



**POLITECNICO
MILANO 1863**

**GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA PER LA STIPULA DI UN ACCORDO
QUADRO MULTIAGGIUDICATARIO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI PER LA GESTIONE DEI
TRASLOCHI E MANUTENZIONE PROGRAMMATA DI ARREDI UFFICIO/AULE/LABORATORI
DEL POLITECNICO DI MILANO.**

**CAPITOLATO SPECIALE
CIG BAC0A1D544**

INDICE

INDICE.....	2
1. INTRODUZIONE GENERALE	4
1.1 PREMESSA.....	4
1.2 DEFINIZIONI	4
1.3 CONTESTO ORGANIZZATIVO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	4
1.4 SCOPO	4
2. DISPOSIZIONI AMMINISTRATIVE.....	6
2.1 OGGETTO DELL'APPALTO E IMPORTO.....	6
2.2 CONTRATTI ATTUATIVI, DURATA E OPZIONI	9
2.3 PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO	10
2.4 - PROCEDURA PER L'AGGIUDICAZIONE DEI CONTRATTI ATTUATIVI DI APPALTO SPECIFICO	11
2.5 - CORRISPETTIVI CONTRATTUALI.....	13
2.6 ESECUZIONE CONTRATTUALE.....	13
2.7 ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE	14
2.8 GARANZIA DEFINITIVA PER LA STIPULA DEL CONTRATTO	16
2.9 FATTURAZIONE E PAGAMENTI	16
2.10 ANTICIPAZIONE.....	17
2.11 PENALITÀ, CONTROLLI, REGOLARITÀ ESECUZIONE DEI SERVIZI	17
2.12 RISOLUZIONE	21
2.13 RECESSO.....	22
2.14 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	22
2.16 FORO COMPETENTE	22
2.17 NORME DI RIFERIMENTO	22
2.18 TRATTAMENTO DATI	22
2.19 SPESE CONTRATTUALI	23
2.20 UTILIZZO DEL NOME DEL POLITECNICO	23
2.21 RISERVATEZZA.....	23
2.22 POLIZZA RESPONSABILITÀ CIVILE VERSO TERZI PER LA STIPULA DEL CONTRATTO	23
2.23 NORMATIVA ANTICORRUZIONE	24
2.24 ACCESSO AGLI ATTI.....	25

2.25 RESPONSABILE DEL PROGETTO	26
2.26 CONTATTI.....	26
2.27 DANNI	26
2.28 DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO	26
3. SPECIFICHE TECNICHE.....	27
3.1 OGGETTO	27
3.2 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	28
3.3 STRUTTURA ORGANIZZATIVA	61
3.4 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	64
3.5 VERBALE DI CONTROLLO	66
3.6 LIVELLI DI SERVIZIO E VERIFICHE DI CONFORMITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE.....	67
3.7 INFORMAZIONE E FORMAZIONE SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE	67
3.8 VERBALE DI RICONSEGNA.....	69
3.9 VERIFICA DI CONFORMITÀ FINALE	70
3.10 GESTIONE DEI RIFIUTI	70

1. INTRODUZIONE GENERALE

1.1 PREMESSA

L'appalto ha per oggetto l'aggiudicazione di un Accordo Quadro per la fornitura del servizio di gestione dei traslochi di arredi e attrezzature relativi a uffici, aule e laboratori, oltre alla manutenzione ordinaria (preventiva e correttiva a guasto) degli arredi, mediante l'utilizzo del sistema informativo di gestione ticket messo a disposizione dalla Stazione Appaltante, del Politecnico di Milano presso le sedi di Città Studi e Bovisa, i Poli territoriali ed occasionalmente altre sedi dislocate.

1.2 DEFINIZIONI

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

- "Stazione appaltante", "Ateneo", "Amministrazione": l'Ente che indice la gara ovvero il Politecnico di Milano.
- "Appaltatore", "Affidatario", "Ditta", "Fornitore" o "Impresa": la Ditta o Impresa aggiudicataria dell'appalto.

1.3 CONTESTO ORGANIZZATIVO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, il Fornitore sarà tenuto a interfacciarsi, per gli aspetti di competenza, con l'Area Gestione Infrastrutture e Servizi (AGIS) dell'Amministrazione Centrale, struttura responsabile della gestione e della manutenzione del patrimonio edilizio dell'Ateneo, nonché dell'organizzazione e del coordinamento dei servizi di supporto inerenti alle aule didattiche (ivi comprese quelle informatizzate) e gli altri spazi comuni.

L'interazione con l'AGIS dovrà essere finalizzata a garantire il corretto svolgimento delle attività previste dal contratto, assicurando il necessario supporto tecnico e operativo, sia in relazione agli interventi richiesti, sia per quanto attiene alla fruizione e disponibilità degli spazi oggetto dei servizi.

1.4 SCOPO

Il presente Capitolato Speciale d'Appalto ha la finalità di definire in maniera puntuale i criteri, le clausole e le caratteristiche tecniche ed economiche inerenti agli interventi da eseguire, come descritti nella sezione introduttiva del documento.

Il Capitolato è strutturato nelle seguenti tre parti:

- **Parte Prima – Premesse:** Fornisce il contesto di riferimento e delinea l'ambito applicativo dell'Accordo Quadro, presentando gli elementi introduttivi necessari a una corretta comprensione del documento e alla coerente interpretazione delle disposizioni in esso contenute.
- **Parte Seconda – Disposizioni Amministrative:** Riporta le disposizioni di natura amministrativa che disciplinano i rapporti tra il Politecnico di Milano e l'Impresa

Aggiudicataria, integrando, ove necessario, quanto non espressamente previsto dalla normativa vigente in materia di contratti pubblici.

- **Parte Terza - Specifiche Tecniche:** Contiene le prescrizioni tecniche, operative e funzionali relative all'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'Appalto, ivi comprese le modalità di erogazione dei servizi, la fornitura dei materiali e l'esecuzione degli interventi previsti.

2. DISPOSIZIONI AMMINISTRATIVE

2.1 OGGETTO DELL'APPALTO E IMPORTO

L'appalto ha per oggetto un **Accordo Quadro multi-aggiudicatario**, ai sensi degli articoli 59 e 71 del D.lgs. n. 36/2023, relativo all'erogazione dei seguenti servizi:

- **Gestione della movimentazione** di arredi e attrezzature destinati a uffici, aule e laboratori;
- **Manutenzione ordinaria** (programmata e correttiva a guasto) **degli arredi** del Politecnico di Milano.

I servizi dovranno essere prestati presso le principali sedi milanesi di Città Studi e Bovisa, nei Poli territoriali e, occasionalmente, in altre sedi dislocate prevalentemente nell'area metropolitana di Milano.

L'Accordo Quadro per servizi di facchinaggio, traslochi, logistica eventi e manutenzione arredi, è suddiviso in due distinte tipologie di servizio:

1. **Servizio di Presidio Garantito (con rinnovo annuale subordinato alle performance)**
 - A) Presidio per servizio di piccoli traslochi e facchinaggio
 - B) Presidio per servizio di manutenzione ordinaria (preventiva e correttiva a guasto) arredi
 - C) Presidio per servizio logistica eventi
 - D) Gestione magazzini (inclusa movimentazione interna e inventariazione arredi/attrezzature)
2. **Servizio a Chiamata non Garantito**
 - E) Servizio grandi traslochi con contratti attuativi stipulati all'occorrenza in base alle necessità della Stazione Appaltante.

LOGICA DI AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO:

La logica di aggiudicazione adottata per il presente Appalto è volta a garantire un elevato livello di servizio al Politecnico di Milano, nel rispetto dei principi di **trasparenza, concorrenza e buon andamento dell'azione amministrativa**.

Nello specifico:

- Il **primo classificato** si aggiudica:
 - i **Servizi di Presidio Garantito**, relativi alle attività ordinarie e continuative (facchinaggio, piccoli traslochi, manutenzione arredi, logistica eventi, gestione magazzini);
 - la **priorità per l'aggiudicazione dei Servizi a Chiamata** per grandi traslochi, tramite contratti attuativi.
- Il **secondo e terzo classificato**:

- acquisiscono la possibilità di essere incaricati dei **Servizi a Chiamata** per grandi traslochi, secondo un **principio di rotazione**;
- conservano la possibilità di subentrare al primo classificato nell'erogazione dei Servizi di Presidio Garantito, qualora il relativo contratto attuativo non venga rinnovato a causa del mancato raggiungimento dei livelli prestazionali minimi previsti, come disciplinato nella sezione dedicata alla valutazione tramite KPI (cfr. Capitolo 3.2 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO)

L'attribuzione dei servizi di Presidio Garantito al primo classificato consente di assicurare la continuità e l'efficienza operativa delle attività ordinarie ricorrenti (manutenzione arredi, facchinaggio e gestione magazzini). L'aggiudicazione a un unico soggetto permette di ottimizzare la gestione operativa e ridurre i tempi di intervento.

La possibilità per il secondo e il terzo classificato di accedere ai servizi a chiamata, risponde all'esigenza di promuovere la concorrenza e garantire il rispetto dei principi di economicità e trasparenza, garantendo l'attivazione e l'esecuzione del servizio.

Al primo classificato sarà affidato il contratto di presidio garantito comprendente le seguenti attività e quantità, garantite per il primo anno al netto dei servizi extra opzionali, in quanto non garantiti e attivabili solo su espressa richiesta della Stazione Appaltante:

contratto	tipologia	descrizione attività	unità	ore/gg	settimane anno	gg/anno	ore/anno	Ch base d'asta	totale
tutti	servizio garantito	coordinatore attività (servizi A,B,C;D)	1	4	48	240	960	45,00 €	43.200,00 €
Presidio A	servizio garantito	facchinaggio e piccoli traslochi - movimentazione	2	8	48	240	3840	26,00 €	99.840,00 €
	servizio extra opzionale	squadra logistica extra a giornata, comprensivo di mezzo con sponda idraulica in €/h (servizio non garantito ma attivato a chiamata secondo necessità)	2	8	24	120	1920	40,63 €	78.000,00 €
	servizio garantito	furgone da 35 quintali, carico 16 m3 dotati di sponda idraulica (canone 12 mesi)	1		12			2.000,00 €	24.000,00 €
Presidio B	servizio garantito	manutenzione ordinaria programmata e a guasto degli arredi	2	8	52	260	4160	30,00 €	124.800,00 €
	servizio garantito	furgone officina attrezzato (canone 12 mesi)	1		12			1.000,00 €	12.000,00 €
Presidio C	servizio garantito	Logistica eventi - movimentazione - installazione segnaletica	2	8	48	240	3840	26,00 €	99.840,00 €
	servizio garantito	furgone da 35 quintali, carico 16 m3 dotati di sponda idraulica (canone 12 mesi)	1		12			2.000,00 €	24.000,00 €
Presidio D	servizio garantito	presidio magazzino AGIS	2	5	48	240	2400	26,00 €	62.400,00 €
	servizio opzionale	presidio magazzino altre strutture	3	5	48	240	3600	26,00 €	93.600,00 €
	servizio garantito	muletto - movimentazione e sollevamento colli (canone 12 mesi)	1		12			500,00 €	6.000,00 €
tutti	servizio extra opzionale	richiesta di servizi, materiali, attrezzature e mezzi (non garantito ma attivato secondo necessità)							110.320,00 €
TOTALE									778.000,00 €

Resta inteso che il contratto attuativo per il servizio di presidio, anno per anno, potrà essere modificato variando le quantità sopra indicate, utilizzando i prezzi definiti in sede di gara.

A tutti gli operatori classificati utilmente in graduatoria potranno essere richiesti servizi di trasloco, da stipulare mediante apposito contratto attuativo.

Il valore di ogni contratto attuativo sarà determinato utilizzando le seguenti voci di listino, al netto dello sconto unico percentuale offerto in gara.

Opzione di sostituzione:

Qualora l'aggiudicatario (primo classificato) non svolgesse correttamente tutti gli adempimenti contrattuali relativi ai servizi della categoria "Servizi di presidio garantito", valutati attraverso KPI (Key Performance Indicator), come descritto in seguito, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di non rinnovare il contratto e procedere con l'assegnazione del servizio "presidio garantito" al secondo classificato. Nel caso in cui anche il secondo classificato non adempia correttamente alle condizioni contrattuali o rifiuti, il servizio sarà assegnato, per escalation, al terzo classificato.

VALORE ACCORDO QUADRO

n.	Descrizione servizi/beni	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo € al netto dell'IVA
1	SERVIZI PER LA GESTIONE DEI TRASLOCHI E MANUTENZIONE PROGRAMMATA DI ARREDI UFFICIO/AULE/LABORATORI	98392000-7 - Servizi di trasloco	P	€ 4.980.000,00 + iva.
A) Importo a base di gara				€ 4.980.000,00 + iva.
B) Oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze non soggetti a ribasso				€ 20.000,00 + IVA
A) + B) Importo complessivo				€ 5.000.000,00 + iva.

Il Politecnico di Milano potrà quindi affidare contratti attuativi fino al raggiungimento di tale importo massimo.

L'importo totale di gara è fisso e invariabile e non sarà soggetto a ribasso in sede di gara.

Lo sconto offerto in sede di gara sarà applicato al listino prezzi di riferimento di cui all'All. 10_Listinio Prezzi.

L'importo complessivo è al netto di Iva. L'appalto è finanziato con fondi di bilancio dell'Ateneo

L'importo complessivo a base di gara è al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

L'Amministrazione non assume alcun impegno e l'Appaltatore non vanta alcun diritto in ordine al raggiungimento dell'importo complessivo dell'accordo quadro che è meramente presuntivo e rilevante ai soli fini della qualificazione dei concorrenti e costituzione delle garanzie; l'Appaltatore non potrà pertanto avanzare alcuna pretesa di compensi (oltre a quelli dovuti in forza dei contratti d'appalto e/o attuativi nella misura risultante dal collaudo e/o certificato di regolare esecuzione) nel caso in cui, durante la vigenza dell'Accordo, non dovesse essere stipulato alcun Contratto Attuativo e quindi ordinata alcuna prestazione e/o dovessero essere stipulati Contratti Attuativi e, conseguentemente, ordinate prestazioni per importi complessivamente inferiori all'importo massimo previsto.

Il Fornitore:

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

2.2 CONTRATTI ATTUATIVI, DURATA E OPZIONI

L'Accordo Quadro stipulato in esito alla presente procedura avrà una durata di **48 mesi** decorrenti dalla data di stipula del medesimo Accordo Quadro ovvero dall'avvio anticipato del Contratto.

Per durata dell'Accordo Quadro si intende il periodo entro il quale l'Amministrazione può attivare i singoli Contratti Attuativi.

I singoli Contratti Attuativi prevedranno la durata dei servizi richiesti, che potrà essere ulteriore rispetto alla durata dell'Accordo Quadro. Gli atti aggiuntivi relativi a modifiche/varianti di un Contratto Attuativo potranno essere emessi anche successivamente al termine dell'Accordo.

Resta, altresì, espressamente inteso che qualora per qualsiasi motivo cessi l'efficacia dell'Accordo Quadro o di un singolo Contratto Attuativo, l'Appaltatore sarà tenuto a prestare la massima collaborazione, anche tecnica, affinché possa essere garantita la sicurezza dei luoghi.

Ai fini dell'art. 14, comma 4 del Codice, il **valore massimo stimato dell'appalto**, è pari a **€ 5.000.000,00 oltre IVA** e/o di altre imposte e contributi di legge, comprensivo degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

Il valore dell'Accordo Quadro è stato stimato tenendo in considerazione il fabbisogno previsionale dei servizi erogati sulla base dello storico degli anni precedenti e della stima delle ore/uomo per la definizione dei costi della manodopera.

L'importo complessivo a base di gara è al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 20.000,00 Iva e/o altre imposte e contributi di legge esclusi.

Le opzioni di gara che concorrono alla determinazione del valore complessivo dell'appalto sono attivabili nel corso della durata massima del contratto.

2.3 PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

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

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

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

Il Concessionario è tenuto a curare che il personale addetto al servizio mantenga un comportamento corretto, cordiale e professionalmente adeguato.

Si riporta nel seguito l'elenco del personale attualmente impiegato, in forma anonima.

Progressivo	Qualifica	Inquadramento	Mansione	Livello	Contratto	Ore Settimanali	GG Lavorativi
1	Tecnico	Operaio	MAGAZZINO/LOGISTICA	5	FTTI	40	5
2	Tecnico	Operaio	MAGAZZINO/LOGISTICA	5	FTTI	40	5
3	Tecnico	Operaio	MAGAZZINO/LOGISTICA	2	FTTI	40	5
4	Tecnico	Operaio	MAGAZZINO/LOGISTICA	5	FTTI	40	5

5	Tecnico	Operaio	MAGAZZINO/LOGISTICA	3	FTTI	40	5
6	Tecnico	Operaio	MAGAZZINO/LOGISTICA	3	FTTI	40	5
7	Tecnico	Operaio	MAGAZZINO/LOGISTICA	3	PTTI	27,5	5
8	Tecnico	Operaio	MAGAZZINO/LOGISTICA	3	PTTI	20	5
9	Tecnico	Operaio	MAGAZZINO/LOGISTICA	3	PTTI	12	2
10	Tecnico	Operaio	MAGAZZINO/LOGISTICA	3	PTTI	18	3

Il Politecnico di Milano monitorerà, durante l'esecuzione del contratto, il rispetto da parte dell'Appaltatore delle modalità di assorbimento del personale e dell'applicazione della clausola sociale.

Il dettaglio della stima dei costi della manodopera è indicato nel Disciplinare di gara all'art. 3.

Su richiesta del Politecnico di Milano, l'operatore economico dovrà trasmettere entro 10 giorni l'elenco aggiornato dell'organico in servizio presso l'appalto.

2.4 - PROCEDURA PER L'AGGIUDICAZIONE DEI CONTRATTI ATTUATIVI DI APPALTO SPECIFICO

In base alla graduatoria finale, saranno individuati tre operatori economici aggiudicatari che corrisponderanno ai primi tre operatori economici della graduatoria.

Nell'ambito dell'Accordo Quadro potranno essere stipulati contratti attuativi con i primi tre operatori economici aggiudicatari fino all'importo massimo non garantito del valore di € 5.000.000,00 complessivi.

I contratti attuativi saranno affidati ai tre operatori economici affidatari secondo le seguenti modalità:

- Contratto annuale di Presidio Garantito: valore stimato € 778.000,00 per 4 contratti annuali, per un totale di €3.112.000,00. I contratti delle annualità successive alla prima potranno essere ridotti fino al 30% del valore.
- Il contratto annuale di Presidio Garantito sarà affidato al primo operatore in graduatoria per tutti i 4 anni, salvo quanto specificato nel presente capitolato in caso di qualità del servizio non adeguata.
- Ulteriori contratti attuativi per traslochi o altre attività logistiche, per un importo totale massimo stimato, non garantito, fino ad esaurimento del valore complessivo dell'accordo quadro.

- Gli ulteriori contratti attuativi per traslochi o altre attività logistiche saranno affidati ai primi tre operatori in graduatoria secondo le seguenti proporzioni, in valore:
 - 40% al primo classificato
 - 30% al secondo classificato
 - 20% al terzo classificato
 - 10% a discrezione del RUP per la gestione di arrotondamenti dovuti agli importi unitari dei servizi da affidare
- In caso di soli due operatori aggiudicatari, i contratti attuativi per traslochi saranno assegnati nella misura di 50% al primo e 40% al secondo classificato. In caso di un solo operatore aggiudicatario saranno ad esso affidati tutti i contratti attuativi.

Per l'aggiudicazione di tali affidamenti, l'Amministrazione consulta per iscritto l'Appaltatore aggiudicatario dell'Accordo Quadro, chiedendogli di completare o stilare, se necessario, la sua offerta in merito alle forniture da svolgersi ed oggetto di appalto; l'offerta dovrà rispettare le condizioni economiche stabilite nell'Accordo.

Il Politecnico di Milano chiederà l'attivazione dei servizi all'Operatore Economico individuato secondo le modalità sopra illustrate secondo la seguente modalità:

- Il RUP/DEC chiede le autorizzazioni di spesa
- Il RUP/DEC predispone il contratto attuativo specifico dell'importo massimo comprensivo di tutte le opzioni come stabilite da listino
- Il RUP/DEC invia al fornitore la richiesta di Contratto Attuativo (con gli allegati tecnici) via e-mail
- Il fornitore invia al Politecnico di Milano la lettera di accettazione di Contratto Attuativo via e-mail, entro 3 giorni dalla richiesta

L'Appaltatore è tenuto all'accettazione dei contratti attuativi, salvo errori o incompletezze nella richiesta di CA tali da renderla non valutabile o non coerente con le condizioni definite nell'Accordo Quadro.

La mancata risposta alle richieste di contratto attuativo entro i termini definiti costituisce inadempimento dell'Appaltatore ed è soggetta a penali ed eventuale risoluzione dell'accordo quadro come specificato nel presente Capitolato.

L'appaltatore, con la stipula del Contratto Attuativo, dà atto:

- di avere preso esatta cognizione della natura del servizio e delle condizioni generali e particolari, che possono influire sulla sua esecuzione.

I prezzi contrattuali sono vincolanti anche per la definizione, valutazione e contabilizzazione di eventuali varianti, addizioni o detrazioni in corso d'opera, qualora ammissibili ed ordinate o autorizzate ai sensi dell'articolo 120 del D.lgs. n. 36/2023 e successive modifiche ed integrazioni.

2.5 - CORRISPETTIVI CONTRATTUALI

Il ribasso percentuale offerto dall'Appaltatore in sede di gara si intende da applicare a tutti i prezzi unitari desumibili dal Listino di cui allegato All. 10_Listino Prezzi al presente Capitolato; i prezzi unitari desumibili dai Listini, ribassati dello sconto percentuale offerto dall'Impresa, costituiscono pertanto i prezzi contrattuali.

Il corrispettivo di ogni singolo servizio di presidio è stabilito in un canone mensile onnicomprensivo, determinato sulla base dei prezzi unitari offerti dall'Appaltatore in sede di gara, come risultanti dall'offerta economica, e remunerativo di tutte le prestazioni, oneri e obblighi necessari alla corretta esecuzione del servizio, nulla escluso.

Il corrispettivo per i servizi di trasloco sarà riconosciuto a misura, sulla base dell'elenco prezzi (listino) derivante dai prezzi unitari offerti in sede di gara, applicati alle quantità effettivamente eseguite, preventivamente autorizzate dalla Stazione Appaltante e regolarmente verificate e contabilizzate secondo le modalità previste dal capitolato.

La contabilizzazione delle attività svolte sarà effettuata a misura sommando le singole voci delle attività necessarie per realizzare i singoli interventi richiesti, come indicato nei prezziari di riferimento. La valutazione delle misure da applicare sarà effettuata in contraddittorio prima dell'avvio dei servizi, come definito dal paragrafo 3, e rimarrà vincolante, salvo modifiche che dovranno essere preventivamente autorizzate dalla committenza.

La percentuale di sconto formulata in sede di offerta tiene conto delle prescrizioni di Capitolato ed è unica per tutte le voci e Listini citati.

Gli importi come sopra determinati, sono comprensivi di tutte le spese per mezzi d'opera, assicurazione di ogni genere, forniture di materiali e loro lavorazione, carico, trasporto e scarico materiali, dazi, noli, perdite, tempi di trasporto al posto di lavoro ecc. e tutto quanto occorre per dare il lavoro compiuto a perfetta regola d'arte, intendendosi nei prezzi compreso ogni compenso per tutti gli oneri che l'appaltatore dovesse sostenere a tale scopo, anche se non esplicitamente indicati nei vari servizi.

Resta comunque convenuto che sulle quotazioni riportate nelle offerte non saranno ammesse ulteriori aggiunte o maggiorazioni oltre a quelle previste dai listini stessi.

Si precisa che la Stazione Appaltante si riserva la facoltà, a fronte della particolarità dei servizi inerenti all'oggetto dell'appalto, qualora ve ne sia la necessità, di richiedere servizi aggiuntivi. Per tali servizi verranno richiesti singole quotazioni per nuovi prezzi.

2.6 ESECUZIONE CONTRATTUALE

L'Appaltatore è obbligato a garantire continuità alla totalità dei servizi oggetto dell'appalto provvedendo alle opportune sostituzioni od integrazioni del proprio personale che dovesse

dimostrarsi insufficiente o inadeguato, anche per assenza a qualsiasi titolo sia essa imputabile ad un evento di forza maggiore che di natura prevedibile.

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

2.7 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. In particolare:

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 la Stazione Appaltante 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 dalla Stazione Appaltante per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, nonché a quelle appositamente emanate per il personale del Fornitore. Il Fornitore deve comunicare alla Stazione Appaltante ogni evento infortunistico.

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

- provvedere a qualsiasi onere o materiale aggiuntivo necessario al fine di garantire un prodotto finale fornito a regola d'arte;
- essere munito di tutte le licenze e le autorizzazioni amministrative necessarie;
- rispettare tutte le disposizioni previste dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- provvedere affinché il proprio personale incaricato dell'esecuzione dei servizi di cui al presente Capitolato abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente;
- fornire al personale impiegato idoneo vestiario e dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato;
- adottare specifiche procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale. In particolare, le misure di gestione ambientale adottate dovranno comprendere almeno i seguenti aspetti ambientali:
- gestione dei rifiuti (modalità di raccolta e differenziazione, flussi generati e loro destinazione);
- misure di prevenzione della contaminazione delle acque superficiali o sotterranee;

- prevenzione della contaminazione del suolo per dispersione d'inquinanti e controllo e monitoraggio dei serbatoi interrati, se esistenti;
- misure di gestione nell'utilizzo di sostanze pericolose:
 - loro caratterizzazione (schede di sicurezza);
 - modalità di stoccaggio, utilizzo e dosaggio;
 - prevenzione e controllo delle emergenze;
 - caratteristiche dei prodotti a minori impatti ambientali e sulle relative etichette;
- gestione delle sostanze lesive dell'ozono.
- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- essere in regola con il pagamento di salari e stipendi per il personale impiegato, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal CCNL, in favore del proprio personale;
- mettere l'Amministrazione nelle condizioni di verificare con cadenza definita dalla stessa, l'avvenuto pagamento dei lavoratori impiegati presso l'Unità di Gestione;
- favorire il miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento degli addetti ai servizi.

Il Fornitore si impegna inoltre a:

- ottenere le abilitazioni di sicurezza al fine di eseguire servizi in aree e trattare informazioni con la corrispondente classificazione di segretezza;
- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal 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;
- mantenere sui luoghi di svolgimento delle attività una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte dal D.E.C. degli immobili/e, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero - per qualsiasi motivo - graditi all'Amministrazione;
- garantire la totale salvaguardia e conservazione dello stato fisico e funzionale degli immobili, degli impianti e delle relative apparecchiature presi in consegna e garantire la piena disponibilità e fruibilità degli spazi.

Inoltre, il Fornitore:

- in caso di subappalto, è responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni eventualmente rese nell'ambito del subappalto;

- deve osservare le prescrizioni di cui all'art. 119 del D. Lgs. n. 36/2023 e assicurare che il personale del subappaltatore abbia i requisiti richiesti dalla normativa ai fini dell'esecuzione delle prestazioni subappaltate;
- dovrà stipulare un'assicurazione per la responsabilità civile verso Terzi previste all'art. 30.2 del Capitolato d'Oneri RCT
- deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto ad impiegare materiale di ottime qualità ed appropriato agli impieghi;
- deve fornire all'Amministrazione tutte le informazioni e i chiarimenti richiesti.

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

È prevista l'applicazione della penale di cui al paragrafo 2.11 PENALITÀ, CONTROLLI, REGOLARITÀ ESECUZIONE DEI SERVIZI p. 20) per la mancata rimozione dei rifiuti.

È prevista l'applicazione della penale di cui al paragrafo 2.11 PENALITÀ, CONTROLLI, REGOLARITÀ ESECUZIONE DEI SERVIZI p.xxx) per aver smaltito in modo inopportuno materiale o sostanze inquinanti, oltre alla denuncia agli organi di competenza.

2.8 GARANZIA DEFINITIVA PER LA STIPULA DEL CONTRATTO

L'affidatario per la sottoscrizione del contratto deve costituire una garanzia, denominata "garanzia definitiva", per l'importo e con le modalità stabilite dall'art.117 del D. Lgs. 36/2023.

La mancata costituzione della suddetta garanzia determina l'annullamento dell'aggiudicazione e la decadenza dell'affidamento.

Nel caso di procedure aventi ad oggetto accordi quadro di cui all'articolo 59, l'importo della garanzia per tutti gli operatori economici aggiudicatari è indicato nella misura massima del 2 per cento dell'importo dell'accordo quadro; l'importo della garanzia per i contratti attuativi può essere fissato nella documentazione di gara dell'accordo quadro in misura anche inferiore al 10 per cento del valore dei contratti stessi con l'indicazione delle modalità di calcolo della maggiorazione prevista dal comma 2.

2.9 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

L'emissione delle fatture per ogni singolo Contratto Attuativo avverrà dopo aver ricevuto il benestare da parte dell'Ateneo, ovvero al termine delle singole attività pattuite e regolarmente eseguite con la consegna sulla base dei servizi richiesti ed effettivamente svolti. Per il servizio di presidio la fatturazione avverrà mensilmente entro i primi dieci giorni del mese successivo.

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

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

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

La compilazione e sottoscrizione dell’autocertificazione inerente alla dichiarazione di regolarità del D.U.R.C. e la tracciabilità dei flussi finanziari dovrà precedere l’emissione della fattura.

La fattura sarà respinta tramite il Sistema di Interscambio in caso di mancato ricevimento della predetta documentazione.

Il pagamento avverrà entro 30 giorni dalla data di ricezione della fattura, previo accertamento della prestazione da parte del direttore dell’esecuzione del contratto (DEC).

2.10 ANTICIPAZIONE

È esclusa l’applicazione delle disposizioni di cui all’articolo 125, comma 1, del codice ai sensi dell’art. 33 dell’Allegato II.14 del D.Lgs 36/2023.

2.11 PENALITA’, CONTROLLI, REGOLARITÀ ESECUZIONE DEI SERVIZI

L’impresa esecutrice dei servizi in oggetto riconosce al Politecnico di Milano, senza che ciò possa comunque costituire scarico di responsabilità, la facoltà di controllare con proprio personale, in ogni momento, l’esatto adempimento degli impegni di cui ai paragrafi precedenti, e quindi di prendere opportuni provvedimenti a carico della medesima Ditta e, occorrendo, di far sospendere il lavoro in corso ove questo non si svolga con la necessaria sicurezza.

L’impresa si impegna pertanto all’osservanza di quanto precede con i propri dirigenti, preposti e operai, che renderà edotti delle prescrizioni di cui sopra e dell’obbligo di osservarle.

Nel caso in cui, per qualsiasi motivo imputabile all’Aggiudicataria, i servizi contemplati nel presente Appalto, non vengano forniti e/o espletati - anche solo per periodi di tempo limitato - o vengano espletati in modo parziale o non conforme a quanto previsto dal presente Capitolato o a quanto offerto dall’Aggiudicataria in sede di gara, la Committente applicherà le penali nei confronti dell’Aggiudicataria commisurate al valore delle inadempienze, come di seguito indicato.

L'applicazione delle penali non preclude il diritto dell'Ateneo a richiedere il risarcimento di eventuali maggiori danni.

Le eventuali contestazioni saranno rilevate da apposito Verbale di contestazione.

Tutte le penali saranno applicate dal Committente con semplice comunicazione scritta all'Appaltatore, senza bisogno di altra misura amministrativa o legale, con termine di 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della stessa per eventuali difese scritte. L'ammontare sarà fatturato dal Politecnico di Milano all'Appaltatore.

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

L'importo complessivo delle penali irrogate non può superare il 10 per cento dell'importo contrattuale; qualora i ritardi siano tali da comportare una penale di importo superiore alla predetta percentuale trova applicazione quanto disposto dal presente capitolato in materia di risoluzione del contratto.

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.

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

	e/o del rispetto della relativa formazione	
7	Mancato rispetto delle scadenze di pianificazione concordate.	€ 500 (cinquecento/00) per ciascun giorno lavorativo di ritardo e per ciascuna scadenza.
8	Mancato intervento in reperibilità del Coordinatore dei Servizi.	€ 100 (cento/00) per ogni ora o frazione di ritardo nell'arrivo presso la sede del Politecnico.
9	Grado medio di soddisfazione inferiore al punteggio 3 (in scala da 1 a 6) con riferimento ai ticket chiusi nel semestre precedente	Penale calcolata in proporzione al fatturato secondo la seguente formula: $5\% * (3 - \text{punteggio medio del semestre precedente}) / 3$
10	Mancato utilizzo dei DPI necessari secondo la normativa vigente o utilizzo di attrezzature non conformi alle norme vigenti in tema di sicurezza.	€ 500 (cinquecento/00) per ogni inadempimento.
11	Esecuzione del servizio con utilizzo di personale non regolarmente assunto dall'appaltatore o dall'eventuale subappaltatore	€. 1.500,00 (millecinquecento/00) / unità di personale irregolare oltre alla denuncia agli organi di competenza.
12	Mancato rispetto delle regole relative al subappalto o delle condizioni per il personale dei subappaltatori e per non aver comunicato subappalti e subforniture ai sensi del D.Lgs 36/2023 dall'appaltatore o dall'eventuale subappaltatore	€. 1.500,00 (millecinquecento/00) per ogni subappalto non autorizzato e/o 500,00 € (cinquecento/00) per ogni inadempimento oltre alla denuncia agli organi di competenza.
13	Mancata registrazione della chiusura del ticket d'intervento.	€ 50,00 (cinquanta/00) per singolo ticket.
14	Ritardo nell'invio del piano di manutenzione programmata e/o ritardo nel completamento del censimento e catalogazione dei cespiti in magazzino entro la scadenza prevista	€ 50,00 (cinquanta/00) per ciascun giorno di ritardo.
15	Assenza o inadeguatezza (rispetto al profilo offerto in sede di gara) del Coordinatore del servizio.	€ 500,00 (cinquecento/00) per ciascun giorno lavorativo di indisponibilità del Coordinatore del servizio.
16	Accesso presso i Campus del	

	Politecnico di veicoli con livelli antinquinamento inferiori a quanto offerto in sede di gara.	€ 150,00 (centocinquanta/00) per ciascun veicolo e ciascun giorno di accesso.
17	Mancato utilizzo della divisa da parte dei lavoratori addetti al servizio o utilizzo di divisa non coerente con quanto offerto in sede di gara.	€ 100,00 (cento/00) per ciascun caso riscontrato.
18	Mancata consegna del report trimestrale con i valori KPI raggiunti entro i termini stabiliti (incluso il report M(T1-T3).	€ 200,00 (duecento/00) per ogni giorno di ritardo rispetto al termine indicato
19	Altre inadempienze, non contemplate nel presente articolo, dovute a mancata, ritardata o insufficiente esecuzione delle prestazioni.	Commisurata all'inadempienza: da € 100,00 (cento/00) a € 5.000,00 (cinquemila/00) per segnalazione a giudizio del RUP.
20	Assegnazione in presidio di una figura professionale non in possesso di adeguate competenze	€ 200,00 (duecento/00) al giorno per giorno di ritardo nella sostituzione
21	Mancato utilizzo di imballaggi a protezione degli oggetti/arredi movimentati e/o trasportati	€ 50,00 (cinquanta/00) per ciascun oggetto trasportato o movimentato privo di idoneo imballaggio di protezione necessario a garantirne l'integrità durante le operazioni di movimentazione, trasporto e deposito
22	Mancata rimozione dei rifiuti prodotti o smaltimento non conforme di materiale o sostanze inquinanti	€ 200,00 (duecento/00) per ciascun episodio di mancata rimozione dei rifiuti prodotti; da € 1.000,00 (mille/00) a € 3.000,00 (tremila/00) per ciascun episodio di smaltimento non conforme di materiale o sostanze inquinanti, in funzione della gravità dell'inadempimento, oltre alla segnalazione agli organi di competenza.
23	Mancata condivisione della copia del FIR	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo dal sollecito di invio
24	Ritardo nella redazione e consegna del Verbale di Controllo completo dei kpi raggiunti nel trimestre e dell'eventuale	200,00 €/giorno di ritardo

	piano delle attività da migliorare per quei servizi/attività risultati con KPI sotto soglia	
--	---	--

2.12 RISOLUZIONE

Il Politecnico di Milano ha facoltà di risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, in caso di mancanza anche sopravvenuta dei requisiti di cui di cui articoli 94, 95, 96, 97 e 98 del D.Lgs. 36/23, del D.lgs 159/2011 nonché nei casi previsti dai Patti di Integrità del Politecnico di Milano.

Si prevede espressamente che il contratto si risolva di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c. nei seguenti casi, a decorrere dalla data della ricezione, da parte dell'impresa, della comunicazione con cui il Politecnico dichiara che intende valersi della presente clausola: due semestri consecutivi con grado di soddisfazione inferiore al 3.

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

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

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

Ai sensi dell'Art.92 c.3 e 4 del D.Lgs.159/2011, qualora al momento della stipula fosse ancora in istruttoria l'informativa antimafia, il contratto potrà essere stipulato sotto condizione risolutiva, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, in caso in cui le verifiche antimafia effettuate anche successivamente alla stipula abbiano dato esito interdittivo, fatto salvo il pagamento del valore delle opere già eseguite e il rimborso delle spese sostenute per l'esecuzione del rimanente, nei limiti delle utilità conseguite.

Ove si verificano deficienze e inadempienze tali da incidere sulla regolarità e continuità del servizio, il Politecnico di Milano potrà provvedere d'Ufficio ad assicurare direttamente, a spese dell'Affidatario, il regolare funzionamento del servizio. Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto, per le motivazioni sopra riportate, il gestore, sarà tenuto al rigoroso risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti ed alla corresponsione delle maggiori spese che il Politecnico dovrà sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

In caso di risoluzione del contratto per inadempimento, sarà incamerata la cauzione definitiva prestata dall'impresa.

2.13 RECESSO

Il Politecnico di Milano ha il diritto di recedere in qualunque tempo dal contratto con le modalità previste dall'art. 123 D.Lgs 36/2023.

2.14 TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

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

Il fornitore si impegna inoltre a produrre, su richiesta della Stazione appaltante, documentazione idonea per consentire le verifiche di cui all'art. 3, comma 9 della legge 136/2010.

A pena di risoluzione del contratto, tutti i movimenti finanziari relativi alla fornitura devono essere registrati su conto corrente dedicato e devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o altri strumenti previsti dalla legge 136/2010, salvo le deroghe previste dalla legge stessa e registrati su conto corrente dedicato i cui estremi identificativi e i nominativi dei soggetti autorizzati ad operarvi dovranno essere comunicati dal Fornitore all'Ateneo prima della stipula del contratto. Il Fornitore si impegna a comunicare all'Ateneo ogni variazione dei predetti dati.

2.16 FORO COMPETENTE

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

2.17 NORME DI RIFERIMENTO

Per tutto quanto non espressamente previsto dagli atti e documenti di gara si fa riferimento al D. Lgs. 36/2023 e al Codice Civile.

2.18 TRATTAMENTO DATI

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

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

In caso di servizi che richiedano il trasferimento di dati personali dal Politecnico al Fornitore o la raccolta di dati personali da parte del Fornitore nell'ambito dello svolgimento del servizio, il

Fornitore verrà nominato all'avvio dei servizi dal Committente con apposito atto negoziale ai sensi dell'art. 28 e seguenti del GDPR "Responsabile del trattamento" in relazione alle attività connesse alla esecuzione del presente contratto.

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

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

2.19 SPESE CONTRATTUALI

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

Il valore dell'imposta di bollo, anche per i singoli contratti attuativi, che l'appaltatore è tenuto a versare al momento della stipula del contratto, è determinato sulla base della Tabella A di cui all'allegato I.4 D.Lgs. 36/2023.

2.20 UTILIZZO DEL NOME DEL POLITECNICO

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

2.21 RISERVATEZZA

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

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

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

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

2.22 POLIZZA RESPONSABILITÀ CIVILE VERSO TERZI PER LA STIPULA DEL CONTRATTO

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

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

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

A tal fine, a copertura dei rischi di cui al precedente comma, l'Appaltatore è tenuto alla stipulazione, con primaria compagnia di assicurazione, di una polizza R.C.T. per un massimale unico minimo di € 3.000.000,00 per evento.

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

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

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

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

2.23 NORMATIVA ANTICORRUZIONE

1) RAPPORTI DI PARENTELA

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

2) TENTATIVI DI CONCUSSIONE

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

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

3) CONOSCENZA DEL CODICE COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI DEL POLITECNICO DI MILANO E PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE CORRUZIONE DI ATENEIO

Il fornitore dichiara di conoscere il Codice Etico e di Comportamento del Politecnico di Milano e il Piano Integrato di Attività e Organizzazione dell'Ateneo, reperibili agli indirizzi:

https://trasparenza.polimi.it/pagina769_prevenzione-della-corruzione.html e

<https://www.normativa.polimi.it/strumenti/dettaglio-regolamento/codice-etico-e-di-comportamento>

L'appaltatore ha l'obbligo di rispettare e di divulgare all'interno della propria organizzazione il Codice Etico e di Comportamento del Politecnico di Milano per tutta la durata della procedura di affidamento e del contratto.

Fatti salvi gli eventuali altri effetti, l'inosservanza delle norme e/o la violazione degli obblighi derivanti dal codice di comportamento dei dipendenti pubblici di cui all'art. 54 del D.Lgs. 165/2001 o al Codice Etico e di Comportamento del Politecnico di Milano comporta la risoluzione del presente contratto ai sensi dell'art.1456 del c.c.

4) EX DIPENDENTI

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

2.24 ACCESSO AGLI ATTI

A causa dell'assenza di specifico tool sulla piattaforma di e-procurement, i documenti non possono essere resi disponibili, pertanto saranno trasmessi mediante più invii tramite la sezione "comunicazioni" della piattaforma di gara.

Secondo quanto previsto dal comma 5 dell'art. 36 D.lgs. 36/2023, l'ostensione delle parti dell'offerta di cui è stato chiesto l'oscuramento per cui la Scrivente stazione appaltante ha ritenuto insussistenti le ragioni di segretezza saranno rese disponibili solo una volta decorso il termine di cui al co. 4 del medesimo articolo.

Si rendono disponibili, invece, l'offerta dell'operatore economico risultato aggiudicatario (per le parti non oscurate), i dati e le informazioni presupposti all'aggiudicazione ai sensi dell'art. 36 co. 1 D.lgs. 36/2023 a tutti i candidati e offerenti non definitivamente esclusi e le offerte presentate (per le parti non oscurate) agli operatori economici collocatisi nei primi cinque posti in graduatoria reciprocamente tra loro.

I partecipanti collocatisi oltre il quinto posto interessati ad accedere alle offerte dei concorrenti diversi dal primo possono avanzare richiesta di accesso ai sensi degli articoli 3 bis e 22 della legge n. 241/90.

In caso di richiesta di accesso agli atti, come previsto dal Regolamento di Ateneo, emanato con Decreto del Direttore Generale Rep. n. 7760 Prot. n. 113938 del 04/12/2017, verrà applicato il tariffario approvato dal Consiglio di Amministrazione il 28/11/2017 visibile al seguente indirizzo: https://www.normativa.polimi.it/fileadmin/user_upload/regolamenti/regolamenti_generali/388_rimborso_costi_riproduzione_e_ricerca_di_documenti.pdf

2.25 RESPONSABILE DEL PROGETTO

Il Responsabile Unico del progetto (RUP) di gara è il sig. Giacomo Rossello

2.26 CONTATTI

Eventuali richieste di chiarimenti, in ordine al contenuto del Bando di gara, del presente Capitolato e del Disciplinare di gara potranno essere formulate esclusivamente per via telematica attraverso la funzione comunicazioni sul sistema di gara Sintel di ARIA Lombardia S.p.A.

2.27 DANNI

Sono a carico dell'appaltatore tutte le misure, comprese le opere provvisorie, e tutti gli adempimenti per evitare il verificarsi di danni alle opere, all'ambiente, alle persone e alle cose nella esecuzione dell'Appalto.

L'onere per il ripristino di opere o il risarcimento di danni ai luoghi, a cose o a terzi determinati da mancata, tardiva o inadeguata assunzione dei necessari provvedimenti sono a totale carico dell'appaltatore, indipendentemente dall'esistenza di adeguata copertura assicurativa.

2.28 DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

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

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

3. SPECIFICHE TECNICHE

3.1 OGGETTO

Oggetto della presente gara è l'aggiudicazione di un Accordo Quadro per la fornitura dei servizi di gestione della movimentazione e dei traslochi di arredi e attrezzature relativi a uffici, aule e laboratori (comprensiva della gestione dei magazzini), oltre alla manutenzione ordinaria (programmata e a guasto) degli arredi.

L'Accordo Quadro per servizi di facchinaggio, traslochi, logistica eventi e manutenzione arredi, è suddiviso in due distinte tipologie di servizio:

1. **Servizio di Presidio Garantito (con rinnovo annuale subordinato alle performance)**
 - A) Presidio per servizio di piccoli traslochi e facchinaggio
 - B) Presidio per servizio di manutenzione ordinaria degli arredi (programmata e correttiva a guasto)
 - C) Presidio per servizio logistica Eventi e installazione segnaletica
 - D) Gestione magazzini
2. **Servizio a Chiamata non Garantito**
 - E) Servizio grandi traslochi con contratti attuativi stipulati all'occorrenza.

Il servizio è richiesto presso tutte le sedi del Politecnico di Milano, attualmente individuate le sedi principali come segue:

- Milano sede Città Studi
- Milano sede Bovisa
- Sesto Ulteriano (MI)
- Spino d'Adda (CR)
- Polo Territoriale di Lecco
- Polo Territoriale di Como
- Polo Territoriale di Piacenza
- Polo Territoriale di Cremona
- Polo Territoriale di Mantova

L'elenco delle sedi indicate potrà subire variazioni in relazione all'evoluzione delle consistenze del Politecnico di Milano, considerando anche le potenziali sedi dislocate. Si invita pertanto a consultare il seguente link per l'aggiornamento delle informazioni: <https://maps.polimi.it/maps/>.

3.2 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'organizzazione del servizio si fonda su un'articolazione flessibile e integrata delle risorse messe a disposizione dall'Operatore Economico, nel rispetto dei livelli minimi di presidio e delle specifiche esigenze operative delle strutture universitarie coinvolte.

L'Operatore Economico dovrà garantire la disponibilità di un numero adeguato di risorse per coprire i servizi oggetto dell'appalto, con possibilità di rimodulazione delle stesse in funzione dell'andamento delle richieste e delle priorità stabilite.

A tal fine è prevista la figura del Coordinatore del Servizio, nominato dall'Appaltatore, con il compito di supervisionare l'intera operatività, coordinare i presidi attivi presso le varie sedi, e pianificare, in accordo con il RUP/DEC, eventuali spostamenti temporanei di risorse tra i diversi servizi.

Qualora si verifichi un incremento straordinario ed eccezionale del numero di ticket/richieste, concentrato nel medesimo arco temporale, tale da poter compromettere il rispetto dei KPI contrattuali (descritti in seguito nel presente capitolo), sarà onere del Coordinatore dei servizi dell'Appaltatore rilevare tempestivamente tale condizione e darne formale evidenza alla Stazione Appaltante.

In tali circostanze, l'Appaltatore è tenuto a predisporre e presentare al RUP/DEC un piano di rientro, nel quale dovranno essere dettagliatamente indicati:

- le misure correttive proposte;
- la nuova pianificazione delle attività finalizzata al ripristino dei livelli di servizio;
- i tempi previsti per il rientro nei parametri e nei KPI contrattuali;
- l'eventuale proposta di integrazione temporanea di ulteriori squadre operative.

Qualora il piano preveda l'impiego di squadre aggiuntive, lo stesso dovrà contenere una descrizione analitica dell'intervento, specificando almeno:

- il numero di risorse impiegate;
- la quantità di ore giornaliere previste;
- i mezzi e le attrezzature utilizzati;
- la programmazione dettagliata di ciascun ticket assegnato alle squadre extra, con indicazione della data di esecuzione e della fascia oraria;
- il computo economico complessivo dell'intervento redatto sulla base dei prezzi unitari offerti in gara.

Il piano di rientro, comprensivo dell'eventuale integrazione temporanea delle risorse, dovrà essere preventivamente approvato dal RUP/DEC. I relativi costi, se autorizzati, saranno

riconosciuti come extra-canone, attingendo alla quota dei servizi extra opzionali prevista dal contratto.

In assenza di preventiva autorizzazione del RUP/DEC, nessun onere aggiuntivo potrà essere riconosciuto all'Appaltatore.

Nell'ambito dell'Accordo Quadro, i contratti attuativi si suddividono principalmente in due categorie:

1. Contratti attuativi per servizi di presidio
2. Contratti attuativi per servizi a chiamata (grandi traslochi)

Nella tipologia dei contratti attuativi per servizi di presidio, rientrano le seguenti categorie di contratti, che andranno attivati entro e non oltre 30 giorni solari dalla stipula del contratto.

1) Servizio di Presidio Garantito (con rinnovo annuale subordinato alle performance tese al raggiungimento di KPI)

Il servizio di presidio garantito comprende lo svolgimento delle attività previste dal presente capitolato nei presidi A, B, C e D. Il rinnovo annuale del servizio è subordinato alla valutazione delle performance complessive ottenute in relazione a specifici indicatori di performance (KPI) applicati ai presidi che verranno descritti nei paragrafi seguenti. Le modalità operative per il rinnovo contrattuale sulla base dei risultati ottenuti sono esplicitate nel capitolo "Report di performance e rinnovo contratto".

Può essere richiesto a tutte le squadre occupate nel presidio di operare in fasce orarie serali o weekend, per poter operare quando gli uffici sono chiusi o in assenza di lezioni. Gli orari di massima di presenza dei presidi saranno definiti nei contratti attuativi e potranno essere variati per esigenze specifiche attraverso gli ordini di servizio.

A) Presidio per servizio di piccoli traslochi e facchinaggio

- Durata: 1 anno, con possibilità di rinnovo annuale, subordinato ai KPI
- Obiettivo: Garantire la gestione operativa e il supporto per piccoli traslochi e servizi di facchinaggio all'interno delle strutture designate.

Il servizio consiste nell'esecuzione di attività di facchinaggio e movimentazione di beni e arredi relativi a unità immobiliari o porzioni di edificio con superficie complessiva, per singola richiesta, non superiore a 100 metri quadrati.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione una piattaforma digitale, fornita in sede di gara, per la gestione delle movimentazioni. Tale piattaforma dovrà costituire un vero e proprio sistema di logistica integrata, in grado di assicurare la tracciabilità in tempo reale sia del materiale in movimento (beni, arredi, documentazione, ecc.) sia dei flussi e delle giacenze di magazzino. Il sistema dovrà permettere l'accesso profilato da parte della Stazione Appaltante, con possibilità di consultazione, estrazione dati e monitoraggio costante dell'andamento operativo. Tale sistema garantirà la tracciabilità in tempo reale delle operazioni, permettendo anche la gestione

elettronica dei DDT, l'archiviazione strutturata dei dati e l'analisi dei flussi per finalità di ottimizzazione delle risorse.

I servizi di movimentazione potranno essere richiesti per tutte le sedi del Politecnico di Milano, ovvero presso ogni altro luogo esterno all'Ateneo per cui si renda necessario. In caso di trasporti da e per destinazioni esterne alla Città Metropolitana di Milano, sarà riconosciuto un costo aggiuntivo di 30 centesimi al km, al fine di compensare i maggiori oneri di carburante e pedaggi autostradali.

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

La Stazione Appaltante, si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore lo smaltimento dei materiali non pericolosi derivanti dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali, qualora ciò si renda necessario per esigenze operative, organizzative o di sicurezza. Lo smaltimento sopra citato dovrà essere eseguito dall'Appaltatore nel rispetto della normativa vigente in materia ambientale e di gestione dei rifiuti, mediante conferimento presso impianti autorizzati. I relativi oneri saranno valutati rispetto al preventivo richiesto al Fornitore in relazione all'attività.

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

- Facchinaggio interno. Comprende tutte le attività relative a movimentazioni di beni mobili all'interno degli immobili o tra edifici all'interno del medesimo campus per cui non sia necessario l'utilizzo di un automezzo.
- Facchinaggio esterno. Comprende le attività di movimentazione di beni mobili con adeguati automezzi da effettuarsi tra diversi edifici/sedi.

In particolare, le azioni, a titolo non esaustivo, sono:

- Movimentazione di scatole, scatoloni, altri oggetti ingombranti;
- Movimentazione di arredi e complementi, compreso smontaggio/rimontaggio ove necessario e posizionamento ordinato secondo le indicazioni impartite;
- Movimentazione di apparecchiature da ufficio (PDL informatiche, fotocopiatrici, stampanti, ecc.) strumentazioni tecniche e attrezzature varie;
- Movimentazione di archivi, biblioteche e documentazione in generale;
- Distribuzione di materiali di consumo di vario genere (materiali di stampa, cancelleria, materiale igienico-sanitario, ecc.);
- Compilazione digitale dei DDT e gestione informatizzata delle richieste;
- Selezione di materiali dismessi (rifiuti assimilati agli urbani, rifiuti ingombranti) e conferimento verso i centri di raccolta ubicati all'interno dei campus:
 - Città Studi, presso il Campus Bassini (definita "Piazzola Golgi", sita in via

- Golgi – ingresso via Golgi, 37);
- Bovisa, presso il Campus La Masa (definita “Piazzola La Masa”, sita in via La Masa 34);
- Bovisa, presso il Campus Candiani (definita “Piazzola Schiaffino”, sita in via Schiaffino 1);
- Bovisa, presso Il campus La Masa (definita “Piazzola Codigoro”, sita in via Codigoro 7)
- eventuali altri depositi individuati dall’Amministrazione.

Il servizio sarà attivato tramite ticket.

Per quanto riguarda la tempistica sulla gestione dei ticket si riporta lo schema seguente:

Stato dell’intervento	Tempo di intervento dall’apertura del ticket	Azione richiesta
Ordinario	Entro 5 giorni lavorativi	<ul style="list-style-type: none"> • Presa in carico del ticket entro le 24h • Esecuzione dell’intervento entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta
Programmabile	Data definita dal richiedente (con preavviso di almeno 5 giorni lavorativi)	<ul style="list-style-type: none"> • Presa in carico del ticket entro le 24h • Esecuzione dell’intervento nella data richiesta dalla struttura richiedente

Qualora il fornitore (nella figura del coordinatore del servizio) non sia in grado di garantire le tempistiche definite per via di un numero elevato o per un’eccezionale complessità delle richieste contemporanee, dovrà proporre al DEC un piano di attività integrative per la risoluzione del problema che dovrà essere concordato e approvato affinché questa difficoltà operativa non concorra all’abbassamento dei KPI.

Il personale delle squadre impiegate dall’Appaltatore dedicate per l’esecuzione del servizio dovrà essere preferibilmente sempre composto dallo stesso personale, per facilitare la conoscenza delle molteplici sedi del Politecnico di Milano. La Stazione Appaltante dovrà ricevere, per mezzo PEC, il listato aggiornato del personale in servizio presso le sedi oggetto dell’appalto. In caso di inserimento di nuove figure nel personale, si deve prevedere un affiancamento delle stesse da parte del personale già reclutato.

Risorse impiegate per il servizio:

Il servizio viene erogato da 1 squadra operativa, composta da:

- 2 addetti con esperienza e adeguata formazione, in grado di effettuare attività di montaggio e smontaggio arredi
- 1 camion da 35 quintali, euro 6, con cassone coperto da 16mc e sponda idraulica, geolocalizzato da remoto
- 1 transpallet
- 1 carrello a ruote stellari (tipico modello manuale per gradini)

- Kit imballaggio arredo
- DPI
- Cellulare
- Device per la gestione ticket e generazione di DDT digitale

Nell'ambito del servizio di movimentazione e facchinaggio, si ritiene strategica l'adozione di sistemi di tracciabilità in tempo reale, che permettano di monitorare in modo continuo e strutturato lo spostamento di beni e arredi durante tutte le fasi operative, dalla presa in carico all'effettiva consegna presso la destinazione indicata.

Il sistema di tracciamento in tempo reale ha l'obiettivo di garantire maggiore trasparenza, affidabilità e controllo sia per l'Amministrazione che per il soggetto affidatario, migliorando la qualità del servizio e la capacità di risposta in caso di eventuali disguidi, ritardi o necessità di ripianificazione.

A titolo esemplificativo, il sistema di tracciamento dovrà prevedere almeno:

- GPS integrati nei veicoli, in grado di restituire in tempo reale la posizione e il percorso del mezzo impiegato;
- Gestione digitale dei Documenti di Trasporto (DDT), comprensiva di generazione, firma digitale e archiviazione, con tracciamento puntuale dell'avanzamento operativo;
- Canale di comunicazione diretta con l'autista o con il personale operativo, per la gestione di aggiornamenti o modifiche logistiche durante il servizio.

Oltre ai requisiti sopra indicati, saranno valutate positivamente le proposte progettuali che includano uno o più dei seguenti elementi:

- Piattaforma di tracciamento online, accessibile tramite interfaccia web o app mobile, consultabile dai referenti dell'Amministrazione;
- Notifiche automatiche in tempo reale, trasmesse via e-mail, SMS o applicativo, contenenti aggiornamenti sullo stato del trasporto e segnalazioni di eventuali criticità;
- Sistema di monitoraggio dei tempi di consegna, con stime dinamiche sull'orario previsto di completamento del servizio (ETA - Estimated Time of Arrival) e possibilità di verifica ex post dei tempi effettivi.

KPI valutazione del servizio

Al fine di garantire la qualità, l'efficienza e la continuità del servizio relativo al **Presidio A - Servizio di piccoli traslochi e facchinaggio**, sono stati individuati specifici indicatori di performance (KPI) che consentano una valutazione oggettiva delle prestazioni rese. Tali KPI permettono di monitorare in modo puntuale aspetti fondamentali del servizio, quali la tempestività nell'esecuzione delle attività richieste, la corretta tracciabilità e gestione documentale attraverso la piattaforma digitale fornita dall'Ateneo, la qualità e la sicurezza degli interventi effettuati. Il raggiungimento dei valori soglia definiti per ciascun indicatore costituisce

requisito essenziale per l'eventuale rinnovo annuale del servizio, secondo quanto previsto nel capitolo dedicato al Report di performance e rinnovo contratto.

Indicatore	Descrizione	Formula	Fonte del dato della verifica	Valore soglia
Tempistica di presa in carico	Rispetto dei tempi di presa in carico	$(\text{Interventi presi in carico nei tempi} / \text{Totale interventi}) \times 100$	Data apertura-data presa in carico	$\geq 95\%$
Tempistiche di intervento	Rispetto dei tempi di intervento	$(\text{interventi effettuati nei tempi} / \text{Totale interventi}) \times 100$	Data apertura- Data chiusura ticket	$\geq 80\%$
Qualità	Interventi privi di reclami	$(\text{Interventi senza reclami} / \text{Totale interventi}) \times 100$	Piattaforma ticketing/e-mail	$\geq 95\%$
Sicurezza	Interventi privi di incidenti o infortuni	$(\text{Interventi senza incidenti} / \text{Totale interventi}) \times 100$	Denuncia di incidente/verbali di ispezione	$\geq 98\%$

B) Presidio per manutenzione ordinaria degli arredi (preventiva e correttiva a guasto)

- Durata: 1 anno, con possibilità di rinnovo annuale (subordinato ai KPI)
- Obiettivo: Gestire la manutenzione ordinaria, preventiva e correttiva, degli arredi, assicurando che gli ambienti siano funzionali e in buono stato.

Il servizio dovrà rispondere alle esigenze manutentive degli arredi e complementi d'arredo utilizzate negli spazi didattici e negli uffici dell'Ateneo.

Il servizio consiste nel mantenimento in efficienza dell'arredo, garantendo l'utilizzabilità dello stesso e delle attrezzature didattiche ivi contenute. Inoltre, il servizio dovrà presidiare anche tutta la componentistica d'arredo presente negli spazi, mantenendo anch'essa in perfetto funzionamento sia per le aule e sia per gli uffici.

Sarà onere dell'azienda l'impostazione delle attività di verifica dello stato di manutenzione degli elementi, programmando e pianificando le azioni.

Le azioni saranno rese in completa autonomia da parte dell'azienda e tutte mirate a rispondere ai seguenti criteri:

- B.1.) Gestione a guasto arredi aule, uffici e laboratori
- B.2) Manutenzione programmata degli arredi di aula

Composizione del team e dotazioni

Il servizio si compone di:

- 2 manutentori specializzati sugli arredi, con esperienza nelle riparazioni e nella manutenzione di mobili e attrezzature per uffici e ambienti comuni.

- Furgone/officina attrezzato, completo di tutti gli strumenti necessari per eseguire gli interventi in loco, senza necessità di ulteriori attrezzature. Il veicolo è fornito di un'ampia gamma di utensili (trapani, avvitatori, chiavi, attrezzature per il restauro estetico, etc.) e materiali di consumo per piccole riparazioni (viti, bulloni, colle, etc.).

B.1) Manutenzione a guasto degli arredi

In caso di guasti a qualunque tipo di arredi in qualsiasi spazio del Politecnico, sarà aperta segnalazione di ticket di manutenzione a guasto, tramite applicativo fornito dall'Ateneo. Il fornitore sarà chiamato ad intervenire, secondo le tempistiche minime indicate, per garantire il ripristino della funzione dell'arredo o provvedere alla sua sostituzione (parziale o complessiva). I ticket di manutenzione a guasto possono essere aperti dall'utenza finale degli spazi (studenti, docenti, personale tecnico e amministrativo), dal fornitore stesso o da altre ditte che lavorino presso gli spazi d'ateneo qualora, nel corso dello svolgimento delle proprie attività, notino guasti da segnalare.

Tempistiche e modalità di presa in carico delle richieste

Per quanto riguarda la tempistica sulle segnalazioni a guasto si riporta lo schema seguente:

Stato dell'intervento	Tempo minimo di intervento dall'apertura del ticket	Azione richiesta	Azioni suppletive
Emergenza	Entro 30 minuti	Almeno messa in sicurezza in situazione di pericolo	Al termine dell'intervento procedere alla chiusura del ticket e la contestuale riapertura volta al ripristino dello stato iniziale con tempistiche congrue alle richieste Ordinarie/Programmabili
Urgenza	Entro 1 giorno lavorativo	Ripristino provvisorio volto a consentire il normale funzionamento degli spazi (esempio lezione)	Al termine dell'intervento procedere alla chiusura del ticket e la contestuale riapertura volta al ripristino dello stato iniziale
Ordinario	Entro 5 giorni lavorativi	Ripristino dello stato iniziale (senza sostituzione di parti)	
Programmabile	Entro 20 giorni lavorativi	Ripristino dello stato iniziale con sostituzione delle parti ammalorate	

Al fine di ridurre i tempi di attesa e gestire gli interventi entro i tempi minimi richiesti, l'azienda avrà a disposizione uno spazio presso l'Ateneo (sede Leonardo e sede Bovisa) nel quale stoccare il materiale indispensabile per la manutenzione. Semestralmente, l'azienda è tenuta a fornire inventario del materiale ivi contenuto.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano le azioni prevedibili:

- Montaggio, installazione, riparazione/sostituzione di parti danneggiate di arredi e complementi d'arredo per aule didattiche, laboratori e spazi comuni (lavagne, banchi, cattedre, sedute collettive e multifunzionali.);
- Montaggio, installazione e manutenzione di cestini
- Montaggio, installazione, riparazione/sostituzione di parti danneggiate di mobili e arredi d'ufficio;
- Installazione, manutenzione e sostituzione di accessori per bagno, compresi asciugamani elettrici
- Installazione, manutenzione e sostituzione di accessori per aree break, compresi i forni a microonde;
- Interventi minuti di ripristino arredi e complementi (riparazione/sostituzione serrature, registrazione o piccola riparazione di porte, fissaggio viti, sostituzioni di parti danneggiate, ecc.);

B.2) Manutenzione programmata degli arredi

L'attività di manutenzione programmata dovrà necessariamente prevedere almeno 1 (un) intervento all'anno rispetto alle seguenti categorie di spazio:

- Aule
- Aree studio (interne ed esterne)
- Aree microonde
- Bagni aperti al pubblico

Tipologie di intervento

- Manutenzione programmata: Controlli periodici con frequenza annuale volto alla verifica dell'integrità strutturale e l'usura degli arredi, con eventuali interventi di riparazione per evitare guasti.
- Ripristino estetico: Interventi per eliminare segni di usura, graffi o danni estetici agli arredi, garantendo un aspetto curato e professionale.
- Check-list: verifiche visive sullo stato di conservazione degli arredi aule e report fotografico delle anomalie, con frequenza annuale (distante almeno 4 mesi dall'intervento di manutenzione programmata), da consegnare in formato digitale alla

stazione appaltante entro non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla chiusura dell'attività.

Questo servizio permette di mantenere gli arredi in condizioni ottimali, riducendo i tempi di inattività e minimizzando i costi derivanti da guasti non programmati.

L'elenco non esaustivo delle attività comprende:

- Verifica ispettiva generale degli ambienti, con particolare attenzione all'assenza di rotture o danneggiamenti;
- Controllo della stabilità di banchi, sedie, piani di appoggio e altri arredi mobili;
- Verifica del serraggio delle viti, almeno a campione, sugli arredi e le attrezzature;
- Controllo di eventuali cigolii e scricchiolii anomali;
- Serraggi e lubrificazioni, ove necessario, su parti mobili o meccanismi soggetti a usura;
- Controllo delle prese elettriche, in particolare quelle destinate agli arredi della didattica e ad apparecchiature come asciugamani elettrici;
- Verifica del corretto funzionamento dei meccanismi di chiusura delle porte e controllo dell'integrità strutturale;
- Controllo ed eventuale sostituzione di assi WC e scopini (su espressa richiesta del DEC);
- Controllo e sostituzione dei ganci appendiabiti danneggiati o mancanti;
- Verifica della presenza, corretto posizionamento e integrità della segnaletica di Ateneo.

L'Appaltatore dovrà produrre un rapporto mensile contenente la consistenza delle scorte di magazzino messe a disposizione dal Politecnico di Milano, con evidenza della giacenza iniziale e finale e degli utilizzi intercorsi nel mese, con indicazione del vano di installazione di ogni oggetto. La gestione del materiale all'interno dei magazzini sarà soggetta ad audit da parte della Stazione Appaltante.

Qualora, per esigenze di esecuzione del servizio o urgenza, si rendesse necessario l'acquisto di parti di ricambio per arredi e attrezzature di aula che il Politecnico abbia deciso di non mantenere in magazzino, il Fornitore invierà preventivo di acquisto tramite l'applicativo di trouble ticketing di Ateneo, che dovrà essere autorizzato dal Direttore Esecutivo di Contratto (DEC), secondo le indicazioni che saranno fornite in fase di avvio del servizio.

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

Per ciascun intervento effettuato deve essere registrato un ticket di manutenzione programmata o a guasto con indicazione dell'elemento interessato, del tipo di guasto e dei materiali impiegati ed eventuale preventivo per l'acquisto di materiali.

Sono compresi nel corrispettivo del servizio e non saranno rimborsati i costi per minuterie, cerniere, viti, silicone, ecc. necessarie per la riparazione da effettuarsi.

Per ogni intervento di manutenzione programmata dovrà essere redatta scheda di verifica con eventuali annotazioni sottoscritta da responsabile dell'impresa e RUP o DEC o DO.

Programmazione degli interventi

La manutenzione programmata dovrà essere pianificata con cadenza semestrale. Preferibilmente, gli interventi potranno coincidere con i periodi di chiusura dell'Ateneo, ossia:

- Periodo natalizio: indicativamente dal 22 dicembre al 6 gennaio.
- Chiusura estiva: indicativamente da fine luglio a inizio settembre.

Tuttavia, qualora l'Azienda lo ritenga più opportuno, la programmazione degli interventi potrà essere pianificata anche in altri momenti, come il sabato, in orari serali o in altri periodi in cui le attività didattiche non siano in corso. In ogni caso, è fondamentale garantire che gli interventi non interferiscano con il regolare svolgimento della didattica, con eventi o con altre attività negli spazi coinvolti.

Il piano degli interventi dovrà essere presentato all'approvazione del DEC (Direttore dell'Esecuzione del Contratto), che avrà il compito di validarlo.

Al fine di garantire il rispetto delle tempistiche del piano di manutenzione, l'Appaltatore dovrà assicurare l'esecuzione delle prestazioni, qualora richiesto, anche nelle fasce orarie successive alle ore 18.00, nella giornata di sabato e durante i mesi di agosto e dicembre, senza ulteriori oneri per la Stazione Appaltante.

Durante i periodi di sospensione delle lezioni, gli orari di svolgimento del servizio di presidio potranno essere concordati e modificati in accordo con la Stazione Appaltante (RUP/DEC).

Per l'attivazione dei servizi di manutenzione programmata degli spazi, l'Appaltatore dovrà rispettare le seguenti tempistiche:

- Entro 15 giorni naturali e consecutivi dall'avvio appalto, l'Appaltatore dovrà fornire al DEC una proposta di cronoprogramma generale complessivo per le attività di manutenzione programmata rispetto all'annualità, su base giornaliera e specificando le aule di intervento (Piano degli Interventi).
- Entro 5 giorni dalla ricezione del piano, la proposta di cronoprogramma verrà validata e confermata dal DEC e successivamente caricata sul sistema informativo di Ateneo.
- Semestralmente, indicativamente entro il 10 dicembre ed entro il 10 maggio, l'Appaltatore provvederà all'invio della revisione o conferma del piano di manutenzione annuale sulla base dell'elenco aggiornato delle aule fornito dalla Stazione Appaltante.
- Ad ogni aggiornamento degli spazi l'Appaltatore provvederà ad aggiornare ed inviare al DEC, entro 5 giorni lavorativi, la modifica alla programmazione al fine di garantire la programmazione.

Al fine di poter operare in autonomia, il personale delle squadre impiegate dall'Appaltatore dedicate per l'esecuzione del servizio dovrà essere preferibilmente sempre composto dallo stesso personale. La Stazione Appaltante dovrà ricevere, per mezzo PEC, il listato aggiornato del personale in servizio presso le sedi oggetto dell'appalto.

KPI valutazione del servizio

Al fine di garantire la qualità, l'efficienza e la continuità del servizio relativo al Presidio B - Manutenzione ordinaria degli arredi (programmata e correttiva a guasto), sono stati individuati specifici indicatori di performance (KPI) che consentano una valutazione oggettiva delle prestazioni rese. Tali KPI permettono di monitorare in modo puntuale aspetti fondamentali del servizio, quali la tempestività nell'esecuzione degli interventi manutentivi, la tracciabilità delle operazioni attraverso la piattaforma digitale di Ateneo, la qualità percepita dagli utenti finali e il rispetto delle condizioni di sicurezza. Il raggiungimento dei valori soglia definiti per ciascun indicatore costituisce requisito essenziale per l'eventuale rinnovo annuale del servizio, secondo quanto previsto nel capitolo dedicato al Report di performance e rinnovo contratto.

Indicatore	Descrizione	Formula	Fonte del dato	Valore soglia
Tempistiche	Rispetto dei tempi di intervento per le segnalazioni a guasto	$(\text{interventi effettuati nei tempi} / \text{Totale interventi a guasto}) \times 100$	Data presa in carico - chiusura ticket	$\geq 80\%$
Programmazione	Rispetto del piano di manutenzione programmata	$(\text{Interventi programmati eseguiti} / \text{Totale interventi programmati}) \times 100$	Piattaforma ticketing	$\geq 95\%$
Qualità	Interventi privi di reclami	$(\text{Interventi senza reclami} / \text{Totale interventi}) \times 100$	Piattaforma ticketing/email	$\geq 95\%$
Sicurezza	Interventi privi di incidenti o infortuni	$(\text{Interventi senza incidenti} / \text{Totale interventi}) \times 100$	Denunce di incidente/ verbali ispezione	$\geq 98\%$

C) Presidio per servizio logistica Eventi e installazione segnaletica

- o Durata: 1 anno, con possibilità di rinnovo annuale (subordinato ai KPI)
- o Obiettivo: Assicurare la gestione logistica per eventi, che include il trasporto, la movimentazione, lo smontaggio e il montaggio di arredi e sistemi di allestimento necessari per

l'organizzazione degli stessi, in taluni casi, anche in orari notturni e festivi. Altresì è compresa l'attività relativa all'aggiornamento e/o alla nuova installazione della segnaletica istituzionale dell'Ateneo,

I servizi di presidio per la gestione logistica degli eventi sono fondamentali per garantire che tutte le fasi di preparazione, svolgimento e smontaggio di un evento si svolgano senza intoppi. Questi servizi prevedono la presenza di personale dedicato e attrezzature specifiche per gestire il flusso di materiali, attrezzature e arredi necessari durante l'evento.

Inoltre, è prevista anche l'attività di installazione della segnaletica istituzionale dell'Ateneo, che non riguarda solo gli eventi, ma può essere richiesta in qualsiasi momento. Questo include non solo la posa di nuova segnaletica, ma anche l'aggiornamento e la sostituzione di quella già esistente, sia all'interno che all'esterno degli edifici, senza limiti di dimensioni. In questo modo si assicura che la segnaletica risponda sempre alle esigenze di comunicazione e orientamento dell'Ateneo, mantenendo gli spazi chiari e ben organizzati.

Processo installazione della segnaletica

1. Progettazione

La Stazione Appaltante, definisce e progetta la segnaletica necessaria, in relazione alla tipologia, il posizionamento e le specifiche tecniche.

2. Produzione

La segnaletica viene commissionata e prodotta da fornitori terzi, selezionati tramite apposita procedura di gara distinta dal presente appalto.

3. Ricevimento

Una volta completata la produzione, la segnaletica viene consegnata e stoccata presso i magazzini dell'Ateneo, sotto la responsabilità del servizio di gestione.

4. Richiesta di intervento

Il servizio responsabile della gestione della segnaletica apre un ticket formale verso il Servizio "Presidio Eventi e Segnaletica", che ha il compito di organizzare e gestire l'installazione.

5. Esecuzione

Il Servizio "Presidio Eventi e Segnaletica" prende in carico la richiesta e pianifica l'attività di installazione e montaggio della segnaletica, coordinandosi con il DEC (Direttore dell'Esecuzione del Contratto) per definire i tempi di intervento.

6. Realizzazione

L'intervento viene eseguito nel rispetto dei tempi concordati, utilizzando il personale e le attrezzature specializzate previste dal contratto, garantendo sicurezza e conformità tecnica. Chiusura del ticket allegando le foto attestanti l'avvenuta installazione.

Composizione del team e dotazioni

Il servizio si compone di:

- 2 addetti specializzati per movimentazioni, montaggi e smontaggi (formati per il lavoro in quota)
- 1 camion da 35 quintali, euro 6, con cassone coperto da 16mc e sponda idraulica, geolocalizzato da remoto
- Attrezzature specifiche come transpallet, trabattelli, carrelli elevatori, e dispositivi per il sollevamento e il posizionamento, PLE
- Kit di imballaggio per la protezione di materiali delicati e attrezzature costose.

Nell'ambito delle attività di supporto logistico agli eventi, l'Aggiudicatario dovrà garantire la fornitura di arredi e attrezzature mediante servizio di noleggio attivato su richiesta della Stazione Appaltante.

A tal fine, l'Aggiudicatario potrà avvalersi di fornitori terzi, da esso individuati, presso i quali provvederà a reperire gli elementi richiesti, funzionali all'organizzazione e all'allestimento degli spazi, di seguito un elenco indicativo e non esaustivo:

- **Tendiflex:** barriere mobili con nastri estensibili per organizzare le file e gestire i flussi di persone
- **Pannelli di segnaletica per eventi:** Barriere temporanee per delimitare aree specifiche o percorsi, utili per la sicurezza e il controllo degli accessi.
- **Transenne:** Barriere temporanee per delimitare aree specifiche o percorsi, utili per la sicurezza e il controllo degli accessi.
- **Poltrone e divanetti di design:** Mobili di alta qualità e design per creare spazi confortevoli e accoglienti per gli ospiti.
- **Tavoli e sedie:** Arredi di varie dimensioni e stili, dai tavoli per conferenze a quelli per catering, fino alle sedie per meeting o eventi.
- **Pedane e palchi modulari:** Strutture mobili per elevare aree specifiche come palchi o passerelle.
- **Strutture per l'illuminazione:** Torri e supporti per l'illuminazione dell'evento, sia per interni che per esterni.
- **Tappeti e moquette:** Pavimentazione temporanea per decorare e proteggere il suolo in ambienti espositivi o di accoglienza.
- **Gazebo e tensostrutture:** Coperture temporanee per eventi all'aperto, disponibili in varie dimensioni.

L'Aggiudicatario applicherà al costo di noleggio indicato dal fornitore una maggiorazione fissa pari al 10%, a copertura degli oneri di gestione e attivazione del servizio. Tale maggiorazione

dovrà essere chiaramente indicata nei preventivi trasmessi alla Stazione Appaltante per l'approvazione preventiva, unitamente al dettaglio dell'offerta del fornitore terzo.

In particolare, le azioni, a titolo non esaustivo, sono:

- Interventi di facchinaggio in occasione di eventi e manifestazioni: trasporto e posizionamento di sedie, tavoli, transenne, segnaletica mobile, arredi e pedane;
- Carico, trasporto e allestimento di arredi e complementi per mostre, spazi espositivi ed eventi;
- Disallestimento carico e riposizionamento in deposito, degli arredi e complementi per mostre, spazi espositivi ed eventi;
- Allestimento/disallestimento di pedane, transenne, sedute collettive per eventi.
- Organizzazione e gestione del trasporto, inclusa la pianificazione logistica di mezzi, tempi e personale per lo spostamento di materiali;
- Supporto tecnico durante lo svolgimento degli eventi;
- Installazione e montaggio di segnaletica verticale, anche non connessa a eventi, quali lettere identificative su edifici o indicazioni direzionali, comprensiva dell'utilizzo di mezzi aerei (es. piattaforme elevabili) e di personale in possesso delle abilitazioni e patentini richiesti per l'impiego in sicurezza di tali attrezzature.

Il servizio sarà attivato su richiesta dell'ufficio competente che ne comunicherà gli estremi all'appaltatore.

Per quanto riguarda la tempistica sulla gestione delle richieste lo schema seguente:

Stato dell'intervento	Tempo di intervento dall'apertura del ticket	Azione richiesta
Programmabile	Data definita dal richiedente	<ul style="list-style-type: none">- Presa in carico della richiesta e organizzazione del sopralluogo entro 48h- Predisposizione e sottomissione del preventivo entro le successive 24h- Esecuzione dell'intervento nella data richiesta

Il servizio di presidio per la logistica eventi è finalizzato a garantire il corretto svolgimento di tutte le attività collegate alla preparazione, gestione operativa e riassetto degli spazi in occasione di eventi, manifestazioni, mostre, conferenze e iniziative istituzionali promosse dall'Amministrazione.

Tale servizio prevede la presenza di personale dedicato, in possesso di adeguata esperienza nelle attività di movimentazione, montaggio e gestione tecnica di allestimenti temporanei, nonché la disponibilità di mezzi e attrezzature specifiche.

Il presidio dovrà essere in grado di supportare l'Amministrazione durante tutte le fasi dell'evento, con interventi tempestivi, coordinati e in linea con i programmi condivisi.

Il personale delle squadre impiegate dall'Appaltatore dedicate per l'esecuzione del servizio dovrà essere preferibilmente sempre composto dallo stesso personale. La Stazione Appaltante dovrà ricevere, per mezzo PEC, il listato aggiornato del personale in servizio presso le sedi oggetto dell'appalto.

KPI valutazione del servizio

Al fine di garantire la qualità, l'efficienza e la continuità del servizio relativo al Presidio C - Servizio logistica Eventi e Segnaletica, sono stati individuati specifici indicatori di performance (KPI) che consentano una valutazione oggettiva delle prestazioni rese. I KPI permettono di monitorare in modo puntuale aspetti fondamentali del servizio, quali la tempestività nella presa in carico delle richieste e nell'esecuzione degli interventi, la qualità percepita durante tutte le fasi di gestione degli eventi (allestimento, svolgimento e disallestimento), e il rispetto delle condizioni di sicurezza per il personale e i materiali movimentati. Il raggiungimento dei valori soglia definiti per ciascun indicatore costituisce requisito essenziale per l'eventuale rinnovo annuale del servizio, secondo quanto previsto nel capitolo dedicato al Report di performance e rinnovo contratto.

Indicatore	Descrizione	Formula	Fonte del dato	Valore soglia
Tempistiche	Rispetto dei tempi di presa in carico degli interventi	$(\text{interventi presi in carico nei tempi} / \text{Totale interventi}) \times 100$	Data presa in carico - chiusura ticket	$\geq 80\%$
Programmazione	Rispetto delle tempistiche di programmazione degli eventi e installazione segnaletica	$(\text{Richieste con programmazione rispettata} / \text{Totale richieste}) \times 100$	Piattaforma ticketing	$\geq 95\%$
Qualità	Interventi privi di reclami	$(\text{Interventi senza reclami} / \text{Totale interventi}) \times 100$	Piattaforma ticketing/email	$\geq 95\%$
Sicurezza	Interventi privi di incidenti o infortuni	$(\text{Interventi senza incidenti} / \text{Totale interventi}) \times 100$	Denunce di incidente/verbali ispezione	$\geq 98\%$

D) Gestione magazzini

- **Durata:** 1 anno, con possibilità di rinnovo annuale, subordinato al raggiungimento dei KPI.
- **Obiettivo:** Garantire la gestione operativa, organizzativa e informatizzata dei magazzini individuati dall'Amministrazione, assicurando il controllo dei flussi, delle giacenze e la corretta movimentazione dei materiali in ingresso e in uscita.

Fase di start-up del servizio

La fase di start-up, della durata di 3 (tre) mesi decorrenti dalla data di avvio del contratto, è finalizzata al completamento del censimento e della catalogazione in formato digitale di tutti i cespiti presenti in magazzino.

Il censimento e la catalogazione dovranno comprendere, per ciascun cespite, almeno le seguenti informazioni:

- documentazione fotografica;
- categoria e tipologia;
- materiali costitutivi;
- dimensioni (L x P x H);
- quantità;
- stato di conservazione medio.

Il mancato completamento delle attività di censimento e catalogazione entro il termine dei 3 (tre) mesi sopra indicati comporterà, senza necessità di ulteriori diffide, l'applicazione delle penali previste dal contratto,

Il servizio consiste nella gestione quotidiana dei magazzini destinati allo stoccaggio e alla distribuzione di materiali, attrezzature e forniture presso le sedi del Politecnico di Milano, con presidio operativo continuo e tracciabilità informatizzata delle attività svolte.

Il presidio principale sarà garantito presso il magazzino sito in Sesto Ulteriano, che rappresenta il centro logistico di riferimento.

È facoltà della Stazione appaltante attivare ulteriori servizi extra, attingendo dagli importi opzionali previsti dal contratto, finalizzati al presidio di altri eventuali magazzini.

Il servizio comprende:

- Censimento e catalogazione di tutti i cespiti presenti in magazzino e riordino del medesimo.
- Movimentazione in ingresso e uscita dei materiali, con tracciamento delle operazioni e aggiornamento dei registri di carico e scarico;
- Gestione informatizzata dei flussi e delle giacenze, tramite software messo a disposizione dall'Appaltatore o integrato con sistemi forniti dall'Ateneo;

- Catalogazione dettagliata dei materiali in giacenza, corredata da fotografie aggiornate, per garantire una completa e immediata identificazione e controllo visivo delle scorte;
- Controllo qualitativo e quantitativo dei materiali, verifica dello stato di conservazione e gestione delle rotazioni;
- Preparazione degli ordini e gestione della distribuzione interna, anche su richiesta delle strutture universitarie;
- Monitoraggio continuo degli stock e segnalazione tempestiva di eventuali criticità (sotto scorte, materiali obsoleti, necessità di riordino);
- Attività di riordino, riassetto e pulizia delle aree di deposito, anche in funzione delle norme di sicurezza e prevenzione incendi;
- Compilazione, firma digitale e archiviazione dei documenti di trasporto e/o consegna.

Organizzazione del servizio

Il servizio sarà svolto da:

- n.2 risorse presso il magazzino di Sesto Ulteriano, con funzione di presidio fisso per le attività di censimento, catalogazione, carico/scarico, controllo e logistica operativa;

Tutto il personale impiegato dovrà avere esperienza nella gestione logistica, padronanza nell'uso di strumenti informatici e sistemi di magazzino, ed essere dotato di DPI conformi alla normativa vigente. Il Fornitore dovrà garantire continuità operativa, preferibilmente tramite la stabilità del personale assegnato, e aggiornare periodicamente l'elenco nominativo degli addetti impiegati, da trasmettere all'Amministrazione tramite PEC.

Tracciabilità e digitalizzazione del servizio

Il Fornitore dovrà dotarsi di un sistema informatizzato in grado di:

- Monitorare in tempo reale le movimentazioni di magazzino;
- Gestire in modo strutturato le giacenze, le richieste interne e i flussi di uscita;
- Consentire all'Amministrazione l'accesso profilato alla piattaforma per la consultazione, il monitoraggio e l'estrazione dei dati relativi all'andamento operativo;
- Generare e archiviare digitalmente i documenti di trasporto, bolle di carico/scarico e tracciati di movimentazione;
- Fornire report periodici sullo stato delle scorte, sull'andamento delle consegne e sull'efficienza del servizio.

Attivazione e coordinamento del servizio

Il servizio sarà attivato sulla base di un calendario operativo definito con l'Amministrazione. Eventuali richieste straordinarie o urgenti saranno gestite tramite sistema di ticketing.

Per quanto riguarda la tempistica sulla gestione dei ticket si riporta lo schema seguente:

Stato dell'intervento	Tempo di intervento dall'apertura del ticket	Azione richiesta
Urgente	Entro 2 giorni lavorativi	<ul style="list-style-type: none"> • Presa in carico del ticket entro le 24h • Esecuzione dell'intervento entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta
Ordinario	Entro 5 giorni lavorativi	<ul style="list-style-type: none"> • Presa in carico del ticket entro le 24h • Esecuzione dell'intervento entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta

Risorse minime previste:

- n.2 magazzinieri presso la sede di Sesto Ulteriano (MI);
- Sistema informatizzato per gestione flussi e giacenze;
- Dotazioni tecniche: muletto, transpallet, carrelli, kit imballaggio, dispositivi per carico/scarico;
- DPI individuali e attrezzatura di lavoro;
- Device per la gestione digitale dei DDT e dei ticket.

KPI - Valutazione della performance del servizio di Gestione Magazzini

Al fine di garantire la qualità, l'efficienza e la continuità del Presidio D - Servizio di Gestione Magazzini, sono stati individuati specifici indicatori di performance (KPI) che consentano di valutare oggettivamente le prestazioni rese. I KPI permettono di monitorare aspetti fondamentali quali la tempestività nella movimentazione dei materiali, la corretta gestione delle giacenze, l'affidabilità del sistema informativo e la tracciabilità delle operazioni.

Il raggiungimento dei valori soglia indicati per ciascun indicatore costituisce **requisito essenziale per l'eventuale rinnovo annuale del servizio**, secondo quanto previsto nel capitolo dedicato al report di performance.

Indicatore	Descrizione	Formola	Fonte del dato	Valore soglia
Tempistica di presa in carico	Rispetto dei tempi per la presa in carico delle richieste	$(\text{Richieste prese in carico nei tempi} / \text{Totale richieste}) \times 100$	Sistema di ticketing/logistica	$\geq 95\%$
Tracciabilità delle movimentazioni	Percentuale di movimentazioni correttamente registrate nel sistema digitale	$(\text{Movimentazioni registrate} / \text{Totale movimentazioni effettuate}) \times 100$	Piattaforma di gestione magazzino	$\geq 98\%$
Qualità del servizio	Interventi privi di reclami o segnalazioni	$(\text{Interventi senza reclami} / \text{Totale interventi}) \times 100$	Sistema ticketing/verbali ispezione	$\geq 95\%$

Sicurezza	Interventi privi di incidenti o infortuni	Interventi privi di incidenti o infortuni	Denunce di incidente/verbali ispezione	≥ 98%
-----------	---	---	--	-------

Report trimestrale KPI di performance di tutti i servizi a presidio garantito

Il servizio a presidio garantito, comprensivo dei quattro ambiti di intervento (Servizi A, B, C e D), sarà sottoposto a monitoraggio continuo mediante apposita reportistica trimestrale. Tale attività di monitoraggio si articolerà in quattro report annuali, uno per ciascun trimestre, redatti sulla base dei Key Performance Indicator (KPI) definiti per ogni presidio. La media dei kpi raggiunti nei primi tre trimestri (T1-T2-T3) nominata $M(T1-T3)$, determinerà il rinnovo se i valori risultano conformi.

Ai fini di una maggiore chiarezza, si precisa che l'annualità contrattuale è suddivisa nei seguenti quattro trimestri: primo trimestre (T1), secondo trimestre (T2), terzo trimestre (T3) e quarto trimestre (T4).

Ciascun report trimestrale conterrà l'analisi delle prestazioni rilevate nel periodo di riferimento e sarà predisposto dal Fornitore, che ne cura la redazione, e successivamente sottoposto a verifica e validazione da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC).

Pertanto al termine di ciascun trimestre, il fornitore dovrà calcolare 16 KPI, quattro per ciascun presidio di servizio e presentarli secondo le modalità condivise al DEC.

È fatto obbligo al Fornitore di trasmettere il report trimestrale dei KPI conseguiti contestualmente alla documentazione di contabilità, entro e non oltre 10 (dieci) giorni solari dalla conclusione del trimestre di riferimento. Il mancato rispetto di tale termine comporterà l'applicazione delle penali previste dal contratto. A titolo esemplificativo, per il primo trimestre (ad esempio se si considera partenza a gennaio e periodo gennaio-marzo), la documentazione dovrà essere presentata entro e non oltre il 10 aprile.

Si anticipa che la valutazione complessiva delle performance del servizio sarà determinata sulla base della media $M(T1-T3)$ dei KPI registrati nei primi tre trimestri (T1, T2 e T3). Tale media costituirà la soglia di sbarramento ai fini dell'eventuale rinnovo automatico del contratto per l'annualità successiva, secondo quanto previsto nel capitolo *"Condizioni di rinnovo subordinato al raggiungimento delle soglie minime"*.

Criterio di conformità dei KPI

La valutazione di conformità dei KPI è effettuata con riferimento ai seguenti presidi del servizio:

- Presidio A – Piccoli traslochi e facchinaggio
- Presidio B – Manutenzione arredi
- Presidio C – Logistica eventi
- Presidio D – Gestione magazzini

Per ciascun presidio sono definiti n. 4 indicatori di performance, per un totale complessivo di n. 16 KPI.

Per ciascun KPI, la conformità è determinata dal **raggiungimento o superamento del valore soglia previsto** per l'indicatore.

Non sono ammessi criteri compensativi, medie aritmetiche, ponderazioni o soglie cumulative percentuali.

In termini operativi, il fornitore, al termine di ogni trimestre (T1/ T2/ T3) dovrà procedere con il calcolo di ciascun indicatore e confrontarlo con la rispettiva soglia. È opportuno che il fornitore che rileva al termine di ciascun trimestre un indicatore sotto soglia, presenti al DEC un piano di miglioramento da applicare nel trimestre successivo, al fine di migliorare il valore dell'indicatore sottosoglia e conseguentemente migliorare il servizio.

Tuttavia è fortemente consigliato al coordinatore di verificare mensilmente, (senza obbligo di consegna al DEC), lo stato di performance dei singoli indicatori di ciascun servizio, al fine di avere l'opportunità di anticipare eventuali azioni correttive da adottare per il raggiungimento del valore di soglia.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo si riporta la seguente tabella che il fornitore dovrà predisporre e consegnare al DEC per verifica e validazione.

Dal confronto dei KPI con i rispettivi valori di soglia si evince che il fornitore dovrà predisporre un piano di miglioramento per riportare sopra al valore di soglia il servizio *programmazione* all'interno del presidio B- Manutenzione Arredi, il servizio *tempistiche* all'interno del presidio C - Logistica eventi e la *qualità del servizio* all'interno del presidio D - Gestione magazzini.

Presidio	KPI	T1 (%) esempio: gennaio - marzo	Soglia
A - Facchinaggio	Tempistica presa in carico	95	≥ 95%
	Tempistica intervento	82	≥ 80%
	Qualità (assenza reclami)	96	≥ 95%
	Sicurezza	100	≥ 98%
B - Manutenzione arredi	Tempistiche intervento	83	≥ 80%
	Programmazione	90	≥ 95%
	Qualità	95	≥ 95%
	Sicurezza	100	≥ 98%
C - Logistica eventi	Tempistiche	77	≥ 80%
	Programmazione	95	≥ 95%
	Qualità	96	≥ 95%

	Sicurezza	100	≥ 98%
D - Gestione magazzini	Tempistica presa in carico	97	≥ 95%
	Tracciabilità movimentazioni	98	≥ 98%
	Qualità del servizio	81	≥ 97%
	Sicurezza	100	≥ 98%

Si precisa che, nella presente fase, cioè al termine dei primi tre mesi, il valore del singolo indicatore rilevato su base trimestrale non concorrerà alla determinazione del rinnovo del servizio. Il rinnovo contrattuale sarà infatti subordinato esclusivamente al raggiungimento o al superamento della media di ciascuno dei tre indicatori trimestrali rispetto al valore soglia secondo le condizioni di seguito definite.

Condizioni di rinnovo subordinato al raggiungimento delle soglie minime

La fase determinata per il rinnovo del contratto avviene al termine del nono mese dall'avvio del contratto, ossia al termine del terzo trimestre.

Per ogni singolo servizio di presidio, si definisce $M(T1-T3)$ come la media dei tre indicatori (ogni indicatore è calcolato alla conclusione di ogni trimestre) ed al termine del terzo trimestre si avranno in totale 16 indicatori di media $M(T1-T3)$.

Si definisce pertanto $M(T1-T3)$ la media dei tre indicatori (un indicatore per trimestre), calcolata per ciascun servizio di presidio (in totale 16).

Il rinnovo del contratto per l'annualità successiva è subordinato alla verifica del rispetto dei Key Performance Indicators (KPI) relativi ai primi tre trimestri dell'anno contrattuale (T1-T3), secondo le modalità e i criteri di seguito definiti.

Condizione minima per il rinnovo:

- Ai fini dell'ammissione al rinnovo contrattuale, devono risultare almeno n. 12 KPI conformi su n. 16 complessivi, considerando l'insieme dei quattro presidi.

Clausole automatiche di esclusione dal rinnovo

Il rinnovo del contratto **non potrà essere concesso** nei seguenti casi:

- presenza di più **5 KPI non conformi su n. 16 complessivi**, indipendentemente dal presidio di appartenenza;
- mancato rispetto di **anche uno solo dei KPI afferenti alla sicurezza**, che costituiscono requisito vincolante e inderogabile per tutti i presidi di servizio
- presenza di **3 KPI non conformi** appartenenti al medesimo servizio di presidio.

È volere dell'Amministrazione dare particolare attenzione al servizio di Sicurezza per tutti e quattro i presidi così come sopra esposti; nella fattispecie verrà svolto con cadenza mensile un

audit in contraddittorio con il fornitore al fine di garantire il massimo rigore negli adempimenti contrattuali.

Il verificarsi di una delle condizioni sopra indicate determina automaticamente il **mancato rinnovo del contratto**, senza necessità di ulteriori valutazioni discrezionali.

Al fine di garantire una maggiore chiarezza in merito alle condizioni di rinnovo, si rimanda alla consultazione dell'allegato al capitolato denominato "Diagramma di flusso e valutazione KPI". Tale documento rappresenta, mediante un diagramma di flusso, l'intero iter contrattuale dall'avvio fino al rinnovo o alla conclusione del contratto, evidenziando in modo puntuale la fase chiave ai fini del rinnovo, prevista al termine del terzo trimestre.

Si riporta di seguito a titolo esemplificativo e non esaustivo un esempio di rendicontazione prevista al termine del terzo trimestre. Sono riportati i valori di tutti e sedici gli indicatori per ciascun trimestre. La media dei tre indicatori (T1, T2 e T3) riferiti al singolo presidio di servizio determinerà il valore M(T1-T3) da confrontare con il valore soglia.

Presidio	KPI	T1 (%)	T2 (%)	T3 (%)	→	Media M(T1-T3) (%)
A - Facchinaggio	Tempistica presa in carico	95	97	96	→	96,0
	Tempistica intervento	82	79	80	→	80,0
	Qualità (assenza reclami)	96	98	100	→	100,0
	Sicurezza	100	100	100	→	100,0
B - Manutenzione arredi	Tempistiche intervento	83	81	82	→	82,0
	Programmazione	90	96	97	→	94,3
	Qualità	95	95	95	→	95,0
	Sicurezza	100	100	100	→	100,0
C - Logistica eventi	Tempistiche	84	86	85	→	85,0
	Programmazione	86	96	97	→	93,0

	Qualità	96	95	97	→	96,0
	Sicurezza	100	100	100	→	100,0
D – Gestione magazzini	Tempistica presa in carico	97	98	96	→	97,0
	Tracciabilità movimentazioni	98	100	99	→	99,0
	Qualità del servizio	81	97	98	→	92,0
	Sicurezza	100	100	100	→	100

In analogia a quanto fatto al termine di ogni trimestre, qualora, nel periodo (T1-T3) risultino **fino a n. 4 KPI non conformi**, l'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore la predisposizione di un **piano di miglioramento**, contenente azioni correttive puntuali, tempistiche di attuazione e indicatori di monitoraggio, da attuarsi entro il primo trimestre dell'annualità successiva.

La presentazione e l'attuazione del piano di miglioramento non costituiscono in alcun modo garanzia di rinnovo, che resta subordinato al rispetto delle condizioni di cui ai paragrafi precedenti.

Rendicontazione del quarto trimestre

Il quarto trimestre (T4) sarà oggetto di rendicontazione obbligatoria da parte del Fornitore, pur non incidendo direttamente sulla decisione di rinnovo secondo le modalità espresse nel capitolo *Report trimestrale KPI di performance di tutti i servizi a presidio garantito*.

Qualora, all'avvio del quarto trimestre, il Fornitore si trovi in una condizione di mancato rinnovo del contratto ai sensi delle condizioni sopra richiamate, lo stesso sarà comunque tenuto a garantire l'erogazione del servizio a livelli qualitativi e prestazionali almeno pari, se non superiori, a quelli assicurati fino a quel momento. Il mancato rispetto di tale obbligo comporterà, quale conseguenza, la preclusione dell'affidamento dei servizi di grande trasloco e, più in generale, l'esclusione da futuri contratti attuativi per servizi analoghi.

I dati relativi al T4 saranno utilizzati esclusivamente ai fini:

- della valutazione complessiva della qualità del servizio su base annuale;
- del monitoraggio dell'andamento delle prestazioni;
- dell'eventuale definizione di azioni correttive o migliorative.

Riepilogo KPI per ciascun presidio

Presidio A – Piccoli traslochi e facchinaggio

Indicatore	Descrizione	Formula	Fonte del dato	Valore soglia
Tempistica di presa in carico	Rispetto dei tempi previsti	$(\text{Interventi presi in carico nei tempi} / \text{Totale interventi}) \times 100$	Data apertura-presa in carico	$\geq 95\%$
Tempistiche di intervento	Rispetto dei tempi di esecuzione	$(\text{Interventi effettuati nei tempi} / \text{Totale interventi}) \times 100$	Data apertura-chiusura ticket	$\geq 80\%$
Qualità	Interventi privi di reclami	$(\text{Interventi senza reclami} / \text{Totale interventi}) \times 100$	Piattaforma ticketing	$\geq 95\%$
Sicurezza	Assenza di incidenti o infortuni	$(\text{Interventi senza incidenti} / \text{Totale interventi}) \times 100$	Denunce di incidente/verbali ispezione	$\geq 98\%$

Presidio B – Manutenzione arredi

Indicatore	Descrizione	Formula	Fonte del dato	Valore soglia
Tempistiche	Rispetto dei tempi di intervento per guasti	$(\text{Interventi effettuati nei tempi} / \text{Totale interventi a guasto}) \times 100$	Data presa in carico - chiusura ticket	$\geq 80\%$
Programmazione	Esecuzione del piano di manutenzione programmata	$(\text{Interventi programmati eseguiti} / \text{Totale programmati}) \times 100$	Piattaforma ticketing	$\geq 95\%$
Qualità	Interventi privi di reclami	$(\text{Interventi senza reclami} / \text{Totale interventi}) \times 100$	Piattaforma ticketing/email	$\geq 95\%$
Sicurezza	Assenza di incidenti o infortuni	$(\text{Interventi senza incidenti} / \text{Totale interventi}) \times 100$	Denunce di incidente/verbali ispezione	$\geq 98\%$

Presidio C – Logistica eventi e Segnaletica

Indicatore	Descrizione	Formula	Fonte del dato	Valore soglia
Tempistiche	Rispetto dei tempi di presa in carico	$(\text{Interventi presi in carico nei tempi} / \text{Totale interventi}) \times 100$	Data presa in carico -	$\geq 80\%$

			chiusura ticket	
Programmazione	Rispetto della programmazione concordata con l'Ateneo	$(\text{Richieste programmate rispettate} / \text{Totale richieste}) \times 100$	Piattaforma ticketing	$\geq 95\%$
Qualità	Interventi privi di reclami	$(\text{Interventi senza reclami} / \text{Totale interventi}) \times 100$	Piattaforma ticketing/email	$\geq 95\%$
Sicurezza	Assenza di incidenti o infortuni	$(\text{Interventi senza incidenti} / \text{Totale interventi}) \times 100$	Denunce di incidente/verbali ispezione	$\geq 98\%$

Presidio D - Gestione magazzini

Indicatore	Descrizione	Formula	Fonte del dato	Valore soglia
Tempistica di presa in carico	Rispetto dei tempi per la presa in carico delle richieste	$(\text{Richieste prese in carico nei tempi} / \text{Totale richieste}) \times 100$	Sistema di ticketing/logistica	$\geq 95\%$
Tracciabilità movimentazioni	Registrazioni corrette nel sistema gestionale	$(\text{Movimentazioni registrate} / \text{Totale movimentazioni effettuate}) \times 100$	Piattaforma di gestione magazzino	$\geq 98\%$
Qualità del servizio	Interventi privi di reclami o segnalazioni	$(\text{Interventi senza reclami} / \text{Totale interventi}) \times 100$	Sistema ticketing/verbali ispezione	$\geq 95\%$
Sicurezza	Interventi privi di incidenti o infortuni	Interventi privi di incidenti o infortuni	Denunce di incidente/verbali ispezione	$\geq 98\%$

Al fine di rendere più chiara la trattazione delle modalità di rinnovo contrattuale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di seguito si riportano alcuni esempi di reportistica fac-simile da produrre al termine del periodo (T1-T3), quindi al termine dei nove mesi di servizio.

Il primo esempio porta un esito positivo, il secondo, pur di esito positivo rappresenta la condizione minima necessaria ai fini del rinnovo del contratto. I successivi tre esempi sono di esito negativo a seguito della violazione di diverse condizioni inderogabili.

Esempio 1 - Esito positivo - Reportistica trimestrale e soglia di rinnovo

Presidio	KPI	T1 (%)	T2 (%)	T3 (%)	Media T1-T3 (%)	Soglia
A - Facchinaggio	Tempistica presa in carico	95	97	96	96,0	$\geq 95\%$
	Tempistica intervento	82	79	80	80,3	$\geq 80\%$

	Qualità (assenza reclami)	96	98	100	98,0	≥ 95%
	Sicurezza	100	100	100	100,0	≥ 98%
B - Manutenzione arredi	Tempistiche intervento	83	81	82	82,0	≥ 80%
	Programmazione	94	96	97	95,7	≥ 95%
	Qualità	95	95	95	95,0	≥ 95%
	Sicurezza	100	100	100	100,0	≥ 98%
C - Logistica eventi	Tempistiche	84	86	85	85,0	≥ 80%
	Programmazione	95	96	97	96,0	≥ 95%
	Qualità	96	95	97	96,0	≥ 95%
	Sicurezza	100	100	100	100,0	≥ 98%
D - Gestione magazzini	Tempistica presa in carico	97	98	96	97,0	≥ 95%
	Tracciabilità movimentazioni	98	100	99	99,0	≥ 98%
	Qualità del servizio	97	97	98	97,3	≥ 97%
	Sicurezza	100	100	100	100,0	≥ 98%

Dall'analisi dei dati riportati nella tabella sopra, relativi ai **KPI dei primi tre trimestri** per ciascun presidio del servizio a presidio garantito (A - Facchinaggio, B - Manutenzione arredi, C - Logistica eventi, D - Gestione magazzini), emergono i seguenti elementi:

- **Non si registrano KPI sotto soglia per nessun presidio;**
- I KPI relativi alla **sicurezza** sono stati pienamente rispettati per tutti i presidi, con valori costantemente pari o superiori al 100%, dimostrando un'elevata attenzione agli aspetti di prevenzione e protezione;
- La **qualità percepita del servizio** risulta molto alta, con tassi di interventi privi di reclami sempre superiori alla soglia del 95%;
- Le prestazioni sono state documentate regolarmente tramite i sistemi di ticketing e piattaforme digitali, garantendo **trasparenza, tracciabilità e controllo continuo**.

Alla luce di quanto sopra, si **conferma il raggiungimento dei requisiti minimi per il rinnovo del contratto** per l'annualità successiva, secondo quanto previsto dalla clausola di sbarramento

descritta nel capitolato tecnico. Il fornitore sarà tenuto a mantenere invariato il livello di servizio e a proseguire nella trasmissione della reportistica trimestrale, comprensiva del quarto trimestre, che sarà oggetto di valutazione qualitativa ai fini dell'analisi annuale complessiva.

Esempio 2 - Esito positivo – Reportistica trimestrale e soglia di rinnovo

Presidio	KPI	T1 (%)	T2 (%)	T3 (%)	Media T1-T3 (%)	Soglia
A - Facchinaggio	Tempistica presa in carico	95	97	96	96,0	≥ 95%
	Tempistica intervento	78	79	79	78,7	≥ 80%
	Qualità (assenza reclami)	96	98	100	98,0	≥ 95%
	Sicurezza	100	100	100	100,0	≥ 98%
B - Manutenzione arredi	Tempistiche intervento	78	80	81	79,7	≥ 80%
	Programmazione	94	96	97	95,7	≥ 95%
	Qualità	95	95	95	95,0	≥ 95%
	Sicurezza	100	100	100	100,0	≥ 98%
C - Logistica eventi	Tempistiche	84	86	85	85,0	≥ 80%
	Programmazione	95	96	97	96,0	≥ 95%
	Qualità	93	94	97	94,7	≥ 95%
	Sicurezza	100	100	100	100,0	≥ 98%
D - Gestione magazzini	Tempistica presa in carico	97	98	96	97,0	≥ 95%
	Tracciabilità movimentazioni	98	98	97	97,7	≥ 98%
	Qualità del servizio	97	97	98	97,3	≥ 97%
	Sicurezza	100	100	100	100,0	≥ 98%

Dall'analisi dei dati riportati nella tabella sopra, relativi ai **KPI dei primi tre trimestri** per ciascun presidio del servizio a presidio garantito (A – Facchinaggio, B – Manutenzione arredi, C – Logistica eventi, D – Gestione magazzini), emergono i seguenti elementi:

- **Non si registra più di un KPI sotto soglia per presidio;**
- **Si registrano al massimo quattro KPI sotto soglia**, condizione limite per non procedere con il mancato rinnovo del contratto.
- I KPI relativi alla **sicurezza** sono stati pienamente rispettati per tutti i presidi, con valori costantemente pari o superiori al 98%, dimostrando un'elevata attenzione agli aspetti di prevenzione e protezione.

Alla luce di quanto sopra, **si conferma il proseguimento del contratto con il medesimo Fornitore** per l'annualità successiva secondo quanto previsto dalla clausola di sbarramento descritta nel capitolato tecnico. Considerato però il raggiungimento dei requisiti minimi per il rinnovo del contratto e il conseguente raggiungimento della condizione limite per il rinnovo, il fornitore è tenuto a migliorare il livello di servizio mediante la presentazione di un piano di miglioramento ed a proseguire nella trasmissione della reportistica trimestrale, comprensiva del quarto trimestre, che sarà oggetto di valutazione qualitativa ai fini dell'analisi annuale complessiva.

Esempio 3 - Esito negativo – Reportistica trimestrale e soglia di rinnovo

Presidio	KPI	T1 (%)	T2 (%)	T3 (%)	Media	Soglia
A – Facchinaggio	Tempistica presa in carico	90	91	89	90,0	≥ 95%
	Tempistica intervento	75	72	78	75,0	≥ 80%
	Qualità (assenza reclami)	92	93	94	93,0	≥ 95%
	Sicurezza	98	98	98	98,0	≥ 98%
B – Manutenzione arredi	Tempistiche intervento	76	78	74	76,0	≥ 80%
	Programmazione	93	90	94	92,3	≥ 95%
	Qualità (assenza reclami)	90	92	91	91,0	≥ 95%
	Sicurezza	100	100	100	100,0	≥ 98%
C – Logistica eventi	Tempistiche	82	83	84	83,0	≥ 80%
	Programmazione	96	95	96	95,7	≥ 95%
	Qualità (assenza reclami)	94	92	93	93,0	≥ 95%

	Sicurezza	94	96	98	96,0	≥ 98%
D - Gestione magazzini	Tempistica presa in carico	95	96	97	96,0	≥ 95%
	Tracciabilità movimentazioni	97	96	97	96,7	≥ 98%
	Qualità del servizio	93	94	98	95,0	≥ 97%
	Sicurezza	100	100	100	100,0	≥ 98%

Dall'analisi dei risultati dei KPI relativi ai primi tre trimestri per i presidi A (Facchinaggio), B (Manutenzione arredi), C (Logistica eventi) e D (Gestione magazzini), emergono **criticità significative** che hanno determinato la decisione di **non procedere con il rinnovo automatico del contratto per l'annualità successiva**.

In particolare:

- Il **Presidio A** presenta **tre KPI sottosoglia**, condizione che **non consente il rinnovo** secondo i criteri stabiliti.
- Il **Presidio B** presenta anch'esso **tre KPI sottosoglia**: Nonostante il rispetto dei requisiti in materia di sicurezza, le criticità sulla qualità, la programmazione e la tempestività hanno inciso negativamente sulla valutazione complessiva.
- Il **Presidio C** presenta **due KPI sottosoglia**, di cui uno relativo alla sicurezza (valutata al di sotto del limite del 98%), che rappresenta un **criterio vincolante non derogabile**.
- Il **Presidio D** **due KPI non hanno raggiunto la soglia minima**, tra cui anche la tracciabilità e la qualità del servizio.

Considerato che:

- più di un presidio non rispetta le soglie previste;
- presenti **più di quattro KPI non conformi su n. 16 complessivi**, indipendentemente dal presidio di appartenenza (i KPI sotto soglia sono 10 in totale);
- presenti più di **due KPI sotto soglia afferenti ad un unico presidio di servizio** (facchinaggio, manutenzione arredi);
- in almeno un presidio è stato violato il requisito di sicurezza senza margine di tolleranza (KPI sicurezza sotto soglia in logistica eventi);

Si procede con la procedura di mancato rinnovo del contratto e l'attivazione delle procedure per ingaggiare il secondo in graduatoria.

Esempio - 4 - Esito negativo - Reportistica trimestrale e soglia di rinnovo

Presidio	KPI	T1 (%)	T2 (%)	T3 (%)	Media	Soglia
A - Facchinaggio	Tempistica presa in carico	95	97	96	96,0	≥ 95%
	Tempistica intervento	82	79	80	80,3	≥ 80%
	Qualità (assenza reclami)	96	98	100	98,0	≥ 95%
	Sicurezza	100	100	100	100,0	≥ 98%
B - Manutenzione arredi	Tempistiche intervento	83	81	82	82,0	≥ 80%
	Programmazione	94	96	97	95,7	≥ 95%
	Qualità (assenza reclami)	95	95	95	95,0	≥ 95%
	Sicurezza	100	100	100	100,0	≥ 98%
C - Logistica eventi	Tempistiche	82	83	84	83,0	≥ 80%
	Programmazione	96	95	96	95,7	≥ 95%
	Qualità (assenza reclami)	94	92	93	93,0	≥ 95%
	Sicurezza	98	98	97	97,7	≥ 98%
D - Gestione magazzini	Tempistica presa in carico	97	98	96	97,0	≥ 95%
	Tracciabilità movimentazioni	98	100	99	99,0	≥ 98%
	Qualità del servizio	97	97	98	97,3	≥ 97%
	Sicurezza	98	98	98	98,0	≥ 98%

Dall'analisi dei risultati dei KPI relativi ai primi tre trimestri per i presidi A (Facchinaggio), B (Manutenzione arredi), C (Logistica eventi) e D (Gestione magazzini), **emerge la criticità per il KPI relativo alla sicurezza** nel servizio di logistica eventi, che però in virtù delle condizioni sopra esposta comporta la decisione di **non procedere con il rinnovo automatico del contratto per l'annualità successiva**.

In particolare:

- Il **Presidio C** presenta **due KPI sottosoglia**, di cui uno relativo alla sicurezza (valutata al di sotto del limite del 98%), che rappresenta un **criterio vincolante non derogabile** centrale per la qualità del servizio.

Considerato che:

- sono presenti due **KPI non conformi su n. 16 complessivi**, indipendentemente dal presidio di appartenenza;
- presenti due KPI sotto soglia afferenti ad un unico presidio di servizio;
- **in almeno un presidio è stato violato il requisito di sicurezza senza margine di tolleranza** (KPI sicurezza sotto soglia in logistica eventi);

Si procede con la procedura di mancato rinnovo del contratto e l'attivazione delle procedure per ingaggiare il secondo operatore economico in graduatoria. Tale determinazione nasce dal fatto che si è violato il requisito di sotto soglia nel KPI sicurezza.

Esempio 5 - Esito negativo – Reportistica trimestrale e soglia di rinnovo

Presidio	KPI	T1 (%)	T2 (%)	T3 (%)	Media	Soglia
A – Facchinaggio	Tempistica presa in carico	95	97	96	96,0	≥ 95%
	Tempistica intervento	82	79	80	80,3	≥ 80%
	Qualità (assenza reclami)	98	97	98	97,7	≥ 95%
	Sicurezza	100	100	100	100,0	≥ 98%
B – Manutenzione arredi	Tempistiche intervento	80	82	90	84,0	≥ 80%
	Programmazione	94	96	97	95,7	≥ 95%
	Qualità (assenza reclami)	95	95	95	95,0	≥ 95%
	Sicurezza	100	100	100	100,0	≥ 98%
C – Logistica eventi	Tempistiche	74	77	80	77,0	≥ 80%
	Programmazione	93	95	96	94,7	≥ 95%

	Qualità (assenza reclami)	90	92	91	91,0	≥ 95%
	Sicurezza	100	100	100	100,0	≥ 98%
D - Gestione magazzini	Tempistica presa in carico	97	98	96	97,0	≥ 95%
	Tracciabilità movimentazioni	97	98	99	98,0	≥ 98%
	Qualità del servizio	97	97	98	97,3	≥ 97%
	Sicurezza	100	100	100	100,0	≥ 98%

Dall'analisi dei risultati dei KPI relativi ai primi tre trimestri **emerge la criticità di aver conseguito tre KPI sotto soglia tutti afferenti ad un unico servizio (Facchinaggio)**, che però in virtù delle condizioni sopra esposte comporta la decisione di **non procedere con il rinnovo automatico del contratto per l'annualità successiva**.

In particolare:

- Il **Presidio C** presenta **tre KPI sottosoglia**, che rappresenta un **criterio vincolante non derogabile**, elementi centrali per la qualità del servizio.

Considerato che:

- Il **Presidio C** presenta **tre KPI non conformi su n. 16 complessivi**, afferenti ad un unico presidio di servizio, **criterio vincolante non derogabile** centrale per la qualità del servizio.

Si procede con la risoluzione del contratto e l'attivazione delle procedure per ingaggiare il secondo in graduatoria. Tale determinazione nasce dal fatto che si è violato il requisito di sotto soglia nel KPI sicurezza.

2) Servizio a chiamata non Garantito

E) Servizio grandi traslochi con contratti attuativi stipulati all'occorrenza

- **Modalità di attivazione:** su richiesta dell'Amministrazione, tramite stipula di contratti attuativi per singolo intervento.
- **Durata:** non predeterminata; il servizio viene eseguito per ciascun trasloco secondo le necessità.
- **Assegnazione:** il servizio verrà affidato secondo il **principio di rotazione tra i primi tre operatori in graduatoria**, sulla base della disponibilità e della corretta gestione del carico di lavoro. In caso di indisponibilità o rinuncia motivata da parte di un operatore, si procederà allo scorrimento dell'elenco.

Il servizio consiste principalmente nella gestione di **traslochi e movimentazioni complesse** relative ad ambienti con superficie complessiva **superiore a 100 m²**, che richiedono una

pianificazione specifica, mezzi idonei e personale specializzato. Nei limiti degli importi assegnabili ai diversi operatori economici aggiudicatari, potranno comunque essere assegnati servizi logistici di varia natura, definiti utilizzando i prezziari di gara, ulteriori rispetto al servizio di Presidio Garantito come descritto.

Le attività previste includono, a titolo non esaustivo:

- Smontaggio, trasporto e rimontaggio di arredi per la didattica (banchi su barra, tavoli da disegno, cattedre, lavagne, ecc.);
- Smontaggio, trasporto e rimontaggio di componenti e attrezzature di laboratorio (cappe, forni, ecc.);
- Smontaggio, trasporto e rimontaggio di sistemi di archiviazione (compactus, scaffalature, ecc.);
- Smontaggio, trasporto e rimontaggio di arredo da ufficio;
- Movimentazione di scatole, materiali ingombranti, archivi, biblioteche e documentazione;
- Monitoraggio e aggiornamento delle giacenze di magazzino, ove previsto.

Tempistiche e gestione operativa

Il servizio sarà attivato dall'ufficio competente, che comunicherà gli estremi all'appaltatore. Le fasi operative saranno così organizzate:

- **Presa in carico** della richiesta e organizzazione del sopralluogo: **entro 48 ore** dall'apertura del ticket;
- **Predisposizione e invio del preventivo: entro le 24 ore successive** al sopralluogo;
- **Esecuzione dell'intervento:** nella data richiesta dalla struttura proponente.

Requisiti del personale e delle attrezzature

Il servizio dovrà essere svolto da **personale qualificato e con esperienza documentabile** nelle attività di trasloco e movimentazione di arredi, attrezzature e materiali delicati o voluminosi. Altresì il personale dovrà essere in possesso degli attestati di formazione specifica per le attività cui è chiamato a svolgere e di patentini laddove richiesti per la conduzione di mezzi e attrezzature impiegate per l'attività richiesta.

L'Appaltatore dovrà garantire:

- Utilizzo di mezzi e attrezzature idonee (transpallet, carrelli, imballaggi protettivi, sollevatori, scale aeree per traslochi, ecc.);
- Impiego di **Dispositivi di Protezione Individuale (DPI)** conformi alla normativa vigente;

- Composizione di squadre operative tendenzialmente stabili, al fine di garantire continuità e conoscenza del contesto;
- Trasmissione, tramite PEC, del **listato aggiornato del personale** impiegato con indicazione di qualifiche e, ove necessario, certificazioni.

I mezzi e gli operatori impiegati per il servizio di trasloco dovranno essere **distinti da quelli in presidio fisso**, salvo accordi espliciti e solo in orari in cui il presidio non sia attivo.

3.3 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL FORNITORE

La struttura organizzativa di gestione contrattuale deve essere costituita dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione degli aspetti operativi e contabili del contratto

Da parte del Fornitore:

- Coordinatore dei servizi: 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 allo svolgimento delle attività previste nell'Appalto.

Tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali, di idonea esperienza in ruoli simili e analoghi a quelli derivanti dall'appalto, di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente.

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

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

In particolare, il Coordinatore dei Servizi assumerà i compiti di:

- Definire, in accordo con il Politecnico di Milano, le modalità organizzative ed operative per l'esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto;
- Informare puntualmente tutti i soggetti del Politecnico di Milano direttamente interessati dalle attività inerenti all'appalto, soprattutto se impattanti sulla normale operatività dell'Ateneo;
- Garantire la sicurezza sul lavoro e l'adempimento delle disposizioni impartite dal "Responsabile di Struttura ai fini della sicurezza" dell'Amministrazione;

- Rendicontare i servizi svolti, per la consuntivazione mensile finalizzata alla fatturazione dei servizi e comunque quando espressamente richiesto dal RUP o dal DEC;
- Promuovere azioni di controllo e miglioramento della qualità dei servizi previsti dal Capitolato;
- Informare annualmente l'Amministrazione circa l'attuazione delle attività di formazione e aggiornamento del proprio personale.

Il Coordinatore dei Servizi dovrà garantire costante reperibilità telefonica e/o telematica H24-7/7 365gg/anno e, ove non già presente, dovrà poter intervenire presso le sedi milanesi del Politecnico di Milano entro 1 ora dalla chiamata, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 2.11 PENALITA', CONTROLLI, REGOLARITÀ ESECUZIONE DEI SERVIZI p. 17).

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

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

STRUTTURA OPERATIVA

Il Fornitore, nella figura del Coordinatore dei servizi, identifica il personale che compone la sua struttura operativa e come indicato nella descrizione dei vari servizi al capitolo 3.2 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.

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.

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

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.

Il personale operativo deve:

- svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi, di sicurezza e di igiene ambientale secondo

quanto disciplinato nel presente Capitolato Tecnico, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro;

- rispettare quanto previsto dai regolamenti e dalle norme applicabili;
- indossare una divisa di colore tale da rendere identificabili gli operatori. L'uniforme deve essere provvista di cartellino di riconoscimento dell'operatore, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 2.11 PENALITÀ, CONTROLLI, REGOLARITÀ ESECUZIONE DEI SERVIZI p. 17) secondo quanto previsto dalla normativa vigente, riportante la denominazione del fornitore di appartenenza, generalità, numero di matricola, mansione e fotografia;
- indossare, in funzione delle attività da effettuare, tutti i dispositivi di protezione individuale prescritti dalla norma;
- adottare un comportamento consono alla funzione e alle circostanze in cui si svolgono le attività del servizio.

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

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

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

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

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

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

Il mancato rispetto della procedura di sostituzione sopra descritta comporterà l'applicazione delle corrispondenti penali secondo le modalità specificate al paragrafo 2.11 PENALITA', CONTROLLI, REGOLARITÀ ESECUZIONE DEI SERVIZI p. 17.

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

STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE

Da parte dell'Amministrazione:

- il Direttore dell'Esecuzione (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, 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 appalto. 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. e eventuali delegati, sono indicati nel Verbale di Consegna.

3.4 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

ATTIVITÀ PRELIMINARI

Entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla data di aggiudicazione, pena l'applicazione di penale, l'operatore economico aggiudicatario dovrà provvedere:

- a) Alla nomina del Coordinatore dei Servizi;
- b) A concordare con il Committente il piano di avvio dei servizi (per il servizio di presidio);
- b) Effettuare un sopralluogo preliminare, effettuato in contraddittorio tra il Coordinatore dei Servizi e il DEC. Le informazioni rilevate durante il sopralluogo, vanno ad integrare quanto messo a disposizione nella documentazione di gara e quanto rilevato in sede del sopralluogo preliminare (per il servizio di presidio).

AVVIO DEI SERVIZI E VERBALE DI CONSEGNA

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

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

La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi. Il mancato avvio comporterà l'applicazione della penale di cui al paragrafo 2.11 PENALITÀ, CONTROLLI, REGOLARITÀ ESECUZIONE DEI SERVIZI

L'operatore economico aggiudicatario contestualmente dovrà provvedere:

- a) A mettere a disposizione i mezzi e le attrezzature previsti dal presente capitolato ed offerti in fase di gara;
- b) All'avvio di tutti i servizi previsti dal Capitolato, previo completamento delle attività previste nelle attività preliminari

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

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

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

- SEZIONE 0: Elenco dei servizi

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

- SEZIONE 1: Attestazione della presa in consegna degli immobili

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

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

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

- SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore e dell'Amministrazione

Il Fornitore deve riportare nel Verbale di Consegna l'organigramma nominativo relativo alla struttura predisposta per la gestione operativa dei Servizi erogati (personale delegato allo svolgimento delle attività).

Essendo l'Amministrazione dotata di Contact Center proprio, sarà il Fornitore a dover riportare in tale sezione i nominativi del proprio personale abilitato all'accesso al sistema informativo di Ateneo. L'Ateneo dovrà fornire le credenziali per l'accesso al Fornitore, mentre il Fornitore dovrà indicare i contatti del proprio supporto specialistico da remoto.

- SEZIONE 3: Subappalto

In tale sezione il Fornitore, qualora voglia avvalersi del subappalto e sempre che abbia rispettato, in sede di gara, le prescrizioni previste dalla documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito, deve indicare le prestazioni che intende subappaltare, i nominativi delle società a cui intende affidare i servizi, con i relativi importi.

In caso di mancata comunicazione di subappalti e subforniture come previsto dall'art. 119 d.lgs. 36/2023, oltre alla denuncia agli organi di competenza, si applica la penale prevista dal paragrafo 2.11 PENALITÀ, CONTROLLI, REGOLARITÀ ESECUZIONE DEI SERVIZI p. 17.

- SEZIONE 4: piano di formazione e informazione del personale dedicato all'AS

In tale sezione il Fornitore, dovrà fornire all'amministrazione il piano di formazione e informazione del personale impiegato nelle sedi oggetto dell'appalto, consegnare gli attestati dei corsi sostenuti ed altresì il calendario dei successivi corsi di aggiornamento.

3.5 VERBALE DI CONTROLLO

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

Il controllo dell'esecuzione di tutte le attività previste per l'appalto deve risultare da un apposito documento, il "Verbale di Controllo", predisposto e sottoscritto dal Fornitore ed accettato dal D.E.C., il quale che certifichi l'esecuzione delle attività stesse.

Il "Verbale di Controllo" deve essere redatto dal Fornitore con la periodicità mensile pena l'applicazione della penale prevista e in coerenza con le modalità di fatturazione e pagamento, consegnato al D.E.C., in fase di incontro di fine mese.

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

- elenco di tutte le attività eseguite nel periodo di riferimento;
- dettaglio del personale e mezzi impiegati giorno per giorno, con indicazione degli orari di inizio e fine servizio e calcolo delle ore oggetto di fatturazione
- dettaglio di ogni altro servizio prestato oggetto di fatturazione

- dettaglio dei noleggi o delle forniture di materiali oggetto di fatturazione
- dettaglio di tutti i dati necessari al calcolo dei KPI
- l'elenco delle attività non eseguite rispetto a quanto previsto e riprogrammate come da art. 2.1.2 del presente documento;
- eventuali note esplicative, anche riguardanti aspetti ambientali o legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, che il Fornitore e/o il D.E.C. ritengano necessario evidenziare prima della firma del Verbale stesso;
- l'Importo a Consumo complessivo utilizzato nel periodo di riferimento;
- l'Importo a Consumo complessivo eroso, dalla data di sottoscrizione del Verbale di Consegna;
- l'Importo a Consumo rimanente alla data di sottoscrizione del Verbale di Controllo.

Tutte le attività si riterranno concluse con la redazione da parte del Fornitore del Verbale di Controllo. La firma del Verbale di Controllo da parte del D.E.C., con tutte le annotazioni in esso riportate, vale, salvo diversa indicazione da parte dell'Amministrazione, come sola accettazione dell'avvenuta esecuzione delle attività eseguite dal Fornitore e come autorizzazione alla fatturazione dei servizi e forniture prestati nel mese.

L'esame e l'approvazione del Verbale di Controllo dovrà avvenire, a cura del D.E.C., in fase di incontro durante la riunione di fine mese- Il D.E.C. ha la facoltà di richiedere al Fornitore chiarimenti, modifiche e integrazioni della documentazione. Tali richieste interromperanno la decorrenza dei termini di approvazione. Il nuovo termine di approvazione sarà di 10 giorni dalla presentazione dei chiarimenti/modifiche/integrazioni richieste.

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

Il controllo dell'esecuzione di tutte le attività previste deve risultare da un apposito documento, il "Verbale di Controllo", predisposto e sottoscritto dal Fornitore ed accettato dal D.E.C., il quale che certifichi l'esecuzione delle attività stesse.

L'Amministrazione eseguirà controlli e verifiche di conformità in corso di esecuzione, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 116 del D Lgs. n. 36/2023.

L'esito positivo delle verifiche non esonera il Fornitore da eventuali responsabilità derivanti da difetti, imperfezioni e difformità nell'esecuzione del Servizio non facilmente riconoscibili o che comunque non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità in corso d'opera il Fornitore dovrà svolgere ogni attività necessaria affinché la verifica sia ripetuta e positivamente superata.

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

L'Amministrazione, attraverso persona idonea (D.E.C. o altri da lui espressamente incaricati), deve fornire preventivamente al Fornitore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare e sui eventuali rischi da interferenze, così come contenuti nella documentazione di gara allegata (DUVRI allegato alla procedura e successivamente al

contratto), per consentire al Fornitore l'adozione di misure di prevenzione e di emergenza necessarie in relazione alla attività da svolgere.

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

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

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

Macchine, attrezzature di lavoro e materiali

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

Tutti i macchinari e le attrezzature utilizzati per i servizi oggetto dell'appalto devono essere certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia e nell'Unione europea.

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

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

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

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

3.8 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 3.4).

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;
- elenco eventuale documentazione cartacea ed elettronica consegnata dal Fornitore all'Amministrazione;

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;
- fornire tutte le informazioni relative ai dati della Clausola Sociale, di cui all'art. 57 del D. Lgs. n. 36/2023.

3.9 VERIFICA DI CONFORMITÀ FINALE

Ferme le verifiche di conformità in corso di esecuzione, 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.

3.10 GESTIONE DEI RIFIUTI

La gestione dei rifiuti prodotti dall'attività manutentiva è in capo alla ditta aggiudicataria, che si impegna a raccogliarli all'interno dell'area identificata e concordata tra le parti. Al termine di ogni singolo intervento, i rifiuti dovranno essere raccolti presso lo spazio identificato con la DLL e smaltiti per evitare la saturazione degli spazi assegnati. La corretta gestione dei rifiuti sarà garantita attraverso l'invio della documentazione alla DLL secondo le tempistiche concordate tra le parti.

La ditta aggiudicataria si impegna a trasmettere al DEC copia del Formulario che ne attesti il corretto smaltimento secondo modalità e tempistiche previste ex lege. In caso di ritardo rispetto al sollecito di invio saranno applicate le penali previste.