;
- (2) Contact Center;
- (3) Reperibilità;

SERVIZI OPERATIVI (CFR. PARAGRAFO 6)

▪ CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 4: **SERVIZI DI PORTIERATO/RECEPTION E ALTRI SERVIZI AUSILIARI**

- (1) Servizi di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari;

4 GESTIONE DEL CONTRATTO

4.1 STRUTTURE DEDICATE AI SERVIZI

Di seguito sono descritte le figure professionali di natura gestionale e operativa di cui il Fornitore e l'Amministrazione si devono dotare.

4.1.1 STRUTTURA DEL FORNITORE

4.1.1.1 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:

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.2 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di ausiliario

- 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;
- 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 4.2.2).

4.1.1.2 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 supervisor e site manager.

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. 4.2.2). L'elenco aggiornato relativo al personale impiegato dovrà essere trasmesso con cadenza mensile, ogni giorno 5 del mese successivo a quello di riferimento, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8.2 lett. p. 13.

Il Fornitore si impegna a far seguire a detto personale specifici corsi di formazione sia di natura professionale che inerenti ai comportamenti da adottare in relazione al contesto in cui l'attività viene svolta (cfr. par. 4.3.2).

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 8.2 lett. p. 7 per la prima infrazione, nonché la risoluzione del contratto in caso di seconda infrazione.

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

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.2 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di ausiliario

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 durante l'orario di servizio una divisa come di seguito descritta;
- 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 8.2 lett. p. 8;
- adottare un comportamento consono alla funzione e alle circostanze in cui si svolgono le attività del servizio.

DIVISA PER IL SERVIZIO DI PORTIERATO/RECEPTION E FRONT OFFICE

Il personale impiegato deve indossare una divisa formale, decorosa, uniforme e adeguata con il contesto istituzionale universitario dell'Amministrazione, idonea a garantire un'immagine professionale e conforme al ruolo di interfaccia con il pubblico, nel rispetto dei seguenti standard minimi:

- completo giacca e pantalone ovvero giacca e gonna blu scuro, camicia di colore bianco, cravatta/foulard di colore azzurro calzature chiuse di colore nero;
- giubbotto o soprabito di colore blu scuro, impermeabile ove necessario in relazione alle condizioni climatiche e alle mansioni svolte;
- divisa sempre in buono stato di conservazione, pulita e priva di segni evidenti di usura.

È onere del Fornitore dotare il personale impiegato in attività di portierato/reception e front office della divisa garantendo a ciascun operatore una dotazione minima costituita da n. 2 completi invernali e n. 2 completi estivi, oltre agli eventuali capi accessori necessari in relazione alla stagione, alla sede e alle specifiche mansioni. I capi dovranno essere coordinati per colore e stile, in modo da evitare difformità tra operatori assegnati alla medesima sede o servizio. È onere del Fornitore garantire che la indossi la divisa.

Resta fermo l'obbligo di esposizione del tesserino di riconoscimento, nonché l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale ove richiesti dalla normativa vigente o dalla specifica attività svolta, pena l'applicazione della penale di cui al par. 8.2 lett. p. 1.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione o l'adeguamento della divisa qualora la stessa non sia ritenuta conforme agli standard sopra indicati o non adeguata al contesto.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER CONTO DELL'AMMINISTRAZIONE NELLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il personale del Fornitore, nello svolgimento delle attività contrattuali, potrà venire a conoscenza di dati personali, documenti di riconoscimento, registri di accesso, badge identificativi, certificazioni e, più in generale, in 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.2 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di ausiliario

generale, di informazioni riferibili a utenti, visitatori, studenti, personale dell'Ateneo, fornitori e soggetti terzi.

Il trattamento di tali dati dovrà avvenire esclusivamente nei limiti strettamente necessari all'esecuzione del servizio, nel pieno rispetto delle istruzioni impartite dalla Stazione Appaltante, dalla nomina a Responsabile Esterno del Trattamento Dati, della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, con particolare riferimento al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., nonché delle procedure interne adottate dall'Ateneo.

È fatto espresso divieto al personale del Fornitore di effettuare copie, acquisizioni, conservazioni, riproduzioni, divulgazioni o comunicazioni, anche parziali, di documenti, informazioni o dati personali non preventivamente autorizzate dall'Amministrazione, nonché di utilizzare i medesimi per finalità ulteriori o estranee rispetto a quelle connesse all'esecuzione dell'appalto.

Le eventuali attività di registrazione, presa in consegna, custodia, consultazione e restituzione di documentazione o dispositivi identificativi dovranno essere eseguite nel rigoroso rispetto delle procedure formalizzate dall'Amministrazione, garantendo in ogni fase adeguati livelli di riservatezza, integrità, tracciabilità e sicurezza delle informazioni trattate.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, con provvedimento motivato e in qualunque momento dell'esecuzione contrattuale, l'immediato allontanamento dalle sedi oggetto dell'appalto del personale ritenuto non adeguato al contesto istituzionale e al livello di rappresentatività richiesto dal prestigio dell'Ateneo.

Il Fornitore sarà tenuto a provvedere alla tempestiva sostituzione del personale interessato, a decorrere dal ricevimento della relativa comunicazione, mediante l'impiego di risorse aventi equivalente qualifica, adeguata esperienza professionale e comprovata idoneità allo svolgimento delle attività richieste, senza alcun onere aggiuntivo a carico della Stazione Appaltante, pena l'applicazione della penale di cui paragrafo 8.2 lett. p. 2.

Resta in ogni caso fermo l'obbligo del Fornitore di assicurare la piena continuità e regolarità del servizio, senza pregiudizio per i livelli prestazionali previsti dal contratto.

4.1.2 STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE

Da parte dell'Amministrazione:

- il **Direttore dell'Esecuzione (D.E.C.)**, nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto di Fornitura e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al D.E.C. o suo delegato nominato, oltre all'approvazione del Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 7.1.1 dell'Allegato A.1 Capitolato tecnico per servizi di pulizia) e dei Preventivi di Spesa per attività a richiesta (cfr. paragrafo 7.1.4

dell'Allegato A.1 del Capitolato tecnico per servizi di pulizia), 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 D.E.C., 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 D.E.C. ed eventuali delegati, sono indicati nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 6.2.2 dell'Allegato A.1 Capitolato tecnico per servizi di pulizia).

4.2 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

4.2.1 ATTIVITÀ PRELIMINARI

Entro 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi decorrenti dalla data di aggiudicazione, il Fornitore dovrà effettuare un sopralluogo tecnico presso tutte le sedi oggetto dell'appalto, in contraddittorio con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (D.E.C.) o suo delegato, pena applicazione della penale di cui al par. 8.2 lett. p. 3.

Il sopralluogo sarà finalizzato alla verifica dello stato dei luoghi, delle condizioni operative, delle caratteristiche funzionali degli immobili e di ogni ulteriore elemento utile alla corretta organizzazione ed esecuzione del servizio, anche con riferimento ad aspetti eventualmente non pienamente desumibili dalla documentazione di gara o dai sopralluoghi effettuati in fase di partecipazione.

Dell'attività svolta dovrà essere redatto apposito Verbale di sopralluogo, sottoscritto dalle parti, recante l'indicazione delle informazioni rilevate, delle eventuali criticità riscontrate e di ogni elemento integrativo ritenuto utile ai fini dell'avvio del servizio e della corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali.

4.2.2 VERBALE DI CONSEGNA

Alla data prevista per l'avvio dell'erogazione dei servizi, l'Amministrazione e il Fornitore procederanno, in contraddittorio, alla formalizzazione del Verbale di Consegna, documento mediante il quale il Fornitore assume formalmente la presa in carico delle Unità di Gestione, degli immobili, delle aree, delle strutture, degli impianti, dei beni e di ogni ulteriore dotazione funzionale all'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto, per l'intera durata del Contratto di Fornitura.

Con la sottoscrizione del Verbale di Consegna, il Fornitore assume ogni obbligo connesso alla custodia, alla corretta gestione, alla conservazione e al mantenimento in buono stato dei beni ricevuti in uso o affidati per l'esecuzione del servizio.

Il Verbale dovrà essere redatto in duplice copia, sottoscritto congiuntamente dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (D.E.C.) o suo delegato e dal rappresentante del Fornitore, e costituirà il documento ufficiale attestante l'avvenuta presa in carico delle sedi e l'avvio delle attività contrattuali.

La data di sottoscrizione del Verbale di Consegna costituisce, a tutti gli effetti, la data di decorrenza dell'erogazione dei servizi.

Nel Verbale dovranno essere riportati, tra l'altro:

- l'elenco della documentazione tecnica e gestionale consegnata dall'Amministrazione al Fornitore;
- le eventuali strutture, locali, attrezzature, mezzi, dispositivi o ulteriori dotazioni concessi in comodato d'uso al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste dal contratto;
- le informazioni relative all'organizzazione operativa del servizio;
- le eventuali prestazioni autorizzate in subappalto.

Il Fornitore, mediante sottoscrizione per accettazione del Verbale, assume formalmente la qualifica di custode dei beni e delle dotazioni eventualmente affidate dall'Amministrazione, impegnandosi a garantirne la diligente conservazione, il corretto utilizzo e la manutenzione ordinaria necessaria ad assicurarne il permanere in condizioni di piena funzionalità ed efficienza.

Nel caso di servizi la cui attivazione sia prevista in data successiva rispetto all'avvio generale dell'appalto, la presa in carico dei relativi immobili, beni o attività dovrà essere formalizzata mediante apposito Verbale di Consegna dedicato, sottoscritto contestualmente all'avvio delle relative prestazioni, fermo restando il termine finale coincidente con la scadenza contrattuale principale.

Parimenti, qualora, nel corso dell'esecuzione contrattuale, intervengano variazioni delle consistenze immobiliari, delle superfici, delle sedi o dei servizi rispetto a quanto previsto nella documentazione di gara, nei limiti e secondo le condizioni di cui all'art. 120 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., il Verbale di Consegna dovrà essere conseguentemente aggiornato o integrato, mediante apposito atto sottoscritto in contraddittorio tra le parti.

Il Verbale di Consegna dovrà contenere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti sezioni:

4.2.2.1 SEZIONE 0 - ELENCO DEI SERVIZI

Sezione recante l'elenco dei servizi affidati per ciascun immobile o sede, con indicazione delle relative date di attivazione e delle eventuali modalità operative specifiche.

4.2.2.2 SEZIONE 1 - ATTESTAZIONE DELLA PRESA IN CONSEGNA DEGLI IMMOBILI E DEI BENI

Sezione contenente il dettaglio delle consistenze immobiliari, delle aree, delle strutture, degli impianti, delle attrezzature e dei beni presi in carico dal Fornitore.

Per motivate ragioni di urgenza, il D.E.C. o suo delegato potrà autorizzare l'avvio dei servizi anche a seguito della sola sottoscrizione della presente sezione, rinviando la formalizzazione delle ulteriori sezioni a un momento successivo.

Nella medesima sezione dovranno altresì essere indicati gli eventuali locali, mezzi, attrezzature, utenze o ulteriori dotazioni concessi in comodato d'uso dall'Amministrazione al Fornitore. Con la sottoscrizione del Verbale, il Fornitore assume la custodia dei beni affidati e si impegna a garantirne la corretta conservazione e manutenzione.

4.2.2.3 SEZIONE 2 - ORGANIZZAZIONE DEL FORNITORE E DELL'AMMINISTRAZIONE

Sezione contenente:

- i nominativi dei referenti e dei delegati delle parti;
- l'elenco del personale autorizzato all'accesso ai sistemi informativi eventualmente messi a disposizione dall'Amministrazione;
- l'organigramma nominativo della struttura operativa dedicata all'appalto;
- i recapiti e i canali di comunicazione relativi al Contact Center, ai servizi di reperibilità e ai referenti operativi del Fornitore.

4.2.2.4 SEZIONE 3 - SUBAPPALTO

Qualora il Fornitore intenda avvalersi del subappalto, nel rispetto di quanto dichiarato in sede di gara e delle disposizioni normative vigenti, dovranno essere indicate:

- le prestazioni oggetto di subappalto;
- i nominativi degli operatori economici subappaltatori;
- i relativi importi contrattuali;
- ogni ulteriore informazione richiesta dalla normativa vigente e dalla documentazione di gara.

Resta inteso che il mancato rispetto delle disposizioni in materia di subappalto comporterà l'applicazione delle penali previste dal Capitolato (cfr. par. 8.2 lett. p. 9) e l'adozione degli ulteriori provvedimenti consentiti dalla normativa vigente.

4.2.3 GESTIONE 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 possono essere classificate nelle seguenti tipologie:

- *Attività Ordinarie*
- *Attività Straordinarie*

e remunerate nelle diverse modalità:

- a Canone per le attività richieste in fase di indizione dell'AS
- a Prestazione (a valere sull'importo a Consumo) per le attività richieste successivamente all'indizione dell'AS

Il processo autorizzativo delle attività non richieste in fase di indizione dell'AS comprende almeno le seguenti fasi:

- richiesta da parte del D.E.C. o segnalazione da parte del fornitore;
- eventuale sopralluogo preliminare;
- predisposizione da parte del fornitore del *Preventivo di spesa* (cfr. paragrafo 7.1.4 dell'Allegato A.1 Capitolato tecnico per servizi di pulizia);
- monitoraggio della capienza/livello di erosione dell'*Importo a consumo* (cfr. paragrafo 4.2.3.1);
- accettazione da parte del D.E.C. del *Preventivo di spesa*.
- Per situazioni di carattere indifferibile, tali da poter compromettere l'incolumità delle persone, determinare l'interruzione delle ordinarie attività istituzionali e lavorative ovvero pregiudicare la funzionalità, la sicurezza o l'integrità dell'immobile e dei relativi impianti, il Fornitore è tenuto a intervenire con la massima tempestività, senza necessità di preventiva autorizzazione da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto (D.E.C.) o suo delegato.
- In tali circostanze, considerata l'urgenza dell'intervento e l'impossibilità di procedere preventivamente alla redazione di un Preventivo di Spesa, il Fornitore dovrà provvedere esclusivamente alla compilazione e trasmissione della Scheda Consuntivo Attività, riportando in modo dettagliato le cause dell'intervento, le attività eseguite, le risorse impiegate, i materiali utilizzati e le tempistiche di esecuzione.

Si precisa che, fatta eccezione per le attività qualificate come "indifferibili", per le quali il Fornitore è tenuto a garantire l'immediato intervento secondo quanto previsto dal presente Capitolato, l'Amministrazione, per l'esecuzione delle prestazioni straordinarie non ricomprese nel Canone, richiederà prioritariamente al Fornitore la formulazione di apposito preventivo tecnico-economico.

Il Fornitore sarà pertanto tenuto a garantire la trasmissione del preventivo entro tempistiche congrue e compatibili con le esigenze operative dell'Amministrazione, formulando proposte improntate a criteri di economicità, efficacia e convenienza.

Resta ferma la facoltà dell'Amministrazione, qualora il Fornitore non assicuri adeguati livelli di tempestività, convenienza economica o rispondenza tecnica rispetto alle esigenze richieste, di affidare in tutto o in parte le suddette attività a operatori economici terzi, nel rispetto della normativa vigente, senza che il Fornitore possa avanzare pretese, indennizzi o rivendicazioni di alcuna natura.

4.2.3.1 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. L'Appaltatore pertanto non potrà vantare alcun diritto all'integrale utilizzo dell'Importo a Consumo, che sarà utilizzato esclusivamente in relazione alle attività effettivamente richieste, autorizzate ed eseguite secondo le modalità previste dal presente Capitolato

4.3 ESECUZIONE CONTRATTUALE

4.3.1 ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE

Ferma l'osservanza di quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico, 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.

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 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
- adottare specifiche procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale;

- 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 è tenuto a dotare tutto il personale impiegato nell'esecuzione dei servizi di idonei dispositivi di comunicazione mobile (telefono cellulare di servizio), funzionali allo svolgimento delle attività operative, al coordinamento con il Gestore del Servizio e alla reperibilità richiesta dall'Amministrazione.
- È fatto espresso divieto al personale del Fornitore di utilizzare dispositivi personali per finalità non strettamente connesse all'esecuzione del servizio durante l'orario di lavoro.

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 D.E.C. 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;
- garantire che il personale impiegato nell'esecuzione dei servizi mantenga, presso tutte le sedi oggetto dell'appalto, un comportamento disciplinato, corretto e pienamente conforme alle disposizioni organizzative, operative e di sicurezza impartite dall'Amministrazione, assicurando il rispetto del contesto istituzionale universitario e delle regole di condotta richieste. Resta ferma la facoltà del Direttore dell'Esecuzione del Contratto (D.E.C.) o suo delegato di richiedere, con motivata comunicazione, l'immediata sostituzione o l'allontanamento del personale ritenuto non idoneo, per ragioni comportamentali, operative, organizzative, disciplinari o di sicurezza, senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per l'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'onere allegato alla lettera di invito a cui si fa rimando;
- deve fornire all'Amministrazione tutte le informazioni e i chiarimenti richiesti.

4.3.2 INFORMAZIONE E FORMAZIONE SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE

L'Amministrazione, per il tramite del Direttore dell'Esecuzione del Contratto (D.E.C.) o di altro soggetto formalmente incaricato, provvederà a fornire al Fornitore, prima dell'avvio delle attività, adeguate informazioni in merito ai rischi specifici presenti negli ambienti presso i quali dovranno essere eseguiti i servizi, nonché ai rischi derivanti da interferenze con le attività istituzionali dell'Ateneo, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara e, in particolare, dal Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI).

Tali informazioni sono finalizzate a consentire al Fornitore l'adozione di tutte le misure di prevenzione, protezione ed emergenza necessarie allo svolgimento delle attività in condizioni di sicurezza, nel rispetto del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. e della restante normativa vigente in materia di salute, sicurezza sul lavoro e tutela ambientale.

Il Fornitore è tenuto a trasferire puntualmente tali informazioni a tutto il personale impiegato nell'appalto, garantendo adeguata informazione, formazione, addestramento e costante vigilanza circa la corretta applicazione delle misure di prevenzione e sicurezza previste.

Il Fornitore dovrà altresì assicurare l'erogazione di percorsi formativi e di aggiornamento periodico coerenti con le caratteristiche dei servizi affidati, con i rischi connessi alle attività svolte e con le specificità degli ambienti universitari presso i quali il personale opera.

Il personale impiegato dovrà essere adeguatamente formato ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.; nell'ambito delle attività formative dovranno essere trattati, almeno, i seguenti argomenti:

- rischi professionali connessi alle specifiche attività svolte e ai luoghi di lavoro presso cui il servizio viene erogato;
- rischi derivanti da interferenze con le attività dell'Amministrazione, dell'utenza universitaria e di eventuali altri operatori presenti;
- procedure operative, misure di prevenzione e comportamenti da adottare in caso di emergenza;
- misure e procedure finalizzate alla tutela dell'ambiente, alla corretta gestione ambientale delle attività e alla prevenzione degli impatti ambientali;
- corretto utilizzo di attrezzature, dispositivi, mezzi e prodotti impiegati nell'esecuzione del servizio.

Qualora siano presenti aree caratterizzate da rischi specifici o elevati, l'accesso sarà consentito esclusivamente a personale espressamente autorizzato, preventivamente formato e adeguatamente addestrato mediante specifici percorsi formativi. In tali casi, i programmi formativi dovranno essere preventivamente condivisi e approvati dall'Amministrazione.

Il Piano di Formazione e Informazione del personale dovrà essere inteso quale documento dinamico, costantemente aggiornato in funzione dell'evoluzione dei servizi, dell'inserimento di nuovo personale, dell'aggiornamento normativo, dell'introduzione di nuove procedure operative, nonché delle scadenze dei percorsi formativi obbligatori previsti dalla normativa vigente.

Il Fornitore è pertanto tenuto a trasmettere annualmente al Direttore dell'Esecuzione del Contratto (D.E.C.), entro e non oltre i primi 20 (venti) giorni consecutivi di ciascun anno solare, il Piano di Formazione e Informazione aggiornato relativo al personale impiegato nell'appalto, recante almeno:

- l'elenco dei corsi obbligatori e di aggiornamento previsti;
- i contenuti formativi;
- le modalità di erogazione;
- il cronoprogramma delle attività formative;
- il personale interessato;
- le relative scadenze formative,

pena l'applicazione della penale di cui al par. 8.2 lett. p. 4 e p.5.

Il Fornitore dovrà trasmettere certificazione a comprese dall'avvenuta formazione all'Amministrazione pena l'applicazione della penale di cui al punto 8.2 lett. p.6.

Ritardi nel cronoprogramma delle attività formative del personale impiegato comportano l'applicazione della penale di cui al par. 8.2 lett. p. 11.

Resta fermo l'obbligo del Fornitore di trasmettere tempestivamente al D.E.C. eventuali aggiornamenti o revisioni del Piano ogniquale volta intervengano modifiche rispetto all'ultima versione trasmessa, incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, variazioni organizzative, inserimento di nuovo personale, introduzione di nuove attività, aggiornamenti normativi o necessità formative sopravvenute nel corso dell'esecuzione contrattuale.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire, in ogni momento dell'appalto, la piena regolarità e validità della formazione obbligatoria del personale impiegato. Qualora, in sede di verifica o controllo da parte dell'Amministrazione, emergano evidenze di personale privo della necessaria formazione, con formazione incompleta, non aggiornata o scaduta, troveranno applicazione le penali previste dal Contratto, fatto salvo ogni ulteriore provvedimento consentito dalla normativa vigente e dal Capitolato.

Resta inteso che ogni nuovo operatore inserito nel servizio nel corso dell'esecuzione contrattuale, ivi compreso il personale eventualmente assorbito ai sensi della clausola sociale, dovrà essere adeguatamente formato e informato prima dell'effettivo impiego operativo, alle medesime condizioni previste per il personale già in servizio.

Il servizio di portierato/reception è articolato in due distinti livelli prestazionali: un livello **Base**, che costituisce la configurazione ordinaria e garantita del servizio, e un livello **Pro**, avente carattere opzionale e attivabile su richiesta dell'Amministrazione, finalizzato all'erogazione di prestazioni a più elevato contenuto professionale.

Ai fini della corretta esecuzione del servizio, l'Appaltatore è tenuto a garantire l'impiego di personale adeguatamente qualificato e in possesso di idonea formazione, comprovata da attestazioni in corso di validità rilasciate da enti accreditati secondo la normativa vigente.

Il profilo di **Portierato/Receptionist Base** costituisce il livello minimo di riferimento per l'erogazione del servizio. Il personale impiegato in tale ambito dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti formativi:

- attestato di formazione per addetto al primo soccorso, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e del D.M. 388/2003;
- attestato di formazione per addetto antincendio di livello 3 (già rischio elevato), ai sensi del D.M. 2 settembre 2021;
- attestato di abilitazione all'utilizzo del defibrillatore semiautomatico esterno (DAE), secondo la normativa regionale vigente;
- attestato di formazione in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.;
- Formazione Specialistica per Addetti ai Servizi di Front Office e Accoglienza;

- Corso di Formazione in Materia di Parità di Genere, Inclusione e Prevenzione delle Discriminazioni;
- certificazione di conoscenza della lingua inglese almeno di livello B1 del QCER, rilasciata da ente certificatore riconosciuto.

Il profilo di **Portierato/Receptionist Pro** rappresenta un livello evoluto del servizio e prevede l'impiego di personale in possesso di tutti i requisiti previsti per il livello Base, integrati dal seguente ulteriore requisito:

- certificazione di conoscenza della lingua inglese almeno di livello B2 del QCER, rilasciata da ente certificatore riconosciuto.

L'attivazione del servizio di Portierato/Receptionist Pro è da intendersi facoltativa e potrà avvenire esclusivamente su espressa richiesta dell'Amministrazione. In tal caso, il personale impiegato sarà inquadrato in un livello contrattuale superiore rispetto al profilo Base e sarà conseguentemente applicata una tariffa oraria più elevata rispetto a quella posta a base di gara per il servizio di Portierato/Receptionist base in base a quanto offerto dal Fornitore in sede di gara per questo tipo di servizio.

L'Amministrazione, in considerazione della crescente complessità organizzativa e della progressiva internazionalizzazione dell'Ateneo, persegue un obiettivo di miglioramento continuo della qualità del servizio, promuovendo l'introduzione di profili professionali a più elevata qualificazione. In tale contesto, l'Appaltatore è tenuto a favorire la valorizzazione e lo sviluppo professionale del personale già impiegato, con particolare riferimento alle risorse attualmente in organico dell'operatore economico uscente, garantendo l'accesso a percorsi formativi strutturati e finalizzati al conseguimento dei requisiti necessari per l'evoluzione verso il profilo Pro.

L'inserimento di personale con qualifica di Portierato/Receptionist Pro, oltre al possesso dei requisiti formativi richiesti, sarà in ogni caso subordinato a una verifica preventiva da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto, da effettuarsi mediante colloquio tecnico-attitudinale finalizzato ad accertare l'effettivo livello di competenza dell'operatore, con particolare riguardo alla padronanza della lingua inglese coerente con il livello B2 QCER certificato.

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 8.2, lett. p 11.

Per il solo personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, per raggiungere un livello di conoscenza della lingua inglese, certificato secondo i livelli definiti dal Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER):

- Entro 1 anno dall'avvio dell'appalto ciascun addetto deve aver conseguito certificato di conoscenza della lingua inglese pari almeno al livello B1

- Entro 3 (tre) mesi dall'avvio dell'appalto ciascun addetto dovrà possedere l'attestato di Formazione Specialistica per Addetti ai Servizi di Front Office e Accoglienza;
- Entro 3 (tre) mesi dall'avvio dell'appalto ciascun addetto dovrà possedere l'attestato di Formazione in Materia di Parità di Genere, Inclusione e Prevenzione delle Discriminazioni;

Con riferimento al personale di nuova assunzione destinato all'esecuzione del servizio, l'Appaltatore è tenuto a garantire che, sin dal primo giorno di impiego, gli operatori assegnati al profilo di **Portierato/Receptionist Base** siano integralmente in possesso di tutti i requisiti formativi previsti nel presente Capitolato, comprovati da attestazioni in corso di validità, ivi inclusa la certificazione di conoscenza della lingua inglese almeno di livello B1 del QCER, rilasciata da ente certificatore riconosciuto.

Per quanto concerne il personale destinato al profilo di **Portierato/Receptionist Pro**, resta fermo l'obbligo di possesso, fin dall'avvio del servizio, di tutti i requisiti formativi previsti per il livello Base, integrati dalla certificazione di conoscenza della lingua inglese almeno di livello B2 del QCER. L'impiego di tali figure è inoltre subordinato alla preventiva approvazione da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), da rilasciarsi a seguito di specifico colloquio tecnico-attitudinale finalizzato alla verifica dell'effettiva padronanza della lingua inglese coerente con il livello dichiarato.

Si precisa altresì che il mancato possesso, anche parziale, dei requisiti formativi previsti dal presente Capitolato comporterà la **non idoneità del personale allo svolgimento delle mansioni di portierato/reception**. In tali casi, l'Appaltatore non potrà in alcun modo impiegare le suddette risorse presso le portinerie/reception oggetto dell'appalto, restando obbligato alla loro immediata sostituzione con personale pienamente conforme ai requisiti prescritti.

4.3.3 MACCHINE, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI

Il Fornitore dovrà garantire, per tutta la durata dell'appalto, la disponibilità e l'impiego di macchine, attrezzature di lavoro, dispositivi e materiali pienamente idonei, efficienti e adeguati alle caratteristiche dei servizi di portierato, reception, accoglienza e controllo accessi oggetto del presente Capitolato, assicurandone la conformità alla normativa vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro, tutela ambientale e marcatura CE, ove prevista.

Tutte le dotazioni impiegate dovranno essere mantenute in perfetto stato di efficienza, funzionalità e decoro, risultando coerenti con il contesto istituzionale universitario e con le esigenze operative delle sedi dell'Ateneo. Il Fornitore dovrà provvedere, a propria cura e spese, alla manutenzione ordinaria e straordinaria, alla verifica periodica, all'eventuale sostituzione e all'aggiornamento tecnologico delle attrezzature utilizzate, garantendone la costante affidabilità operativa.

Rientrano tra le dotazioni minime richieste, a titolo esemplificativo e non esaustivo: smartphone di servizio, ricetrasmettenti, dispositivi per il coordinamento operativo, personal computer, tablet, etichettatrici, sistemi digitali di registrazione chiavi e materiali audio video, transenne mobili e sistemi tendiflex, nonché ogni ulteriore attrezzatura necessaria al corretto svolgimento delle attività previste dal contratto.

Il Fornitore dovrà assicurare che tutte le attrezzature siano utilizzate esclusivamente da personale adeguatamente formato e addestrato, nel rispetto delle istruzioni d'uso del produttore, delle procedure di sicurezza e delle disposizioni impartite dall'Amministrazione.

I materiali di consumo eventualmente necessari all'esecuzione del servizio dovranno essere forniti dal Fornitore in quantità adeguata e con continuità, garantendo standard qualitativi elevati, piena compatibilità con le attrezzature utilizzate e, ove applicabile, caratteristiche conformi ai criteri di sostenibilità ambientale e di riduzione degli impatti ambientali.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di verificare in qualsiasi momento l'idoneità, lo stato manutentivo, la conformità normativa e le caratteristiche qualitative delle macchine, delle attrezzature e dei materiali impiegati nell'esecuzione dell'appalto, richiedendone l'immediata sostituzione qualora ritenuti non conformi, obsoleti, inadeguati o non coerenti con le esigenze del servizio e con il livello qualitativo richiesto dal presente Capitolato.

Per il solo **Lotto 1** è richiesto n. 1 furgone per il servizio di **distribuzione della posta**, da considerarsi integralmente compensato dal canone, come descritto al par. 6.3.

4.3.4 LOCALI IN USO AL FORNITORE E UTENZE

L'Amministrazione, qualora ritenuto necessario ai fini della corretta esecuzione del servizio, potrà mettere a disposizione del Fornitore locali, spazi operativi o aree di supporto, ad uso esclusivo o condiviso, ubicati all'interno degli immobili oggetto dell'appalto. La relativa presa in consegna sarà formalizzata mediante apposita verbalizzazione nell'ambito del Verbale di Consegna.

Il Fornitore sarà tenuto a custodire e utilizzare i locali e gli eventuali beni mobili messi a disposizione con la massima diligenza, impegnandosi a mantenerli, per tutta la durata contrattuale, in condizioni di ordine, pulizia, decoro, sicurezza e piena efficienza, provvedendo alla loro restituzione, al termine del rapporto contrattuale, nello stato di conservazione originario, fatto salvo il normale deperimento d'uso.

I suddetti locali dovranno rimanere in ogni momento accessibili al personale dell'Amministrazione incaricato delle attività di controllo, vigilanza e verifica dell'esecuzione contrattuale.

Il Fornitore potrà utilizzare tali spazi esclusivamente per il deposito e la gestione di macchinari, attrezzature, dispositivi, materiali e prodotti strettamente necessari all'esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto, assumendone integralmente la custodia, la sorveglianza e ogni responsabilità connessa.

Resta inteso che il Fornitore non potrà avanzare alcuna pretesa economica, richiesta di risarcimento o indennizzo nei confronti dell'Amministrazione per eventuali furti, danneggiamenti, avarie, deterioramenti o perdite relativi ai beni di propria proprietà depositati all'interno dei locali messi a disposizione.

All'interno degli spazi concessi non potranno essere svolte attività estranee all'esecuzione del servizio appaltato, né potranno essere depositati materiali non pertinenti o incompatibili con le disposizioni di sicurezza e con la destinazione d'uso degli immobili.

È fatto espresso divieto al personale del Fornitore di introdurre, depositare, installare o collegare alle prese della rete elettrica apparecchiature, dispositivi o beni di natura privata non autorizzati dall'Amministrazione, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, elettrodomestici, stufette elettriche, scaldini, fornelli, macchinari, sistemi di riscaldamento o raffrescamento portatili e ulteriori apparecchiature non strettamente connesse all'esecuzione del servizio.

Il Fornitore sarà considerato unico ed esclusivo responsabile per eventuali danni, malfunzionamenti, incendi, sovraccarichi elettrici, guasti agli impianti, nonché per qualsiasi pregiudizio arrecato a persone, beni, strutture o impianti dell'Amministrazione o di terzi, derivanti dall'utilizzo improprio dei locali o dall'introduzione e utilizzo di apparecchiature non autorizzate, restando conseguentemente obbligato al risarcimento integrale dei danni di qualsivoglia natura arrecati.

Esclusivamente per finalità connesse all'esecuzione del servizio e previo coordinamento con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (D.E.C.) o suo delegato, il Fornitore potrà usufruire delle utenze presenti negli immobili, quali energia elettrica, rete dati e acqua, nel rispetto delle disposizioni impartite dall'Amministrazione e adottando ogni misura necessaria al contenimento dei consumi e al corretto utilizzo delle risorse messe a disposizione.

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

L'Amministrazione, per il tramite del Direttore dell'Esecuzione del Contratto (D.E.C.) e degli eventuali soggetti dallo stesso delegati, effettuerà attività di verifica, monitoraggio e controllo di conformità per l'intera durata del Contratto di Fornitura, ai sensi dell'art. 116 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., nonché nel rispetto delle ulteriori disposizioni normative, attuative e interpretative emanate dagli organismi competenti.

Le verifiche potranno essere eseguite in qualsiasi momento dell'esecuzione contrattuale, anche senza preavviso nei confronti del Fornitore, e saranno finalizzate ad accertare il corretto svolgimento delle prestazioni, il mantenimento dei livelli qualitativi richiesti dal Capitolato, il rispetto degli obblighi contrattuali e la conformità normativa del servizio erogato.

L'Amministrazione si riserva altresì la facoltà di effettuare verifiche in affiancamento al personale del Fornitore durante il normale svolgimento delle attività operative, al fine di valutare le modalità esecutive del servizio, il comportamento del personale, il rispetto delle procedure operative e degli standard

qualitativi richiesti, nonché gli aspetti connessi alla sicurezza, alla sostenibilità ambientale e all'organizzazione del servizio.

Tali attività di controllo dovranno svolgersi senza arrecare interferenze o pregiudizi alla regolare esecuzione delle prestazioni e potranno essere formalizzate mediante verbali, report ispettivi, check-list di controllo o ulteriori strumenti di monitoraggio adottati dall'Amministrazione.

4.3.5.1 OGGETTO DELLE VERIFICHE

Le attività di verifica potranno riguardare, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, tutela ambientale, lavoro, previdenza, protezione dei dati personali e contratti pubblici;
- la conformità del servizio alle prescrizioni del Capitolato, dell'Offerta Tecnica e delle disposizioni impartite dall'Amministrazione;
- la qualità esecutiva delle prestazioni e dei servizi accessori;
- la corretta organizzazione del servizio e l'adeguatezza delle risorse impiegate;
- la disponibilità, l'idoneità, la conformità normativa e la piena funzionalità di macchine, attrezzature, dispositivi e materiali utilizzati nell'esecuzione dell'appalto;
- il rispetto delle procedure operative e delle misure di sicurezza, incluse quelle relative all'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (DPI), della segnaletica e delle modalità operative previste;
- la corretta vestizione e identificazione del personale, con particolare riferimento all'utilizzo della divisa, del cartellino identificativo e degli eventuali DPI previsti;
- la regolarità, completezza e aggiornamento della documentazione amministrativa, tecnica e di sicurezza, inclusi, a titolo esemplificativo, registri presenze, attestati formativi, certificazioni di idoneità, documentazione manutentiva, manuali operativi e documentazione di qualità.

Si precisa che il mancato utilizzo dei DPI obbligatori previsti dalla normativa vigente, nonché l'impiego di attrezzature o dispositivi non conformi alle disposizioni in materia di sicurezza, comporterà l'applicazione delle penali previste dal presente Capitolato, fatto salvo ogni ulteriore provvedimento consentito dalla normativa vigente.

L'esito positivo delle verifiche non esonera in alcun modo il Fornitore dalle responsabilità derivanti da eventuali difetti, carenze, omissioni o difformità del servizio che dovessero emergere successivamente o che non risultassero immediatamente rilevabili al momento del controllo.

Qualora vengano riscontrate non conformità, anomalie o difformità rispetto agli obblighi contrattuali, il Fornitore dovrà provvedere con immediatezza all'adozione delle necessarie azioni correttive e al ripristino delle condizioni di regolare esecuzione del servizio, salvo diverse disposizioni impartite dal D.E.C. in relazione alla gravità o alla natura delle criticità rilevate.

Il D.E.C. potrà richiedere, a propria discrezione, ulteriori verifiche o controlli successivi finalizzati ad accertare l'effettivo superamento delle non conformità rilevate e il completo ripristino dei livelli qualitativi richiesti.

In caso di esito negativo delle verifiche, di mancata attuazione delle azioni correttive richieste o di ritardato ripristino delle condizioni di conformità, l'Amministrazione procederà all'applicazione delle penali previste dal presente Capitolato, fatta salva la facoltà di adottare ulteriori misure previste dalla normativa vigente e dal Contratto.

L'Amministrazione si riserva inoltre la facoltà di applicare, per ciascuna difformità, inadempienza o vizio accertato e formalmente contestato al Fornitore, nonché per ogni giorno di ritardo nella relativa risoluzione, le penali previste dal Capitolato, secondo le modalità e gli importi stabiliti nel relativo articolo dedicato al sistema sanzionatorio contrattuale.

4.3.6 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.

4.3.7 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 4.2.2).

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 D.E.C., il Fornitore a titolo esemplificativo e non esaustivo dovrà:

- fornire direttamente al nuovo Fornitore entrante la documentazione sopra indicata;
- affiancare l'Amministrazione ed il Fornitore entrante durante i sopralluoghi;
- partecipare a riunione ed incontri finalizzata al passaggio di consegne;
- fornire tutte le informazioni relative ai dati della Clausola Sociale, di cui all'art. 57 del D. Lgs. n. 36/2023.

4.3.8 VERIFICA DI CONFORMITÀ FINALE

Ferme le verifiche di conformità in corso di esecuzione di cui al paragrafo 4.3.5, l'Amministrazione procederà, attraverso il D.E.C., ad una verifica di conformità finale delle prestazioni eseguite dal Fornitore ai sensi dell'art. 116 del D. Lgs. n. 36/2023, salvo diversi accordi tra le parti.

5 SERVIZI GESTIONALI

Per quanto concerne i servizi gestionali, si rinvia alle disposizioni contenute nell'Allegato A.1 - Capitolato Tecnico dei Servizi di Pulizia e Igiene ambientale, le quali costituiscono disciplina comune e trasversale all'appalto e trovano applicazione anche ai servizi di ausiliario disciplinati nel presente Allegato A.2, salvo diversa previsione espressamente contenuta nel presente documento.

6 SERVIZI OPERATIVI

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

L'esecuzione non conforme dei servizi operativi di cui al presente paragrafo comporta l'applicazione della penale di cui al par. 8.2 lett. p. 10.

6.1 SERVIZI DI PORTIERATO/RECEPTION E ALTRI SERVIZI AUSILIARI

I "*Servizi di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari*" comprendono l'insieme delle attività ausiliarie di supporto a quelle svolte all'interno degli immobili dell'Amministrazione.

Il *Servizio di Portierato/Reception* è articolato in due distinti livelli prestazionali:

- un livello **Base**, che costituisce la configurazione ordinaria e garantita del servizio;
- un livello **Pro**, avente carattere opzionale e attivabile su richiesta della Stazione Appaltante, a valere sull'importo a consumo, finalizzato all'erogazione di prestazioni a più elevato contenuto professionale.

L'attivazione del servizio di Portierato/Receptionist Pro è da intendersi facoltativa e potrà avvenire esclusivamente su espressa richiesta dell'Amministrazione.

In tal caso, il personale impiegato sarà inquadrato un livello contrattuale superiore rispetto al profilo Base. L'Amministrazione chiederà evidenza al Fornitore della nuova e corretta qualifica contrattuale della risorsa divenuta da Risorsa portierato base a Risorsa portierato Pro.

L'Amministrazione, in considerazione della crescente complessità organizzativa e della progressiva internazionalizzazione dell'Ateneo, persegue un obiettivo di miglioramento continuo della qualità del servizio, promuovendo l'introduzione di profili professionali a più elevata qualificazione. In tale contesto, il Fornitore è tenuto a favorire la valorizzazione e lo sviluppo professionale anche del personale già impiegato, con particolare riferimento alle risorse attualmente in organico dell'operatore economico uscente, garantendo l'accesso a percorsi formativi strutturati e finalizzati al conseguimento dei requisiti necessari per l'evoluzione verso il profilo Pro.

In caso di attivazione del servizio, è richiesta la presentazione del curriculum vitae della risorsa proposta, che deve essere presentato dal fornitore, secondo lo standard Europass descritto su <https://europass.europa.eu/it>.

La valutazione del profilo professionale e dell'adeguatezza della risorsa proposta sarà effettuata dall'Amministrazione mediante esame del curriculum vitae e successivo colloquio.

Qualora, all'esito della valutazione, il profilo professionale proposto non sia ritenuto adeguato rispetto alle caratteristiche della posizione da ricoprire e alle esigenze dell'Amministrazione, quest'ultima avrà facoltà di non accettare la risorsa individuata dal Fornitore e di richiedere la presentazione di un nuovo curriculum vitae riferito a una diversa risorsa, che sarà sottoposta alla medesima procedura di valutazione.

L'Ateneo si riserva la facoltà di verificare la veridicità di quanto dichiarato nel curriculum vitae, con particolare riferimento ai titoli di studio e alle certificazioni linguistiche e/o professionali.

Qualora l'Amministrazione accerti, con adeguati riscontri oggettivi, la non veridicità totale o parziale delle informazioni, delle esperienze professionali, dei titoli di studio, delle certificazioni o di qualsiasi altro elemento riportato nel curriculum vitae della risorsa impiegata, potrà richiederne l'immediata sostituzione. In tal caso il Fornitore dovrà individuare una nuova risorsa che sarà sottoposta alla medesima procedura di selezione, valutazione e approvazione prevista dal presente Capitolato, fermo restando ogni ulteriore rimedio o azione prevista dalla normativa vigente e dal contratto.

Le attività di portierato e reception di livello Pro saranno remunerate mediante un canone mensile determinato sulla base delle ore di servizio effettivamente autorizzate dall'Amministrazione ed effettivamente svolte dal Fornitore nel periodo di riferimento.

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

6.1.1 ATTIVITÀ ORDINARIE

Per **Attività Ordinarie** si intende la presenza e disponibilità stabile di personale all'ingresso e all'interno degli immobili, secondo i fabbisogni indicati nella documentazione di gara e riportato nei relativi Programmi Operativi delle Attività (cfr. paragrafo 7.1.1 dell'allegato A.1 Capitolato tecnico dei servizi di pulizia).

In particolare, rientrano tra le *Attività Ordinarie*:

6.1.2 MANSIONARIO DEL SERVIZIO DI PORTIERATO/RECEPTION

Il servizio di portierato/reception comprende l'insieme delle attività di presidio, accoglienza, controllo e supporto operativo finalizzate a garantire la sicurezza, la funzionalità e la piena fruibilità degli immobili dell'Amministrazione.

Il personale impiegato è tenuto a svolgere le seguenti attività:

1. Accoglienza e controllo accessi

- accoglienza dell'utenza interna ed esterna, con funzioni di front office e orientamento;
- regolazione e controllo degli accessi pedonali e carrabili;
- verifica, ove richiesto, dell'identità degli utenti e dei titoli di accesso;
- gestione dei flussi di studenti, personale, visitatori e fornitori;
- registrazione degli accessi esterni e rilascio di badge o permessi temporanei;
- gestione degli accessi in fasce orarie non ordinarie.

2. Sorveglianza e presidio degli immobili

- vigilanza passiva e continuativa delle aree assegnate;
- custodia e sorveglianza dei locali e degli spazi comuni;
- prevenzione e segnalazione di comportamenti non conformi o situazioni di rischio;
- controllo della presenza di utenti all'interno degli edifici, con particolare riferimento alle fasi di chiusura;
- presidio costante delle postazioni assegnate.;
- monitoraggio e mantenimento della piena fruibilità delle vie di esodo, mediante verifica dell'assenza di ingombri;
- esecuzione di check list di controllo presso le aule e i servizi igienici aperti al pubblico, finalizzate al mantenimento dell'efficienza degli spazi;
- trasmissione quotidiana all'ufficio di direzione delle check list compilate, con indicazione dei riferimenti dei ticket aperti e del relativo stato di avanzamento.

3. Apertura e chiusura degli immobili e dei campus

- apertura dei varchi secondo gli orari stabiliti e verifica dell'integrità degli accessi;
- attivazione/disattivazione dei sistemi di allarme, ove previsto;

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.2 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di ausiliario

- verifica della completa evacuazione degli utenti al termine delle attività;
- chiusura di infissi, varchi e accessi e messa in sicurezza degli immobili;
- spegnimento delle luci non necessarie e attivazione dei sistemi di sicurezza;
- registrazione delle operazioni su appositi sistemi o registri;
- redazione di report di avvio e fine servizio all'ufficio di direzione del contratto;
- redazione di report sulla presenza studenti spazi studio in orari notturni e nei giorni prefestivi e festivi;
- verifica e report quotidiano dello stato delle piattaforme ecologiche;
- verifica apertura e chiusura dei cancelli carrai e pedonali automatizzati;
- apertura e chiusura di cancelli carrai e pedonali manuali;
- apertura e chiusura in emergenza di cancelli automatici bloccati, mediante la chiave di sblocco e la chiusura con catena e lucchetto.

4. Gestione chiavi, badge e sistemi di accesso

- custodia delle chiavi in appositi sistemi di sicurezza (armadi, key box, ecc.);
- aggiornamento continuo delle chiavi;
- aggiornamento delle liste di gruppi di persone autorizzate al ritiro delle chiavi;
- gestione del registro di accesso alle coperture solo a personale formato e autorizzato;
- registrazione delle operazioni di consegna e restituzione;
- verifica delle autorizzazioni all'utilizzo da parte degli utenti;
- gestione di badge e permessi temporanei;
- segnalazione di anomalie (smarrimenti, utilizzi impropri, duplicazioni non autorizzate).

5. Gestione impianti e sistemi di sicurezza

- monitoraggio dei sistemi di controllo accessi, antintrusione, antincendio, TVCC;
- gestione e rilancio degli allarmi verso i soggetti competenti;
- attivazione delle procedure di emergenza e primo intervento nei limiti delle competenze;
- supporto alle operazioni di evacuazione e contatto con enti preposti (VVF, soccorso sanitario, sicurezza).

6. Supporto alle emergenze e sicurezza sanitaria

- svolgimento del ruolo di addetto a supporto delle emergenze, favorendo l'ordinata evacuazione degli utenti in caso di allarme;
- allertamento tempestivo dei referenti e dei responsabili dell'Ateneo secondo le procedure vigenti;
- attivazione delle chiamate ai servizi di soccorso esterni, ove necessario;
- verifica periodica dello stato di efficienza dei defibrillatori (DAE) installati presso le postazioni assegnate, con registrazione degli esiti delle verifiche su appositi registri;

- trasmissione alla Direzione dell'Esecuzione del Contratto di report mensili attestanti le verifiche effettuate sui DAE;
- verifica mensile del contenuto delle cassette di primo soccorso, con controllo della completezza e della validità dei presidi sanitari;
- segnalazione tempestiva di materiali scaduti e/o esauriti al fine della loro sostituzione;
- trasmissione alla Direzione dell'Esecuzione del Contratto di report mensili relativi alle verifiche delle cassette di primo soccorso.

7. Attività di front office e comunicazione

- gestione del centralino telefonico e delle comunicazioni in ingresso/uscita;
- accoglienza e assistenza informativa agli utenti;
- registrazione e trasmissione di segnalazioni, anomalie o richieste;
- compilazione di report operativi e registri di servizio;
- interfaccia con il DEC.

8. Supporto operativo agli spazi e alle strutture

- apertura e chiusura di aule, uffici e spazi comuni;
- predisposizione e riordino degli ambienti per eventi, riunioni e attività istituzionali;
- verifica del corretto funzionamento delle dotazioni (illuminazione, prese, lavagne, ascensori);
- segnalazione tempestiva di guasti o anomalie.
- Ricevere, registrare, custodire oggetti rinvenuti e consegnarli al legittimo proprietario, come da procedure indicate dall'ufficio di direzione del contratto;

9. Supporto alle attività didattiche

- custodia e gestione delle attrezzature di aula (microfoni, telecomandi, chiavi, dispositivi, cavetti);
- distribuzione e ritiro delle dotazioni ai docenti;
- preparazione delle aule (pulizia lavagne, refill gessetti, distribuzione materiali, gestione tende e maniglie per apertura finestre);
- ricarica batterie e sostituzione pile nelle apparecchiature elettroniche;
- consegna, previa registrazione, di attrezzature didattiche (es. PC portatili).
- aggiornamento delle bacheche degli orari didattici;
- affissione di avvisi e rimuovere avvisi non autorizzati e/o scaduti;
- consultazione del sistema di occupazione spazi didattici;
- Apertura di armadietti studenti in caso di occupazione abusiva, previa esibizione e registrazione del documento di identità del titolare.

10. Gestione posta e materiali

- ricezione, smistamento e distribuzione della posta;

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.2 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di ausiliario

- gestione di colli e materiali in ingresso e uscita;
- registrazione delle consegne secondo le procedure previste;
- registrazione delle raccomandate;
- distribuzione certificati e registrazione del documento.

11. Attività di facchinaggio interno leggero

- movimentazione interna di arredi, attrezzature e materiali;
- operazioni di imballaggio, prelievo e riallocazione;
- supporto logistico alle attività interne su indicazione del DEC;
- assistenza al coordinamento delle movimentazioni.

12. Supporto all'utenza fragile

- assistenza materiale alle persone con disabilità nelle fasi di accesso e uscita dagli immobili;
- predisposizione nelle aule arredi per persone con disabilità, quali ad esempio sedie e banchi ergonomici;
- supporto all'utilizzo degli spazi in condizioni di sicurezza;
- supporto all'utilizzo di servoscala;
- verifica di corretto funzionamento servoscala con cadenza settimanale da registrare su apposito report da trasmettere all'ufficio direzione del contratto.

13. Coordinamento operativo e reperibilità

- utilizzo degli strumenti di comunicazione messi a disposizione;
- coordinamento con il DEC e con gli altri operatori;
- gestione delle escalation operative e segnalazione tempestiva delle criticità;
- disponibilità e continuità operativa durante il turno assegnato.
- garantire continuità del servizio;
- garantire da parte del Gestore del servizio la reperibilità nelle ore in cui è attivo il servizio oggetto del presente capitolato.

Sono altresì ricomprese nel perimetro del servizio tutte le attività ulteriori non espressamente indicate nel presente Capitolato tecnico, purché strettamente pertinenti, analoghe o funzionalmente connesse alle mansioni proprie del personale di portierato/reception, e comunque necessarie a garantire la continuità, la sicurezza e la qualità del servizio richiesto dell'Amministrazione.

Resta inteso che, per il profilo **Portierato/Receptionist Pro**, tutte le attività sopra elencate dovranno essere svolte con un grado superiore di autonomia, capacità relazionale e competenza linguistica, attitudine al problem solving, in coerenza con il livello professionale richiesto e con le esigenze di rappresentanza e internazionalizzazione dall'Amministrazione.

6.1.3 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 (ad esempio, accoglienza in orari diversi da quelli stabiliti per eventi, manifestazioni, etc.).

1. Gestione eventi e attività straordinarie

- presidio degli accessi carrai, pedonali e di edificio in occasione di eventi istituzionali o attività fuori orario;
- accoglienza ospiti e gestione dei flussi straordinari;
- supporto logistico e organizzativo alle iniziative dell'Ateneo;
- delimitazione delle aree esterne e/o interne per eventuali attività di allestimento, manutenzioni, eventi;
- indirizzamento degli utenti nelle aree di parcheggio disponibili;
- sorveglianza degli spazi dell'Ateneo;
- vigilanza sul rispetto del regolamento degli spazi dell'Ateneo;
- sorveglianza degli spazi interni, esterni e degli accessi in occasione delle sessioni di laurea;
- coordinamento con figura responsabile tutte le squadre di sorveglianza impiegate nella gestione dell'evento

Le **Attività Straordinarie** sono remunerate mediante un corrispettivo economico a Prestazione $P_{AUS,S}$ (€) così come descritto al paragrafo 6.3.2, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.3.2.

6.1.4 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE

Il servizio dovrà essere erogato secondo le modalità organizzative e operative definite dall'Amministrazione, nel rispetto degli orari, del calendario e delle articolazioni prestazionali indicate nella documentazione di gara dell'Appalto Specifico (rif. All. Dettaglio Immobili e quantità).

Si precisa che le attività di controllo aule e di verifica del corretto funzionamento degli ascensori dovranno essere eseguite nelle fasce orarie 06:00–08:00 e 21:00–23:00, al fine di garantire la piena fruibilità, sicurezza e funzionalità degli spazi e degli impianti in concomitanza con l'avvio e la conclusione delle attività istituzionali dell'Ateneo.

Gli addetti impiegati nell'esecuzione del servizio dovranno mantenere, per tutta la durata delle attività, un comportamento professionale, decoroso e coerente con il contesto istituzionale universitario, operando nel rispetto delle disposizioni impartite dall'Amministrazione e assicurando elevati standard qualitativi in termini di accoglienza, relazione con l'utenza, presidio operativo e qualità complessiva del servizio erogato.

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.2 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di ausiliario

In particolare, il personale dovrà:

- indossare la divisa di servizio conforme a quanto previsto al paragrafo 4.1.1.2 del presente Capitolato, mantenendola in condizioni di ordine, pulizia e decoro;
- esprimersi correttamente e con linguaggio appropriato in lingua italiana e possedere adeguata capacità comunicativa in lingua inglese, in relazione alle attività di accoglienza e front office;
- esporre in modo visibile il tesserino identificativo personale;
- garantire un atteggiamento improntato a disponibilità, cortesia, riservatezza e collaborazione nei confronti di utenti, studenti, personale dell'Ateneo, visitatori e ospiti;
- assicurare adeguata reperibilità e presenza operativa presso le postazioni assegnate;
- possedere adeguata formazione e capacità nella gestione delle comunicazioni telefoniche e delle relazioni con il pubblico;
- conoscere e applicare le principali disposizioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro, gestione delle emergenze e protezione dei dati personali;
- possedere adeguate competenze informatiche di base, con particolare riferimento all'utilizzo dei principali strumenti di produttività individuale, posta elettronica, navigazione internet e applicativi Microsoft Office o equivalenti.

6.2 SERVIZI DI DISTRIBUZIONE POSTA INTERNA

I *“Servizi di Distribuzione Posta Interna”* comprendono l'insieme delle attività ausiliarie di supporto alla gestione dei pacchi e della posta interna all'interno degli immobili dell'Amministrazione.

Si precisa che il *“Servizio di Distribuzione Posta Interna”* è ricompreso esclusivamente nel Lotto 1 e dovrà pertanto essere progettato, quotato ed erogato unicamente dall'aggiudicatario del medesimo Lotto.

6.2.1 ATTIVITÀ ORDINARIE

Il servizio di distribuzione della posta interna dovrà essere erogato presso le sedi milanesi dell'Ateneo, mediante personale dedicato messo a disposizione dal Fornitore e con utilizzo di mezzi di trasporto nella piena disponibilità dello stesso.

Per il solo Lotto 1, il Fornitore dovrà garantire la disponibilità continuativa di almeno n. 1 furgone dedicato al servizio di distribuzione posta, avente le seguenti caratteristiche minime:

- volume del vano di carico non inferiore a 5 m³;
- portata utile del vano di carico non inferiore a 1.000 kg
- a trazione elettrica e ad alimentazione esclusivamente elettrica.

Si specifica che in tutte le sedi dell'Ateneo sono presenti punti di ricarica per i mezzi ad alimentazione elettrica a pagamento.

Il mezzo impiegato dovrà essere utilizzato esclusivamente per le attività connesse al servizio di distribuzione della posta interna. È fatto espresso divieto di utilizzare il medesimo veicolo per il trasporto di rifiuti solidi urbani, materiale igienico, materiali contaminati o ulteriori carichi incompatibili con la natura del servizio.

Si precisa che i mezzi, le attrezzature e le dotazioni impiegate per l'esecuzione del servizio di distribuzione della posta interna, si intendono integralmente compresi e remunerati nel corrispettivo del servizio previsto per il Lotto 1, senza che possano essere riconosciuti ulteriori oneri, compensi o canoni aggiuntivi.

In caso di fermo tecnico, guasto, manutenzione programmata o straordinaria, indisponibilità temporanea o qualsiasi altra causa che renda inutilizzabile il mezzo dedicato al servizio di distribuzione della posta interna, il Fornitore dovrà garantirne l'immediata sostituzione, senza alcun onere aggiuntivo per la Stazione Appaltante, mediante veicolo avente caratteristiche tecniche e prestazionali almeno equivalenti.

L'eventuale indisponibilità del mezzo non potrà in alcun caso comportare sospensioni, ritardi, disservizi o riduzioni dei livelli prestazionali richiesti dal presente Capitolato. Resta salva l'applicazione delle penali previste contrattualmente in caso di inadempimento.

Il furgone messo a disposizione dal Fornitore nell'ambito dell'appalto dovrà essere nuovo o di recente produzione, con prima immatricolazione non antecedente all'anno 2026.

La conformità del furgone ai requisiti previsti dal presente Capitolato dovrà essere comprovata dal Fornitore mediante trasmissione della documentazione attestante la proprietà o la disponibilità del mezzo, quale, a titolo esemplificativo, fattura di acquisto, contratto di noleggio/leasing, libretto di immatricolazione o altra documentazione equivalente idonea a dimostrare anno di prima immatricolazione, caratteristiche tecniche e titolo di disponibilità del veicolo.

Tale documentazione dovrà essere trasmessa al D.E.C. entro la data di avvio del servizio o, comunque, entro il termine eventualmente richiesto dall'Amministrazione nell'ambito delle attività di verifica e controllo dell'esecuzione contrattuale.

6.2.2 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE

Il servizio di distribuzione della posta, da lunedì a venerdì, sarà effettuato da un addetto, che dovrà effettuare le operazioni di raccolta e consegna della posta, presente dalle ore 8.00 alle ore 16.30, con pausa di mezz'ora e dovrà garantire il servizio di distribuzione della posta interna comprende la raccolta, il trasporto, la movimentazione e la consegna della posta interna, di buste, plichi, documentazione e ulteriori colli tra tutte le sedi milanesi dell'Ateneo, secondo le modalità operative e le priorità definite dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (D.E.C.) e/o da suo delegato.

Il servizio di distribuzione della posta include, in particolare, la presa in carico della posta e dei materiali consegnati presso l'indirizzo centrale del Politecnico di Milano di Piazza Leonardo da Vinci n. 32, nonché la successiva distribuzione e movimentazione interna tra le diverse strutture, edifici e sedi universitarie milanesi dell'Ateneo.

Le attività del servizio di distribuzione della posta dovranno prevedere l'alternanza di almeno due operatori, in turni settimanali. L'operatore addetto alla distribuzione dovrà essere dotato di uno smartphone di servizio e sarà tenuto ad utilizzare correttamente e quotidianamente la casella di posta fornita dall'Ateneo.

La consegna della posta tracciata (buste o colli) avverrà utilizzando gli strumenti di registrazione e di tracciabilità messi a disposizione dall'Amministrazione (applicazione e palmare o ticket). Massima attenzione dovrà essere data alla gestione con cura sia del materiale in consegna che dei dispositivi utilizzati per le registrazioni.

Resta inteso che il percorso del servizio di distribuzione della posta interna, nonché le relative tratte, fermate, modalità operative e priorità di consegna e ritiro, potranno essere modificati, integrati o ridefiniti in qualsiasi momento dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (D.E.C.) e/o suo delegato, in funzione delle esigenze organizzative e operative dell'Amministrazione.

Si riporta di seguito, a titolo meramente indicativo e non esaustivo, una possibile articolazione del giro quotidiano di consegne e ritiri:

1. dalla sede del Politecnico SMRA - settore posta (piazza Leonardo da Vinci, 32 - ed. 3 piano -1); via Colombo, 40 e via Colombo, 81; via U. B. Secondo, 3; via Golgi, 39 e via Golgi, 42; via Bonardi, 15; via Bonardi, 9; piazza Leonardo da Vinci, 26;
2. rientro presso SMRA (scarico e carico materiali), piazza Leonardo da Vinci, 32 (tutti gli edifici interni) via Candiani, 72; via Lambruschini, 4a, 4b, 4c, 6; via La Masa, 34; Via Giampietrino, 24; piazza Leonardo da Vinci, 32 rientro presso SMRA;
3. Pausa;
4. dalla sede del Politecnico SMRA: consegne in tutti gli edifici interni di piazza Leonardo da Vinci, 32; via Colombo, 40; via Golgi, 39; via Bonardi, 15; via Bonardi, 9; piazza Leonardo da Vinci, 32 (tutti gli edifici interni);
5. rientro presso SMRA, Svuotamento contenitori, preparazione del materiale per il giorno successivo e compilazione della Checklist per giro servizio di distribuzione della posta (da inviare alle e-mail di referenza).

Il servizio di distribuzione della posta deve inoltre garantire - compatibilmente con il volume di colli in consegna e la capienza del furgone - la presa e la consegna di ulteriori particolari tipologie di "posta interna" nelle strutture dell'Ateneo presenti nei i due poli metropolitani di Leonardo e Bovisa, seguendo il

percorso di consegna descritto e le modalità di registrazione di cui ai paragrafi precedenti, e nello specifico:

a) La cancelleria

L'operatore del servizio di distribuzione della posta gestisce quotidianamente la consegna del materiale che gli operatori Poliprint hanno predisposto utilizzando l'applicativo di gestione pacchi in uso anche nel settore posta. La consegna deve essere garantita (compatibilmente allo spazio di carico del furgone) entro le 48 ore successive alla sua registrazione nell'applicativo e alla disponibilità presso il settore posta.

b) Oggetti "merchandising"

L'operatore del servizio di distribuzione della posta gestisce la consegna del materiale che gli operatori del servizio Merchandising hanno predisposto utilizzando l'applicativo di gestione pacchi in uso anche nel settore posta. La consegna deve essere garantita (compatibilmente allo spazio di carico del furgone) entro le 48 ore successive alla sua registrazione nell'applicativo e alla disponibilità presso il settore posta.

c) I volumi delle biblioteche

L'operatore del servizio di distribuzione della post gestisce quotidianamente o due/tre volte la settimana (tempi concordati con le strutture riceventi) la movimentazione dei volumi delle biblioteche, consegnando e ritirando i contenitori di volumi registrati nell'applicativo in usa presso il settore posta.

Tale attività avviene:

- dai depositi dell'ed. 1 verso la sede BCL (Campus Bonardi - via Ampere 2) e viceversa;
- dalla sede BCL (Campus Bonardi - via Ampere 2) verso la sede BBC (Campus Bovisa - Via Candiani, 72) e viceversa;
- dalla sede BCL (Campus Bonardi - via Ampere 2) verso la sede BBL (Campus La Masa - Via Lambruschini, 4) e viceversa;
- dalla sede BBL (Campus La Masa - Via Lambruschini, 4) verso la sede BBC (Campus Bovisa - Via Candiani, 72) e viceversa;

d) La carta per fotocopie

All'indirizzo postafurgone@polimi.it vengono inviate le richieste di risme di carta A4 e A3 per fotocopie, provenienti da diverse strutture dell'ateneo e gestite da Contact Center. L'operatore del servizio di distribuzione della posta evaderà le richieste attingendo al magazzino adiacente al servizio SMRA e invierà il rapportino di avvenuta consegna al Contact Center che provvederà a chiudere il ticket.

Gli addetti al servizio devono comportarsi conformemente a quanto di seguito descritto:

- a) indossare un abbigliamento adeguato;
- b) esprimersi correttamente in lingua italiana;
- c) mostrare il tesserino di riconoscimento;
- d) rapportarsi con disponibilità e cortesia sia gli utenti sia gli ospiti dell'immobile/immobili presso cui prestano servizio;
- e) avere una adeguata formazione nella risposta delle chiamate telefoniche;
- f) conoscere le basilari disposizioni in materia di sicurezza e di trattamento dei dati personali;
- g) avere conoscenza di base d'informatica (principali applicativi Microsoft Office, Internet).

6.3 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

In riferimento alla gestione delle *Attività Ordinarie* e *Straordinarie* dei Servizi Operativi (cfr. paragrafo 6.1.1 e 6.1.3), si riportano di seguito le modalità di remunerazione:

CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 4 "SERVIZI DI PORTIERATO/RECEPTION E ALTRI SERVIZI AUSILIARI"	Remunerazione
<i>Attività Ordinarie di Base (cfr. paragrafo 6.1.1)</i>	CANONE <i>Le presenti Attività sono remunerate per tutto il periodo contrattuale attraverso un CANONE mensile.</i>
<i>Attività Straordinarie a Richiesta (cfr. paragrafi 6.1.3)</i>	A PRESTAZIONE (a valere sull'Importo a Consumo) <i>Le presenti Attività sono remunerate con un corrispettivo economico A PRESTAZIONE (a valere sull'Importo a Consumo).</i>

TABELLA 3 – MODALITÀ DI REMUNERAZIONE CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 4

6.3.1 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE SERVIZI DI PORTIERATO/RECEPTION E ALTRI SERVIZI AUSILIARI

Le *Attività Ordinarie* dei Servizi di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari sono remunerate mediante un Canone mensile per le Attività Ordinarie (CAO) calcolato come segue:

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.2 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di ausiliario

Il Canone mensile (€/mese) per le Attività Ordinarie di Base del servizio di ausiliario ($C_{AUS,B}$), 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:

$$C_{AUS,B} = \sum_{i=1}^n p_{ausb,i} \times h_{ib} + \sum_{i=1}^n p_{ausp,i} \times h_{ip}$$

dove:

- $p_{ausb,i}$ il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto, relativo all'i-esima risorsa di portierato/reception/ausiliario per il servizio di portierato/reception base e servizio di posta;
- h_{ib} rappresenta la quantità di ore mensili richieste per l'i-esima risorsa di portierato/reception/ausiliario di base e servizio di posta;
- $p_{ausp,i}$ il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto, relativo all'i-esima risorsa di portierato/reception per il servizio di ausiliario/reception pro;
- h_{ip} rappresenta la quantità di ore mensili richieste per l'i-esima risorsa di portierato/reception pro.

Le ore per i servizi di ausiliario e posta indicate nella documentazione di gara costituiscono il fabbisogno stimato dall'Amministrazione per lo svolgimento delle Attività Ordinarie di Base del servizio di ausiliario e di servizio posta e sono remunerate mediante le risorse economiche stanziare per tale componente del servizio.

Eventuali ulteriori esigenze di portierato/reception/ausiliario e portierato pro richieste dall'Amministrazione eccedenti le consistenze orarie previste dai documenti di gara saranno remunerate a valere sull'"Importo a consumo".

L'Amministrazione ha determinato

- un prezzo orario posto a base di gara per le attività di ausiliario base e servizio di posta;
- un prezzo orario posto a base di gara per le attività di ausiliario pro.

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.

6.3.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE SERVIZI DI PORTIERATO/RECEPTION E ALTRI SERVIZI AUSILIARI

Le *Attività Straordinarie* del Servizio di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari sono remunerate mediante un corrispettivo economico *a Prestazione* $P_{AUS,S}$ (€/intervento), a valere sull'*Importo a Consumo*, consuntivato nel mese di erogazione della prestazione e comprensivo di tutti i materiali di consumo, nonché degli oneri di gestione del personale e di programmazione dell'attività degli stessi.

$$P_{AUS,S} = \sum_{i=1}^n p_{aus,i} \times h_i$$

dove:

$p_{aus,i}$ è il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto, relativo all'i-esima risorsa di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari

h_i rappresenta la quantità di ore richieste relativa all'i-esima risorsa di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari

Il prezzo orario utilizzato sarà quello offerto in sede di gara, calcolato come descritto nel par. 6.3.1, a seconda che sia impiegata una risorsa di ausiliario base o una risorsa di ausiliario pro.

7 PREZZI DEI SERVIZI

7.1 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.

8 CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI

8.1 CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI

Le attività di monitoraggio e controllo dei servizi di ausiliario confluiscono nel sistema unitario di misurazione del Livello di Servizio dell'appalto descritto al par. 10 del Capitolato tecnico dei Servizi di Pulizie (Allegato A.1). Le risultanze delle verifiche effettuate sui servizi di ausiliario saranno pertanto considerate ai fini della determinazione del Livello di Servizio complessivo e incluse nella reportistica mensile predisposta dal Fornitore, che ricomprende congiuntamente i servizi di pulizia e igiene ambientale e ausiliario.

8.1.1 LIVELLO DI SERVIZIO RELATIVO AL SERVIZIO DI AUSILIARIATO

Il Livello di Servizio relativo al Servizio di Ausiliario (LS_A) descritti nell'allegato A.2 Capitolato tecnico dei servizi di ausiliario è calcolato attraverso la seguente formula:

$$LS_A = ISS_A$$

Dove:

LS_A = Livello di Servizio relativo al servizio di Ausiliario

ISS_A = Indicatore di Soddisfazione relativo al Servizio di Ausiliario.

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.

8.1.2 DETERMINAZIONE DELL'INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEL DEC (SERVIZIO DI AUSILIARIATO)

Per il servizio di ausiliario, 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	1	2	3	4

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.2 - Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico servizi di ausiliario

	Attività				
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 ausiliariato

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:

$$ISS_{ia} = \frac{12}{16} = 0,75$$

8.2 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.

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 di apposita tessera di riconoscimento sulla divisa	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 4.1.1.2	Controllo da parte del D.E.C. 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. 4.1.1.2	Controllo da parte del D.E.C. o dei suoi delegati	Verbale/mail/pec	A discrezione dell'Amministrazione	200,00 € per ogni giorno in cui deve essere svolto il servizio
p.3)	Ritardo nell'effettuazione del sopralluogo	Entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla data di aggiudicazione	Par. 4.2.1	Controllo da parte del D.E.C. 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. 4.3.2	Controllo da parte del D.E.C. 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 giorni dall'inizio dell'anno successivo	Par. 4.3.2	Controllo da parte del D.E.C. o dei suoi delegati	Verbale/mail/pec	A discrezione dell'Amministrazione	200,00 € per ogni giorno di ritardo
p.6)	Ritardo nella consegna della documentazione attestante l'avvenuta formazione	Entro 30 giorni dalla fine dei corsi di formazione	Par. 4.3.2	Controllo da parte del D.E.C. o dei suoi delegati	Verbale/mail/pec	A discrezione dell'Amministrazione	200,00 € per ogni giorno di ritardo
p.7)	Esecuzione del contratto con utilizzo di personale non regolarmente assunto l'Amministrazione	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 4.1.1.2	Controllo da parte del D.E.C. o dei suoi delegati	Verbale/mail/pec	A discrezione dell'Amministrazione	Prima infrazione: 5.000,00 € per ogni persona non in regola

n.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documen ti di riscontro irregolari tà	Frequenz a di verifica	Valore della Penale
							Seconda infrazione: risoluzione del contratto
p.8)	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. 4.1.1.2	Controllo da parte del D.E.C. o dei suoi delegati	Verbale	A discrezione dell'Amministrazione	500 € per ogni inadempimento
p.9)	Mancato rispetto delle regole relative al subappalto o delle condizioni per il personale dei subappaltatori	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 4.2.2.4	Controllo da parte del D.E.C. o dei suoi delegati	Verbale	A discrezione dell'Amministrazione	500 € per ogni inadempimento
p.10)	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	Controllo da parte del D.E.C. o dei suoi delegati	Verbale/mail/pec	A discrezione dell'Amministrazione	50 € per ogni inadempimento
p.11)	Ritardo nella formazione del personale impiegato	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 4.3.2	Controllo da parte del D.E.C. 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.12)	Mancato invio del resoconto annuale	Entro 30 giorni dall'inizio dell'anno successivo a quello di riferimento	Par. 9	Controllo da parte del D.E.C. o dei suoi delegati	Verbale	Annuale	200 € per ogni giorno di ritardo

n.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documen ti di riscontro irregolari tà	Frequenz a di verifica	Valore della Penale
p.13)	Ritardo nell'invio dell'elenco del personale impiegato	Mensile - entro il giorno 5 del mese successivo	Par. 4.1.1.2	Controllo da parte del D.E.C. o dei suoi delegati	Verbale/m ail/pec	A discrezion e dell'Ammi nistrazion e	200 € per ogni giorno di ritardo

TABELLA 3 – TABELLA ALTRE PENALI

9 REPORTISTICA

Il Fornitore deve 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 8.2 lett. p. 12.

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. 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;
- 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 il Fornitore deve fare un riepilogo dei precedenti resoconti e proporre soluzioni finalizzate al miglioramento del servizio nel successivo Contratto.

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.