

Milano, 27/08/2026

APPALTO SPECIFICO N. **6409824** INDETTO DAL POLITECNICO DI MILANO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI PULIZIA, IGIENE AMBIENTALE E AUSILIARIATO NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DEI SERVIZI AGLI IMMOBILI IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI
LOTTO 1 - CAMPUS CITTÀ STUDI, POLO DI CREMONA, POLO DI MANTOVA E POLO DI PIACENZA - CIG **BC2F4D7580**
LOTTO 2 - CAMPUS BOVISA, POLO DI COMO, POLO DI LECCO - CIG **BC2F4D8653**

CHIARIMENTI N. 10

D59) In riferimento al punteggio tabellare 1.5 Utilizzo esclusivo di prodotti detergenti certificati Ecolabel UE: "Utilizzo, per l'intera durata dell'appalto, esclusivamente di prodotti detergenti e per l'igiene ambientale muniti di licenza d'uso del marchio Ecolabel UE in corso di validità, rilasciata ai sensi del Regolamento (CE) n. 66/2010."

Si chiede alla committente le seguenti precisazioni:

A - il punteggio viene attribuito anche a licenza equivalente ISO14024 tipo 1 (es. Nordic swan, umweltzeichen).

B - con prodotti per "detergenti e per l'igiene ambientale" si intende di chiarire nello specifico se:

- 1. con prodotti detergenti si intenda prodotti detergenti per le attività ordinarie (di cui dm 51/2021 art. C.b.1), OPPURE, prodotti detergenti per le attività ordinarie (di cui dm 51/2021 art. C.b.1) e prodotti specifici per le attività periodiche (di cui dm 51/2021 art. C.b.2).*
- 2. con prodotti per l'igiene ambientale si intenda i prodotti ausiliari per l'igiene (microfibra, di cui dm 51/2021 art. C.c.3), OPPURE, altro.*

R59A) Con riferimento al criterio tabellare 1.5 – Utilizzo esclusivo di prodotti detergenti certificati Ecolabel UE, la Stazione Appaltante ha inteso attribuire il punteggio premiale all'impegno dell'Operatore Economico ad utilizzare, per l'intera durata dell'appalto, esclusivamente prodotti detergenti muniti del marchio Ecolabel UE, quale etichetta ambientale di riferimento individuata nella documentazione di gara.

Resta tuttavia ferma la possibilità di proporre prodotti recanti altre etichette ambientali o certificazioni equivalenti, purché l'Operatore Economico fornisca idonea documentazione attestante, mediante comparazione analitica, l'effettiva equivalenza dei requisiti ambientali rispetto a quelli previsti dall'Ecolabel UE, nonché la conformità alla normativa vigente.

La Stazione Appaltante procederà alla verifica della documentazione prodotta ai fini dell'accertamento dell'equivalenza. In caso di mancata equivalenza il punteggio non viene assegnato.

R59B) Si conferma che il riferimento riguarda tutti i prodotti detergenti chimici utilizzati nell'esecuzione del servizio, sia per le attività ordinarie sia per quelle pianificate, mentre non comprende i materiali ausiliari, quali panni in microfibra, mop e analoghi. Resta tuttavia ferma la possibilità di proporre prodotti recanti altre etichette ambientali o certificazioni equivalenti, purché l'Operatore Economico fornisca idonea documentazione attestante, mediante comparazione analitica, l'effettiva equivalenza dei requisiti ambientali rispetto a quelli previsti dall'Ecolabel UE, nonché la conformità alla normativa vigente. La Stazione Appaltante procederà alla verifica della documentazione prodotta ai fini dell'accertamento dell'equivalenza. In caso di mancata equivalenza il punteggio non viene assegnato.

***D60)** Con riferimento al criterio tabellare A.1.5 - Utilizzo esclusivo di prodotti detergenti certificati Ecolabel UE, si chiede a questa Stazione Appaltante di confermare che i detergenti considerati per l'attribuzione del punteggio sono solo quelli utilizzati nelle pulizie ordinarie, così come definiti dai Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario (D.M. n.51 del 29 gennaio 2021).*

R60) Si conferma l'utilizzo dei detergenti certificati Ecolabel UE e/o equivalenti, nell'esecuzione del servizio, sia per le attività ordinarie sia per quelle pianificate (in caso di particolari interventi straordinari qualora si rendesse necessario l'utilizzo di prodotti non certificati ecolabel UE e/o equivalenti, questi dovranno essere sottoposti ad approvazione del direttore dell'esecuzione del contratto). Si veda anche R59A.

***D61)** Con riferimento a quanto riportato a pag. 16 dell'Allegato F – Criteri di valutazione dell'offerta tecnica, paragrafo B.2.2.3 – Progetto 3: Gestione sostenibile della raccolta differenziata, si rileva che la prescrizione secondo cui "Il concorrente dovrà descrivere il progetto proposto per la gestione della raccolta differenziata presso le sedi dell'Ateneo, illustrando in particolare:" risulta priva dell'elencazione degli specifici elementi che il concorrente è tenuto ad illustrare, apparendo pertanto incompleta. Si chiede pertanto di confermare se trattasi di un'omissione materiale e, in tal caso, di indicare gli aspetti specifici che dovranno essere oggetto di trattazione nell'ambito del Progetto 3, al fine di consentire ai concorrenti la corretta predisposizione dell'offerta tecnica e di garantire uniformità nella formulazione delle proposte.*

R61) Si precisa che il progetto di cui al criterio B.2.2.3 – Progetto 3: Gestione sostenibile della raccolta differenziata dovrà essere sviluppato in modo organico e strutturato, descrivendo il modello complessivo proposto per le sedi dell'Ateneo.

La proposta dovrà illustrare, in coerenza con gli elementi indicati nel criterio, la metodologia di analisi degli spazi, dei flussi e delle utenze; i criteri di dimensionamento; il modello organizzativo e l'intero ciclo operativo; le modalità e frequenze di svuotamento; le soluzioni tecnologiche di tracciabilità e monitoraggio; i KPI e la reportistica; le azioni di comunicazione e coinvolgimento dell'utenza; nonché le modalità di gestione delle anomalie e di miglioramento continuo.

Gli elementi riportati nel criterio costituiscono pertanto gli ambiti rispetto ai quali il concorrente è chiamato a sviluppare e dettagliare la propria proposta progettuale, secondo le soluzioni organizzative, metodologiche e tecnologiche ritenute più efficaci.

D62) *Con riferimento al paragrafo B.3.1 – Monitoraggio del servizio a canone del presidio dell'Allegato F – Criteri di valutazione dell'offerta tecnica, si rileva che la documentazione richiede ai concorrenti di descrivere le modalità di monitoraggio del "servizio di presidio di pulizia (attività ordinarie di base con pagamento a canone)", senza esplicitare se il sistema di controllo e monitoraggio debba riferirsi esclusivamente a tali attività ovvero anche alle ulteriori prestazioni periodiche e programmate previste dal Capitolato Tecnico.*

Si chiede pertanto di confermare se la descrizione richiesta nell'ambito del criterio in esame debba riguardare il solo servizio di presidio di pulizia ovvero l'insieme delle attività remunerate a canone, incluse le attività periodiche e programmate (a titolo esemplificativo, interventi con frequenza quindicinale, mensile, trimestrale o analoga), atteso che le due diverse interpretazioni comportano un differente livello di approfondimento e una diversa configurazione del sistema di controllo proposto, con possibili effetti sulla comparabilità delle offerte tecniche.

R62) Si conferma che il criterio B.3.1 è riferito al monitoraggio sia dei servizi di pulizia ordinaria di base remunerati a canone, sia delle attività pianificate svolte nell'ambito del presidio di pulizia, composto da n. 6 unità, anch'esso remunerato a canone sulla base delle ore effettivamente erogate, secondo quanto previsto dal Capitolato Tecnico.

La descrizione dovrà pertanto illustrare le modalità e gli strumenti di monitoraggio proposti per entrambe le componenti del servizio.

D63) *In riferimento al criterio di valutazione B.3.1 "Monitoraggio del servizio a canone del presidio", si chiede di confermare che le modalità di monitoraggio del servizio da descrivere siano da riferirsi a tutte le attività ordinarie di pulizia, sia le Attività ordinarie di base di cui all'Art. 8.1.1 ed elencate nell'Allegato C_Elenco attività sia le "attività ordinarie e pianificate" di presidio descritte all'art. 8.3.1 del Capitolato Tecnico Pulizia.*

R63) Si conferma che le modalità di monitoraggio richieste nell'ambito del criterio B.3.1 dovranno riferirsi sia alle Attività ordinarie di base di cui all'art. 8.1.1, elencate nell'Allegato C – Elenco attività, sia alle attività ordinarie e pianificate del servizio di presidio di cui all'art. 8.3.1 del Capitolato Tecnico. Si veda anche R62.

D64) *Con riferimento al criterio di valutazione tecnica B.1.1 si chiede di confermare che i POA da presentare dovranno concentrarsi unicamente sul Servizio di Pulizia, risulteranno pertanto esclusi i Servizi di Ausiliariato.*

R64) Si conferma che il POA di cui al criterio B.1.1 dovrà comprendere tutti i servizi previsti per ciascun edificio campione oggetto di sopralluogo, inclusi i servizi di pulizia ordinaria di base, il presidio di pulizia e il servizio di ausiliariato, ove previsto, come ad esempio le attività di reception/portineria.

D65) Con riferimento al criterio di valutazione tecnica A.2.1 viene indicato: “[...] Sarà altresì valutato positivamente un organigramma costruito in modo coerente con la realtà del patrimonio immobiliare oggetto del servizio, che riporti analiticamente il numero di addetti previsti per ciascun edificio e per ogni area esterna del campus, le relative ore giornaliere, la fascia oraria di attività di ciascuno e le attrezzature e i macchinari dedicati, con indicazione delle tipologie e delle quantità per ciascun edificio e area esterna. [...]”, si richiede di precisare se tali specifiche debbano fare riferimento ai soli servizi di pulizia oppure anche ai servizi di Ausiliariato.

R65) Si conferma che le specifiche richieste nell’ambito del criterio A.2.1 dovranno fare riferimento a tutti i servizi oggetto dell’appalto, comprendendo pertanto sia i servizi di pulizia sia i servizi di ausiliariato.

D66) Con riferimento agli ulteriori criteri di valutazione tecnica discrezionale (non menzionati nei precedenti punti) si richiede di precisare se la trattazione debba sempre tenere conto della complessità di tutti i servizi oggetto d’appalto (Pulizia e Ausiliariato) oppure se, per alcuni criteri in particolare, sia richiesta una trattazione dedicata alla sola pulizia. L’unico criterio valutativo in cui viene esplicitamente richiamato l’Ausiliariato (portierato) è il A.3.1, per questa ragione si è ritenuto opportuno richiedere una puntuale indicazione per ciascun criterio.

R66) Si precisa che la trattazione dei criteri di valutazione tecnica dovrà tenere conto della complessità e dell’articolazione di tutti i servizi oggetto dell’appalto, comprendendo pertanto sia i servizi di pulizia sia i servizi di ausiliariato, ove pertinenti rispetto allo specifico criterio di valutazione.

D67) All’Art. 8.3 del capitolato tecnico per il servizio di pulizia si trova scritto la frase “Per Presidio di Pulizia si intende la presenza e disponibilità continuativa presso gli immobili dell’Amministrazione di uno o più lavoratori che, secondo le esigenze dell’Amministrazione, durante il normale orario di lavoro, o in orario comunque definito dall’Amministrazione.”. Tale frase risulta evidentemente non completa. Si chiede pertanto di confermarne il refuso e di fornire la conseguente riformulazione della frase completa.

R67) Si conferma che trattatasi di refuso. La frase corretta, peraltro ripresa dal capitolato tecnico del bando istitutivo (par. 7.1.2 “PRESIDIO DI PULIZIA”) è la seguente: “Per Presidio di Pulizia si intende la presenza e disponibilità continuativa presso gli immobili dell’Amministrazione di uno o più lavoratori che, secondo le esigenze dell’Amministrazione, durante il normale orario di lavoro, o in orario comunque definito dall’Amministrazione, devono essere presenti nell’immobile per far fronte ad interventi urgenti o a particolari evenienze legate ad operazioni di facile/media complessità legate al solo Servizio di Pulizia”.

D68) Con riferimento alla valorizzazione economica dei progetti innovativi oggetto del Criterio B.2.2, si chiede di confermare che NON sia possibile quantificare il valore di un progetto con fornitura “una tantum” anche nelle annualità successive alla prima. In caso di conferma, ad esempio, per un progetto dal valore di 300.000 € “una tantum” non potrà essere possibile compilare l’Allegato 5.1 (Dettaglio Offerta economica) inserendo, in corrispondenza del progetto preso in considerazione, 100.000 € per la “prima annualità” e

100.000 € per le "annualità successive", considerando i 36 mesi di durata del contratto (escluse le eventuali opzioni). Si chiede, inoltre, di confermare che quanto indicato nell'Art. 2.2 dell'Allegato L ("Istruzioni compilazione foglio Dettaglio Offerta economica"), vale a dire "Il valore economico di ciascun progetto non può essere superiore a € 500.000,00 per anno", sia un refuso e che debba essere inteso come "Il valore economico complessivo di tutti i progetti proposti non può essere superiore a € 500.000,00 per anno", tenuto conto che l'Allegato F specifica che "i progetti proposti dovranno risultare economicamente coerenti con tale limite", vale a dire complessivamente 500.000 € annui.

R68) Si conferma che, qualora un progetto preveda un costo una tantum, senza costi di mantenimento nelle annualità successive, il relativo importo dovrà essere indicato integralmente quale costo una tantum del progetto, senza essere ripartito o riproporzionato sulle annualità di durata del contratto.

È doveroso precisare, che la Stazione Appaltante dispone infatti, per ciascun anno, di un importo opzionale massimo **pari a € 500.000,00, IVA esclusa, non garantito**, destinato all'eventuale attivazione dei progetti ritenuti di interesse. La presentazione e la valorizzazione economica dei progetti **non comportano pertanto alcun obbligo di attivazione da parte della Stazione Appaltante.**

A titolo esemplificativo, potranno essere presentati n. 5 progetti più eventuali ulteriori proposti dall'OE del valore di € 500.000,00 ciascuno: la Stazione Appaltante potrà non attivarne alcuno oppure attivarne uno, fino esaurendo così l'importo opzionale disponibile nell'anno. Analogamente, qualora siano presentati n. 5 progetti del valore di € 100.000,00 ciascuno, la Stazione Appaltante potrà non attivarne alcuno oppure attivarne uno o più, fino alla concorrenza massima dell'importo opzionale annuo disponibile.

Si conferma pertanto quanto previsto dall'art. 2.2 dell'Allegato L: il valore economico di ciascun progetto non può essere superiore a € 500.000,00 per anno.

***D69)** Relativamente ai progetti innovativi opzionali, nell'allegato F, viene indicato: "nella formulazione delle proposte progettuali, l'operatore economico dovrà tenere conto che l'importo massimo complessivamente attivabile dalla Stazione Appaltante è pari a € 500.000,00 annui, oltre IVA di legge. Pertanto, i progetti proposti dovranno risultare economicamente coerenti con tale limite, anche in considerazione della possibilità che la Stazione Appaltante attivi contemporaneamente più interventi, fermo restando il rispetto del predetto plafond annuo complessivo".*

Mentre nell'allegato L viene riportato: "Il valore economico di ciascun progetto non può essere superiore a € 500.000,00 per anno".

Da una lettura dei due documenti sembrerebbe che vi sia una contraddizione negli importi di tali progetti. Nell'allegato F, infatti, sembrerebbe che l'importo di € 500.000 l'anno sia riferito a tutti i progetti proposti (costo complessivo dei progetti). Nell'allegato L, invece, è esplicitamente indicato che l'importo è riferito ad ogni progetto.

Alla luce di ciò si chiede di specificare quale delle due opzioni è corretta:

- A. *Opzione A (come da Allegato F): Importo Progetto 1 + Importo Progetto 2 + Importo Progetto 3 + Importo Progetto 4 + Importo Progetto 5 + Importo Ulteriori progetti = massimo € 500.000 annui*
- B. *Opzione B (come da Allegato L):*
 - *Progetto 1: fino a massimo € 500.000 annui*

- *Progetto 2: fino a massimo € 500.000 annui*
- *Progetto 3: fino a massimo € 500.000 annui*
- *Progetto 4: fino a massimo € 500.000 annui*
- *Progetto 5: fino a massimo € 500.000 annui*
- *Ulteriori progetti: fino a massimo € 500.000 annui*

R69) Si conferma opzione B. Si veda anche R68.

Si precisa che la Stazione Appaltante dispone infatti, per ciascun anno, di un importo opzionale massimo pari a € 500.000,00, IVA esclusa, non garantito, destinato all'eventuale attivazione dei progetti ritenuti di interesse. La presentazione e la valorizzazione economica dei progetti non comportano pertanto alcun obbligo di attivazione da parte della Stazione Appaltante.

A titolo esemplificativo, potranno essere presentati n. 5 progetti più eventuali ulteriori proposti dall'OE del valore di € 500.000,00 ciascuno: la Stazione Appaltante potrà non attivarne alcuno oppure attivarne uno, esaurendo così l'importo opzionale disponibile nell'anno. Analogamente, qualora ad esempio siano presentati n. 5 progetti del valore di € 100.000,00 ciascuno, la Stazione Appaltante potrà non attivarne alcuno oppure attivarne uno o più, fino alla concorrenza massima dell'importo opzionale annuo disponibile. Si conferma pertanto quanto previsto dall'art. 2.2 dell'Allegato L: il valore economico di ciascun progetto non può essere superiore a € 500.000,00 per anno.

D70) Nell'allegato L, con riferimento ai progetti innovativi opzionali viene riportato: "Progetto una tantum: qualora il progetto si esaurisca nella prima annualità e non preveda un corrispettivo ricorrente negli anni successivi, valorizzare la cella "Prima annualità" con l'importo previsto e indicare € 0,00 nella cella "Annualità successive".

Se ne deduce che – a differenza dei restanti progetti, valorizzati in 500.000 euro annui e quindi in un potenziale complessivo di 3.000.000 di euro sull'intera durata dell'appalto, proroga inclusa – tali progetti risultano valorizzati in 500.000 euro complessivi.

Si chiede pertanto se sia ammissibile che il concorrente assuma l'onere finanziario della fornitura, realizzandola integralmente nella prima annualità e ripartendo il corrispettivo a carico della Stazione Appaltante lungo la durata dell'appalto, in luogo di un unico corrispettivo iniziale.

In caso di risposta affermativa, si chiede di precisare il numero di annualità lungo le quali ripartire il corrispettivo (3 o 6) da inserire nel modello di offerta economica nella voce "annualità successive".

Esempio di fornitura € 1.000.000:

- *Durata dell'ammortamento: 3 anni;*
- *Importi inseriti: Prima annualità: € 500.000, Annualità successive: € 250.000.*

Oppure:

- *Durata dell'ammortamento: 6 anni;*
- *Importi inseriti: Prima annualità: € 500.000, Annualità successive: € 100.000.*

R70) Non è ammessa la dilazione o ripartizione su più annualità del corrispettivo relativo a un progetto una tantum. Il valore di ciascun progetto non può in ogni caso superare € 500.000,00 per anno, IVA esclusa. Pertanto, il concorrente potrà alternativamente prevedere:

- un progetto una tantum, di importo massimo pari a € 500.000,00 oltre IVA, il cui intervento potrà produrre effetti o essere utilizzato anche per l'intera durata dell'appalto, ma il cui corrispettivo dovrà essere indicato integralmente nella voce "Prima annualità", riportando € 0,00 nella voce "Annualità successive";
- un progetto che preveda un costo iniziale nella prima annualità (presumibilmente maggiore) e successivi costi annuali effettivi di mantenimento, gestione o prosecuzione del servizio (presumibilmente inferiori), da indicare nella voce "Annualità successive";
- un progetto a carattere continuativo o ricorrente, per il quale il medesimo importo previsto per la prima annualità si ripeta anche nelle annualità successive, fermo restando il limite massimo di € 500.000,00 per anno, IVA esclusa.

La voce "Annualità successive" non può pertanto essere utilizzata per ammortizzare o dilazionare il costo iniziale di una fornitura o di un intervento realizzato una tantum.

Si precisa, inoltre, che l'eventuale attivazione dei progetti continuativi da parte della Stazione Appaltante è riferita alla singola annualità in corso e non determina automaticamente la prosecuzione nelle annualità successive. Per i progetti che prevedono costi ricorrenti, resta pertanto nella facoltà della Stazione Appaltante valutarne annualmente il rinnovo, anche in funzione del valore aggiunto effettivamente generato e dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi attesi, nei limiti dell'importo opzionale disponibile e secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.

Pertanto, l'esempio proposto di una fornitura del valore di € 1.000.000,00, realizzata integralmente nella prima annualità e finanziariamente ripartita su 3 o 6 annualità, non è ammissibile.

D71) Si rileva preliminarmente una discordanza tra i documenti di gara in ordine al limite economico dei progetti innovativi. L'Allegato F stabilisce che «l'importo massimo complessivamente attivabile dalla Stazione appaltante» è pari a € 500.000,00 annui oltre IVA, configurando quindi un tetto complessivo riferito all'insieme dei progetti. L'Allegato L prevede invece che «il valore economico di ciascun progetto non può essere superiore a € 500.000,00 per anno», configurando un tetto riferito al singolo progetto. Si chiede di chiarire quale delle due previsioni debba considerarsi prevalente.

Si rappresenta inoltre che, per i progetti che si esauriscono nella prima annualità, l'Allegato L prescrive di valorizzare la cella «Prima annualità» con l'importo previsto e di indicare € 0,00 nella cella «Annualità successive»:

Progetto una tantum: qualora il progetto si esaurisca nella prima annualità e non preveda un corrispettivo ricorrente negli anni successivi, valorizzare la cella «Prima annualità» con l'importo previsto e indicare € 0,00 nella cella «Annualità successive». (Allegato L, pag. 3)

Ne consegue che un progetto «una tantum» risulta valorizzabile per un massimo di € 500.000,00 complessivi, mentre un progetto a canone ricorrente può raggiungere € 500.000,00 per ciascuna annualità, e quindi fino a € 1.500.000,00 nel triennio ovvero € 3.000.000,00 considerando l'opzione di proroga. La differenza di trattamento penalizza le proposte che, pur avendo natura di investimento iniziale, producono benefici per l'intera durata contrattuale.

Si chiede pertanto se sia ammissibile che il concorrente si assuma l'onere finanziario della fornitura realizzandola integralmente nella prima annualità, ripartendo il corrispettivo per la Stazione Appaltante

lungo la durata dell'appalto in luogo di un unico corrispettivo iniziale. In caso di risposta affermativa, si chiede di precisare:

- a) il numero di annualità di ripartizione da assumere (3 o 6);*
- b) le modalità di valorizzazione nel foglio «SINGOLI IMPORTI» del modello di offerta, considerato che il modello prevede unicamente le celle «Prima annualità» e «Annualità successive»;*
- c) il trattamento del corrispettivo residuo nel caso in cui la Stazione Appaltante non eserciti l'opzione di proroga, ovvero nel caso in cui il progetto sia attivato in un'annualità successiva alla prima.*

R71) Si veda R70.

D72) *Si chiede di confermare che le attività di Customer Satisfaction di cui al sub-criterio B.3.2 sono distinte e differenti dal questionario annuale di Customer Satisfaction di cui al cap. 4.2 del Capitolato Tecnico.*

R72) Si conferma che le attività di Customer Satisfaction di cui al sub-criterio B.3.2 sono distinte dal questionario annuale previsto al cap. 4.2 del Capitolato Tecnico.

Le attività di Customer Satisfaction di cui al criterio B.3.2 saranno somministrate dall'Operatore Economico e avranno la finalità esclusiva di rilevare e incrementare in itinere la percezione del grado di soddisfazione degli utenti e supportare il miglioramento continuo del servizio; i relativi esiti non concorreranno in alcun modo al sistema di Bonus/Malus.

Diversamente, il questionario annuale di Customer Satisfaction previsto dal Capitolato Tecnico, somministrato agli utenti dalla Stazione Appaltante, concorrerà, unitamente agli esiti dei 24 audit ufficiali, alla determinazione del sistema di Bonus/Malus, con conseguente variazione dell'importo del canone relativo ai servizi di pulizia ordinaria di base, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara.

D73) *L'allegato di gara Allegato C elenco attività pare concentrarsi unicamente sulle attività a frequenza più alta e ordinaria, rimanendo escluse le attività tipicamente di carattere periodico (es. lavaggio vetrate, trattamenti delle pavimentazioni come deceratura e lucidatura, ecc). Queste attività sono richiamate, almeno in parte, nel capitolato tecnico pulizie art. 8.3.1.3 e parrebbero svolte dai "presidi dei campus". A tal proposito si richiede:*

A) Presso il campus (ad esempio per il lotto 1 Città Studi) tutte le attività periodiche approfondite vengono svolte dalla squadra "presidi dei campus"?

B) Le effettive periodicità di intervento non sono definite dalla documentazione di gara e sarà il concorrente a presentarne un piano di attività pianificata nell'offerta tecnica?

C) Per le sedi e poli ulteriori rispetto ai campus, sono previste attività di pulizia periodica e approfondita (es. lavaggio vetrate, lavaggi di fondo, deceratura/ceratura, ecc)?

E) Se la risposta alla precedente domanda è sì, si tratta di attività straordinarie o a canone? Anche in questo caso non sono fissate frequenze?

R73) Si precisa preliminarmente, che le attività e le frequenze indicate nell'Allegato C, costituiscono il set minimo garantito richiesto dalla Stazione Appaltante. Le attività periodiche (da non confondere con le attività pianificate eseguite dal presidio) e le relative frequenze non sono state volutamente predeterminate, in quanto il modello contrattuale adottato è orientato al risultato e alla qualità effettivamente percepita dagli utenti.

Sarà pertanto onere dell'Operatore Economico verificare costantemente le condizioni degli spazi e, ove necessario, incrementare le attività e le frequenze rispetto al set minimo previsto, anche mediante interventi di carattere periodico e approfondito. Tali attività si intendono interamente compensate nel canone del servizio di pulizia ordinaria di base e non daranno luogo ad ulteriori compensi.

Il modello adottato intende infatti responsabilizzare l'Operatore Economico sul risultato qualitativo del servizio, attribuendogli autonomia nell'organizzazione delle attività necessarie a mantenere gli spazi nelle condizioni richieste.

A) No. Come precisato in premessa, le attività periodiche e approfondite non sono attribuite alle risorse del presidio. L'Operatore Economico dovrà organizzare complessivamente il servizio e garantire tutte le attività necessarie al mantenimento degli standard qualitativi richiesti.

B) Se per periodicità si intendono le attività di pulizia periodica, si ribadisce che le relative frequenze non sono volutamente predeterminate dalla Stazione Appaltante. Sarà responsabilità dell'Operatore Economico, in qualità di professionista del settore, individuare le attività e le frequenze necessarie in funzione delle caratteristiche degli spazi, delle destinazioni d'uso e delle modalità di fruizione da parte degli utenti. Tali attività sono interamente compensate nel canone del servizio di pulizia ordinaria di base. Queste devono essere inserite nel POA dei tre edifici campione oggetto di sopralluogo.

Qualora, invece, il riferimento sia agli interventi pianificati svolti nell'ambito del servizio di presidio, sarà parimenti responsabilità dell'Operatore Economico individuare le attività e le relative frequenze e predisporre il calendario annuale degli interventi pianificati. Tale piano dovrà costituire parte integrante della Relazione Tecnica e, in fase di esecuzione, sarà sottoposto alla validazione della Direzione del Contratto. Gli interventi pianificati sono compensati nel canone previsto per il servizio di presidio.

C) Anche per le ulteriori sedi e poli oggetto dell'appalto, sarà responsabilità e interesse dell'Operatore Economico mantenere gli spazi agli standard qualitativi richiesti e conseguire un giudizio positivo da parte degli utenti.

A tal fine, qualora ritenuto necessario, l'Operatore Economico potrà prevedere ed erogare attività di pulizia periodica e/o approfondita, integralmente compensate nel canone del servizio di pulizia ordinaria di base, senza ulteriori oneri per la Stazione Appaltante.

E) Le attività periodiche e/o approfondite, individuate dall'Operatore Economico come necessarie per garantire e mantenere gli standard qualitativi di pulizia degli spazi, sono interamente compensate nel canone del servizio di pulizia ordinaria di base e non costituiscono attività straordinarie.

***D74)** Si chiede conferma che l'attività di deragnatura relativa agli spazi connettivi dell'area omogenea 2 (Allegato C) sia da svolgersi 5/7*

R74) Si conferma che l'attività di deragnatura relativa agli spazi connettivi dell'Area Omogenea 2 è da svolgersi con frequenza 5/7.

Nell'Allegato C la frequenza è indicata come "giornaliera"; la mancata esplicitazione della corrispondente frequenza 5/7 è da intendersi quale mero refuso.

D75) Con riguardo all'All C_Elenco attivita_V2, si chiede di confermare che le attività e le relative frequenze dell'Area Omogenea di tipo 2 – Spazi Connettivi, siano da intendersi riferite sia all'area 2.A (spazi connettivi riservati alle strutture) sia all'area 2.B (spazi connettivi pubblici), non essendo quindi previste distinzioni di attività e frequenze ordinarie di base.

R75) Si conferma che le attività e le relative frequenze indicate nell'Allegato C per l'Area Omogenea di tipo 2 – Spazi Connettivi costituiscono il set minimo garantito e sono riferite sia all'Area 2.A – Spazi connettivi riservati alle strutture, sia all'Area 2.B – Spazi connettivi pubblici.

Tale set rappresenta il livello minimo di attività e frequenze richiesto dalla Stazione Appaltante per entrambe le aree. Sarà tuttavia responsabilità dell'Operatore Economico, nell'ambito della propria autonomia organizzativa e in qualità di professionista del settore, valutare e adeguare attività e frequenze alle effettive condizioni di utilizzo e affluenza degli spazi.

A titolo esemplificativo, uno spazio connettivo 2.A, riservato alle strutture, potrà essere soggetto a un livello di utilizzo e di sporco inferiore rispetto a uno spazio 2.B, pubblico e caratterizzato da elevata affluenza.

Pertanto, entrambe le aree partono dal medesimo set minimo garantito, mentre sarà l'autonomia progettuale e organizzativa dell'Operatore Economico a determinare gli eventuali incrementi di attività e frequenze necessari a garantire il livello qualitativo richiesto.

D76) Con riguardo all'All C_Elenco attivita_V2, si chiede di confermare che le attività e le relative frequenze dell'Area Omogenea di tipo 5 – Aree Polifunzionali, siano da intendersi riferite sia all'area 5.A (aree polifunzionali - Università) sia all'area 5.B (aree polifunzionali – attività commerciale), non essendo quindi previste distinzioni di attività e frequenze ordinarie di base.

R76) Si conferma che le attività e le frequenze indicate nell'Allegato C per l'Area Omogenea 5 costituiscono il set minimo garantito sia per l'Area 5.A – Aree polifunzionali Università, sia per l'Area 5.B – Aree polifunzionali attività commerciale gestite direttamente dall'Ateneo (per intenderci escluse quelle date in concessione a terzi).

Sarà responsabilità dell'Operatore Economico, nell'ambito della propria autonomia organizzativa, adeguare attività e frequenze alle effettive caratteristiche, modalità di utilizzo e livelli di affluenza degli spazi, al fine di garantire gli standard qualitativi richiesti.

D77) Nell'Allegato C «Elenco attività», con riferimento all'area tipo 2 – Spazi connettivi, per la classe di elemento «Partizioni orizzontali» e l'attività di «Deragnatura» è indicata la frequenza «G» ma la colonna «Frequenza settimanale» non riporta alcun valore. Per l'attività «Svuotamento cestini», recante la medesima frequenza «G», la colonna «Frequenza settimanale» riporta invece «5/7».

Si chiede conferma che l'attività di deragnatura dell'area tipo 2 debba essere svolta con frequenza 5/7, analogamente all'attività di svuotamento dei cestini, ovvero di indicare la frequenza settimanale effettivamente richiesta.

R77) Si conferma che l'attività di deragnatura relativa agli spazi connettivi dell'Area Omogenea 2 è da svolgersi con frequenza 5/7.

Nell'Allegato C la frequenza è indicata come "giornaliera"; la mancata esplicitazione della corrispondente frequenza 5/7 è da intendersi quale mero refuso.

***D78)** Relativamente alla gestione dei rifiuti, si chiede di confermare che il conferimento dei rifiuti prodotti presso le mense e gli spazi di ristorazioni gestiti da enti terzi alle isole ecologiche e depositi temporanei sia escluso dal perimetro delle mansioni dell'Offerente.*

R78) Si conferma che sono esclusi dal perimetro del servizio i rifiuti prodotti presso mense e spazi di ristorazione affidati in concessione o comunque gestiti da soggetti terzi.

Sono invece ricompresi nel servizio i rifiuti prodotti negli spazi e nelle strutture direttamente afferenti all'Ateneo, ove il relativo servizio risulti previsto e attivato nel POA.

***D79)** Con riguardo al criterio di valutazione A.2.1 Adeguatezza della struttura organizzativa, si chiede di confermare che la richiesta di indicare le ore giornaliere e la fascia oraria di attività di ciascun addetto debba intendersi riferita alle diverse mansioni previste dagli atti di gara, come ad esempio Gestore del servizio, Site Manager, addetti alle pulizie, ecc. e non per singola risorsa in quanto la richiesta di un tale dettaglio risulterebbe non allineata con i principi fondanti della gara, così come ribadito all'Art. 4.4 del Capitolato Tecnico del Servizio di Pulizia "mitigare eventuali vantaggi competitivi derivanti dall'esperienza pregressa di coloro che abbiano già gestito appalti nelle sedi oggetto del presente bando. In tal modo, la Stazione Appaltante favorisce un confronto equo tra i partecipanti, assicurando che le valutazioni e le proposte siano basate su dati omogenei e condivisi, incentivando al contempo proposte migliorative e innovative".*

R79) Si precisa preliminarmente che quanto previsto all'art. 4.4 dell'Allegato 1 – Capitolato Speciale d'Appalto è finalizzato a garantire equità di trattamento tra i concorrenti, mettendo a disposizione gli esiti delle Customer Satisfaction relative alle precedenti gestioni, così da assicurare una base informativa omogenea e condivisa.

Con riferimento al criterio A.2.1 – Adeguatezza della struttura organizzativa, la valutazione riguarda in particolare l'assetto organizzativo complessivamente proposto, comprendente sia le figure e le strutture di governo e supporto (a titolo esemplificativo: Ufficio Tecnico, Ufficio Acquisti, Ufficio Qualità, Ufficio Formazione, RSPP, ecc.), sia le figure dedicate alla commessa (Gestore del Servizio, Site Manager, Capi Squadra, ecc.).

Per quanto riguarda invece la struttura operativa, il criterio richiede di rappresentare, per ciascun edificio e area esterna, il numero di operatori, le relative ore giornaliere e fasce orarie di attività, nonché le tipologie e quantità di macchinari e attrezzature dedicate.

Tale dimensionamento è richiesto nell'ambito dell'offerta tecnica ed è elaborabile dall'Operatore Economico, in qualità di professionista del settore, sulla base delle informazioni rese disponibili nella documentazione di gara, tra cui, in particolare, l'Allegato B1 – Dettaglio immobili e quantità, che riporta per ciascun edificio le superfici suddivise per area omogenea, nonché l'elenco del personale, contenente le informazioni relative alla tipologia contrattuale e alle ore settimanali.

La richiesta deve pertanto essere intesa come rappresentazione della struttura organizzativa e del dimensionamento operativo proposti per l'esecuzione dell'appalto, sulla base dei dati comuni messi a disposizione di tutti i concorrenti.

D80) *Nel Capitolato Tecnico, all'Art. 8.1.1, dove vengono specificate le aree omogenee in cui svolgere le attività pianificate di pulizia, le isole ecologiche e i locali rifiuti sono indicati nella "Area tipo 0.A – Spazi esclusi". Tuttavia il successivo Art. 8.2.1 riporta: "Il Fornitore è altresì tenuto a garantire la pulizia e il mantenimento in ordine delle piattaforme ecologiche". Si chiede quindi di precisare che:*

- 1. non vi sia alcuna distinzione tra isola ecologica e piattaforma ecologica*
- 2. in caso di risposta affermativa al punto precedente, la pulizia e il mantenimento delle piattaforme/isole ecologiche siano incluse nei servizi oggetto di Appalto*

R80) Si precisa che l'inserimento delle isole ecologiche e dei locali rifiuti nell'Area Tipo 0.A – Spazi esclusi è da intendersi quale refuso.

Ai fini del presente appalto, non rileva alcuna distinzione tra isola ecologica e piattaforma ecologica e si conferma pertanto che le attività di pulizia e mantenimento in ordine delle piattaforme/isole ecologiche sono incluse nel perimetro del servizio, secondo quanto previsto dall'art. 8.2.1 del Capitolato Tecnico.

D81) *Con riguardo ai progetti innovativi oggetto del criterio di valutazione B.2.2, si chiede di confermare che l'importo massimo complessivamente attivabile dalla Stazione Appaltante pari a € 500.000,00 annui (oltre IVA di legge) debba intendersi per singolo lotto.*

R81) Si conferma.

D82) – *Portierato/reception PRO: rapporto con il fabbisogno base*

Il profilo «Portierato/Receptionist Pro» è configurato come livello opzionale attivabile su richiesta della Stazione Appaltante, remunerato a valere sull'importo a consumo, con prezzo orario a base d'asta di € 25,61. Si chiede di chiarire:

- a) se le ore di ausiliariato PRO eventualmente attivate siano aggiuntive rispetto al fabbisogno orario posto a base d'asta ovvero sostitutive di una quota corrispondente di ore del profilo base, con conseguente riduzione del canone ordinario;*
- b) se sia disponibile una stima, anche indicativa e non vincolante, del monte ore annuo di ausiliariato PRO che la Stazione Appaltante prevede di attivare, elemento necessario per dimensionare l'organizzazione e i percorsi formativi;*

- c) quale sia il termine di preavviso per l'attivazione del profilo PRO, tenuto conto che l'impiego è subordinato a colloquio tecnico-attitudinale del DEC e al possesso di certificazione linguistica di livello B2.*

R82) Si precisa preliminarmente che l'introduzione del profilo Portierato/Receptionist PRO risponde all'esigenza della Stazione Appaltante di avviare un percorso di progressiva evoluzione del servizio di portierato/reception, coerente con la crescente internazionalizzazione dell'Ateneo e con la conseguente necessità di disporre di personale qualificato, in particolare sotto il profilo della conoscenza della lingua inglese.

Tale processo di transizione verso un modello di portierato più evoluto è stato concepito salvaguardando, al contempo, la posizione degli operatori attualmente impiegati che non risultino in possesso dei requisiti previsti per il profilo PRO.

- a)** Le ore di Portierato/Receptionist PRO potranno essere sia sostitutive sia aggiuntive rispetto al monte ore annuo posto a base di gara.
- In particolare, potranno essere sostitutive qualora operatori già ricompresi nel monte ore del servizio base conseguano tutti i requisiti previsti per il profilo PRO e superino il colloquio con la Direzione del Contratto. In tale ipotesi non si determina una riduzione del canone, bensì il riconoscimento del maggiore corrispettivo previsto per il profilo PRO secondo le modalità stabilite dalla documentazione di gara.
- Potranno invece essere aggiuntive in caso di attivazione di nuovi servizi di portierato/reception nel corso dell'appalto. La Stazione Appaltante intende infatti privilegiare, per le nuove attivazioni, ove possibile, l'impiego del profilo PRO; in tal caso le relative ore si aggiungeranno al monte ore annuo posto a base di gara.
- b)** Non è disponibile una stima, neppure indicativa, del monte ore annuo di Portierato/Receptionist PRO. Il relativo fabbisogno dipenderà principalmente dalle eventuali nuove attivazioni che potranno rendersi necessarie nel corso dell'appalto e dalla progressiva sostituzione del personale attualmente impiegato, ad esempio in caso di pensionamento o cessazione volontaria del rapporto di lavoro.
- c)** Non è previsto uno specifico termine di preavviso per l'attivazione del profilo PRO. La Stazione Appaltante provvederà, ragionevolmente e compatibilmente con le esigenze del servizio, a garantire un preavviso indicativo di almeno un mese.
- Si evidenzia che la selezione dovrà essere orientata verso personale già in possesso del requisito linguistico richiesto. Gli ulteriori requisiti formativi previsti per il profilo PRO (a titolo esemplificativo, primo soccorso, utilizzo DAE, antincendio, ecc.) potranno essere acquisiti nel periodo precedente all'attivazione; resta fermo che, prima dell'effettiva presa di servizio, il personale dovrà essere in possesso di tutti i requisiti, delle abilitazioni e degli attestati previsti per il profilo PRO, oltre ad aver superato il colloquio previsto con la Direzione del Contratto.