



**POLITECNICO
MILANO 1863**

Capitolato Tecnico

**PROCEDURA NEGOZIATA SENZA PREVIA PUBBLICAZIONE DI BANDO DI GARA, AI SENSI
DELL'ART 187 D.LGS. 36/2023, PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI
LAVANDERIA PER LE RESIDENZE UNIVERSITARIE DEL POLITECNICO DI MILANO
CIG B63A096E78**

INTRODUZIONE	4
Premesse	4
Definizioni	4
Contesto organizzativo.....	4
Art. 1 – OGGETTO DELLA CONCESSIONE	5
Art. 1.1 – Oggetto della concessione.....	5
Art. 1.2 – Rapporti contrattuali	7
Art. 2 –CANONE DELLA CONCESSIONE.....	8
Art. 3 –VALORE DELLA CONCESSIONE	8
Art. 4 –DURATA ED OPZIONI DELLA CONCESSIONE.....	11
Art. 5 –GESTIONE DEI RIFIUTI.....	11
Art. 6 – PREZZI AL PUBBLICO	12
Art. 7 – RESOCONTO MENSILE	12
Art. 8 – GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO e CONTACT CENTER.....	12
Art. 8.1 – Contact center	14
Art. 9 – LIVELLI DI SERVIZIO E VERIFICHE DI CONFORMITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE.....	14
Art. 10 – VERBALE DI CONSEGNA	15
Art. 10 – VERBALE DI RICONSEGNA.....	15
Art. 11 – RAPPRESENTANZA DELL’AFFIDATARIO – RESPONSABILE DEL SERVIZIO	15
Art. 12 - ONERI DELL’APPALTATORE E CONTRATTO COLLETTIVO.....	16
Art. 13 - SICUREZZA	17
Art. 14 - DISPOSIZIONI RIGUARDANTI LA TUTELA AMBIENTALE.....	17
Art. 15 - RESPONSABILITÀ DELL’APPALTATORE E ASSICURAZIONE	18
Art. 16 - REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E CONTROLLI - PENALITÀ	18
Art. 17 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	20
Art. 18 – RECESSO	22
Art. 19 – GARANZIA DEFINITIVA	22
Art. 20 – MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO	23
Art. 21 – RISERVATEZZA	23
Art. 22 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	23
Art. 23 – UTILIZZO DEL NOME E DEL LOGO DEL POLITECNICO.....	23
Art. 24 – FORO COMPETENTE	23
Art. 25– NORMATIVA ANTICORRUZIONE	24
Art. 26 – RESPONSABILE DEL PROGETTO	24
Art. 27 – NORME DI RIFERIMENTO.....	24
Art. 28 – TRATTAMENTO DATI	25

Art. 29 – CONTATTI DEL PUNTO ORDINANTE	25
Art. 30 – ACCESSO AGLI ATTI	25
Art. 31 – SPESE CONTRATTUALI	25
Art. 32 – REVISIONE PREZZI	26
Art. 33 – DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE.....	26
Art. 34 – NORME APPLICABILI.....	26
Art. 35 – UTILIZZO DEL NOME E DEL LOGO DEL POLITECNICO DI MILANO	26

INTRODUZIONE

Premesse

L'appalto ha per oggetto l'affidamento in concessione dei locali presenti nelle Residenze Universitarie in gestione al Politecnico di Milano per offrire agli ospiti delle residenze stesse il servizio di lavanderia self service (lavaggio e asciugatura).

L'affidamento avverrà mediante procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando di gara ai sensi dell'art. 187 D.lgs. 36/2023 e con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi dell'art. 108 del D.lgs 36/2023 – Codice dei contratti pubblici (in seguito: Codice).

Definizioni

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

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

Contesto organizzativo

Nell'espletamento dei servizi, il Fornitore interagirà con le Aree dell'Amministrazione Centrale di seguito elencate e brevemente descritte per le competenze d'interesse per l'appalto.

- Area Gestione Infrastrutture e Servizi. Assicura la gestione e la manutenzione del patrimonio edilizio dell'Ateneo. Assicura la gestione dei servizi di supporto per le aule didattiche, informatizzate e gli altri spazi comuni. Provvede all'acquisizione ed erogazione dei prodotti e dei servizi di stampa e comunicazione.
- Area Campus Life. Crea, favorisce e mantiene il miglior ambiente in cui la comunità politecnica può studiare, insegnare, fare ricerca, vivere, con particolare attenzione al diritto all'accesso, al successo nel percorso formativo e all'esperienza extra-curricolare dello studente con l'obiettivo di sviluppare e promuovere un clima di inclusione, integrazione e rispetto che rifletta i valori etici dell'Ateneo. Tra i servizi alla community, l'Area gestisce le attività sportive e il merchandising di Ateneo.

Per il dettaglio delle specifiche attività di competenza e per i nominativi dei rispettivi Responsabili di Struttura è possibile consultare le determinazioni dirigenziali sul sito del Politecnico di Milano al seguente link: <https://www.polimi.it/il-politecnico/governance>

Art. 1 – OGGETTO DELLA CONCESSIONE

Art. 1.1 – Oggetto della concessione

Il Politecnico di Milano intende affidare in concessione i servizi di lavanderia self service (lavaggio e asciugatura) presso i locali presenti nelle Residenze Universitarie in gestione al Politecnico di Milano.

Oggetto della concessione è la gestione del servizio di “lavanderia self service” mediante l’installazione, in comodato d’uso, di lavatrici ed asciugatrici presso i locali sopra citati.

Il servizio dovrà prevedere le seguenti prestazioni da eseguirsi esclusivamente nelle aree e nei locali autorizzati dalla S.A.:

- lavaggio completo (esclusi detersivi e/o additivi per il lavaggio);
- asciugatura (minimo 15 minuti)

L’Impresa aggiudicataria si impegna ad installare i seguenti macchinari con le caratteristiche tecniche minime di seguito elencate:

REQUISITI GENERALI

- i macchinari installati devono essere nuovi, corrispondenti allo stato dell’arte e costruiti con componenti professionali. In fase di installazione delle macchine il concessionario dovrà dimostrare che le macchine siano di prima installazione tramite invio delle fatture di acquisto dalle quali si evinca la matricola delle singole macchine
- il pagamento del servizio da parte dell’utenza sarà necessariamente cashless (app telefonica, pagamenti elettronici, Paypal, Satispay, etc)
- Rispondenza ai requisiti di legge in termini di sicurezza;
- i macchinari devono soddisfare tutti i requisiti di legge ed avere una classe di consumo energetico in linea con lo stato dell’arte del settore
- nei locali lavanderia devono essere affissi cartelli plastificati recanti istruzioni precise in lingua italiana e in lingua inglese riguardo il funzionamento delle macchine,
- le macchine installate devono essere necessariamente dotate di schede tecniche dalle quali si evinca il consumo elettrico in Kw/h di ogni singolo ciclo di lavaggio/asciugatura.

LAVATRICI:

- Comandi del microprocessore facili da usare e programmare;
- capacità di carico ≥ 10 kg
- Funzione di superciclo con l’inserimento della funzione di prelavaggio ed extra risciacquo;
- Carrozzeria costruita con la parte superiore zincata, smaltata e in vernice porcellana e la vasca in acciaio inossidabile;
- Porte reversibili;
- Design Tecnico altamente efficiente che consente risparmi sui costi di energia e acqua;
- Centrifuga a 1.000 giri al min. che consente un notevole risparmio di tempo e di costi anche nella fase successiva di asciugatura del bucato;

- Possibilità scelta temperatura acqua con almeno 4 opzioni (60° - 40° - 30° e fredda);

ASCIUGATRICI:

- Porte di apertura extra large;
- capacità di carico >= 10 kg
- Computer (modello PD elettronico) facile da programmare;
- Display (modello PD elettronico) che mostri il tempo rimanente per completare il ciclo;
- Sistema a flusso d'aria radiale con fori che permette una veloce asciugatura per grandi carichi di bucato;

Ogni macchina dovrà essere dotata di apposita strumentazione per adempiere all'obbligo di "censire" online le lavatrici ed asciugatrici presso l'Agenzia delle Entrate, ai fini della trasmissione telematica dei corrispettivi giornalieri, come previsto dall'art. 2 del D.Lgs. n. 127/2015 e dal Provvedimento della stessa Agenzia del 30/6/2016

La società a cui verranno dati in concessione i servizi si impegna inoltre a:

- installare a proprie spese attrezzature che rispettino tutte le normative vigenti;
- farsi carico di tutte le spese relative all'installazione di tubazioni e attrezzature che prevengano la formazione di umidità nei locali delle lavanderie;
- posizionare le stesse negli spazi indicati dal Politecnico;
- mantenere a proprie spese delle attrezzature in perfetta funzionalità e pulizia, garantendo il sopralluogo entro ventiquattro ore e la comunicazione dei tempi di risoluzione del guasto entro quarantotto ore. Nel caso di fermo macchina superiore ai 10 giorni solari il concessionario dovrà provvedere ad installare una macchina sostitutiva (muletto). Nel caso di guasti multipli (su più di una macchina della stessa tipologia per ogni Residenza), garantire la continuità del servizio offerto intervenendo entro le dodici ore lavorative;
- fornire mensilmente al Politecnico di Milano reportistica come da art. 7 del presente documento;
- eseguire a proprio carico le opportune attività manutentive ordinarie e straordinarie delle attrezzature installate;
- Ripristinare i luoghi oggetto della concessione allo stato d'origine come da verbale di consegna;
- Il fornitore è tenuto ad erogare il servizio con macchine efficienti e pulite;
- Il fornitore si impegna ad effettuare almeno un passaggio mensile, concordato con il Direttore della Residenza, presso ogni struttura al fine di controllare la perfetta efficienza delle macchine e ad effettuare almeno un passaggio al mese per garantire la pulizia sulle stesse. All'inizio di ogni anno deve essere inviato al Politecnico di Milano il calendario degli interventi di pulizia. Deve essere fornito report dopo ogni intervento di pulizia effettuato con le cadenze sopra descritte

Si riportano di seguito le residenze attualmente attive

Denominazione Residenza	Indirizzo	N° posti letto	Numero minimo lavatrici	Numero minimo asciugatrici
ISAAC NEWTON	Via Mario Borsa, 25 - Milano	258	5	3
ADOLF LOOS	Via Antonio Ghislanzoni, 24 - Lecco	200	3	2
LA PRESENTAZIONE	Via Zezio, 58 - Como	165	2	2

MARIE CURIE	Piazzale Ferrara - Milano	213	4	3
ALBERT EINSTEIN	Via Einstein 6 - Milano	214	3	3
VILFREDO PARETO	Via Maggiano, 6 - Milano	232	4	3

Si precisa che il numero minimo delle lavatrici e asciugatrici installate non può essere inferiore a quello indicato nella precedente tabella

Le residenze Loos, La Presentazione e Newton annualmente prevedono la chiusura per tre settimane, indicativamente comprese fra la fine della sessione di esami di luglio e l'inizio della sessione di esami di settembre, a seconda di quanto previsto annualmente dal calendario accademico.

Il Politecnico di Milano, previa comunicazione, si riserva la possibilità di sospendere il servizio presso una o più residenze senza che il concessionario abbia nulla a pretendere

Si informa che presso le strutture del Politecnico, anche in zone limitrofe ai locali oggetto del presente bando, esistono altri servizi analoghi a quelli previsti dalla presente concessione.

Il presente bando è relativo esclusivamente ai locali sotto indicati e nulla potrà essere eccepito riguardo altri servizi di lavanderia, all'interno degli spazi dell'Ateneo anche in aree limitrofe. La presente concessione non garantisce alcun tipo di esclusiva su nessuno dei servizi.

Qualora il Concessionario in offerta tecnica decida di offrire modalità di gestione del servizio che richiedano integrazioni degli allestimenti esistenti, dovrà effettuare a propri oneri e spese gli interventi necessari. Al termine della concessione sarà facoltà dell'Ateneo rilevare gli allestimenti ulteriori al valore residuo di ammortamento.

La Stazione Appaltante non riconoscerà al Concessionario alcuna spesa per l'allestimento e l'arredo dei locali.

Tutti gli oneri economici non esplicitamente esclusi nel presente capitolato e nei relativi allegati sono interamente a carico del Concessionario.

Il Concessionario dovrà provvedere a sua cura e spese a richiedere ed ottenere tutte le autorizzazioni amministrative e sanitarie necessarie per l'espletamento del servizio presso i citati locali.

Il Concedente non potrà essere, in alcun modo, chiamato in causa per l'eventuale mancato ottenimento delle prescritte autorizzazioni da parte del Concessionario.

Gli orari di apertura al pubblico dei locali non avranno limitazione e le attrezzature dovranno essere sempre funzionanti 24 ore su 24, 7 giorni su 7 salvo quanto previsto in relazione alle chiusure delle residenze a seconda di quanto previsto annualmente dal calendario accademico.

Art. 1.2 - Rapporti contrattuali

Si specifica che ogni rapporto contrattuale inerente al servizio richiesto e ai relativi pagamenti avverrà direttamente tra l'azienda e i singoli utenti ospiti delle residenze; il Politecnico di Milano si limiterà a:

- mettere a disposizione gli spazi per il posizionamento delle attrezzature;
- mettere a disposizione gli allacciamenti delle attrezzature alla rete idrica ed elettrica;

- farsi carico delle utenze relative ai consumi elettrici ed idrici;
- eseguire le opportune attività di manutenzione straordinaria degli immobili e dei locali.

Il committente sarà autonomo titolare in merito al trattamento dati qualora raccolti tramite servizi informatici o altra modalità e sarà a suo carico la gestione degli stessi ai sensi del GDPR UE 2016/679.

Nulla potrà essere richiesto al Politecnico di Milano da parte del concessionario per quanto riguarda le spese di trasporto macchine, installazione, manutenzione, pulizia, eventuali modifiche sugli impianti necessarie e finalizzate alla corretta erogazione del servizio.

Sarà a carico dell'utenza la dotazione di detersivi e/o additivi per il lavaggio che pertanto non risultano inclusi nel prezzo per ciclo.

Art. 2 –CANONE DELLA CONCESSIONE

Il Concessionario si obbliga a versare alla Stazione Appaltante un canone annuo, di importo variabile, come risultante dal rialzo effettuato in sede di offerta economica.

L'importo verrà fatturato annualmente dal Politecnico sulla base dei dati desunti dalla reportistica fornita dal concessionario secondo la seguente formula:

CANONE ANNUO=NUMERO MACCHINE INSTALLATE X CANONE OFFERTO PER SINGOL A MACCHINA

Il “canone macchina” posto a base d’asta è pari a zero ed è soggetto a rialzo.

La fornitura di acqua ed energia elettrica a carico della S.A. utile al funzionamento delle macchine sarà gratuita e si intende compresa nel canone offerto in sede di gara.

Art. 3 –VALORE DELLA CONCESSIONE

Il valore della concessione, calcolato come fatturato totale del concessionario al netto dell’IVA e calcolato ai sensi dell’Art. 179 del D.Lgs. 36/2023, è previsto in **€ 1.099.863,00 oltre IVA**, per l'intera durata della concessione, comprensivo dell’opzione di protrazione nel tempo dei relativi effetti.

Si prevede la facoltà di estendere, ai sensi dell’art. 189 comma 1, lett. a), i servizi dando in concessione, durante il periodo di durata del contratto, fino ad ulteriori 6 residenze per servizi di lavanderia all’interno degli spazi di Ateneo, non ancora identificati e non garantiti in alcun modo.

Il valore della concessione è stato calcolato sulla base dei dati storici di utilizzo delle macchine (anni 2021, 2022 e 2023, 2024) da parte degli ospiti delle residenze come da Allegato E che costituisce parte integrante del presente capitolato.

Tale stima è stata effettuata sulla base degli ultimi anni di esercizio, per tutti i locali oggetto di concessione.

Tale stima ha carattere puramente indicativo e pertanto non si deve ritenere valore di ricavo in alcun modo garantito dal Politecnico di Milano al Concessionario, in applicazione dell’art. 177 c.1 D. Lgs.36/2023, che assume interamente a proprio carico il rischio di impresa inerente alla gestione dei servizi in concessione

Calcolo valore della concessione

8 anni residenze attive

2025		2026		2027		2028		2029		2030		2031		2032	
CICLI LAV.CI	CICLI ESS.RI	CICLI LAV.CI	CICLI ESS.RI	CICLI LAV.CI	CICLI ESS.RI	CICLI LAV.CI	CICLI ESS.RI	CICLI LAV.CI	CICLI ESS.RI	CICLI LAV.CI	CICLI ESS.RI	CICLI LAV.CI	CICLI ESS.RI	CICLI LAV.CI	CICLI ESS.RI
3026	1148	3026	1148	3026	1148	3026	1148	3026	1148	3026	1148	3026	1148	3026	1148
2522	1625	2522	1625	2522	1625	2522	1625	2522	1625	2522	1625	2522	1625	2522	1625
2400	1210	2400	1210	2400	1210	2400	1210	2400	1210	2400	1210	2400	1210	2400	1210
6084	2960	6084	2960	6084	2960	6084	2960	6084	2960	6084	2960	6084	2960	6084	2960
4440	1997	4440	1997	4440	1997	4440	1997	4440	1997	4440	1997	4440	1997	4440	1997
4816	2851	4816	2851	4816	2851	4816	2851	4816	2851	4816	2851	4816	2851	4816	2851
569	338	569	338	569	338	569	338	569	338	569	338	569	338	569	338
23288	11791	23288	11791	23288	11791	23288	11791	23288	11791	23288	11791	23288	11791	23288	11791

CICLI LAV.CI	CICLI ESS.RI
186307,20	94329,60
5 anni	
116442,00	58956,00
3 anni	
69865,20	35373,60

Ricavi base'asta	8 anni
Prezzo al Ciclo	2,00 €
Lavatrici	372.614,40 €
Asciugatrici	188.659,20 €
Totale ricavi	561.273,60 €

8 anni residenze opzioni

2025		2026		2027		2028		2029		2030		2031		2032	
CICLI LAV.CI	CICLI ESS.RI	CICLI LAV.CI	CICLI ESS.RI	CICLI LAV.CI	CICLI ESS.RI	CICLI LAV.CI	CICLI ESS.RI	CICLI LAV.CI	CICLI ESS.RI	CICLI LAV.CI	CICLI ESS.RI	CICLI LAV.CI	CICLI ESS.RI	CICLI LAV.CI	CICLI ESS.RI
0,00	0,00	1423,33	740,00	4270,00	2220,00	4270,00	2220,00	4270,00	2220,00	4270,00	2220,00	4270,00	2220,00	4270,00	2220,00
0,00	0,00	1423,33	555,00	4270,00	1665,00	4270,00	1665,00	4270,00	1665,00	4270,00	1665,00	4270,00	1665,00	4270,00	1665,00
0,00	0,00	1423,33	555,00	4270,00	1665,00	4270,00	1665,00	4270,00	1665,00	4270,00	1665,00	4270,00	1665,00	4270,00	1665,00
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2846,67	1295,00	8540,00	3885,00	8540,00	3885,00	8540,00	3885,00	8540,00	3885,00
854,00	425,50	2562,00	1110,00	2562,00	1110,00	2562,00	1110,00	2562,00	1110,00	2562,00	1110,00	2562,00	1110,00	2562,00	1110,00
1992,67	740,00	5978,00	2220,00	5978,00	2220,00	5978,00	2220,00	5978,00	2220,00	5978,00	2220,00	5978,00	2220,00	5978,00	2220,00
0,00	0,00	0,00	0,00	569,33	185,00	1708,00	555,00	1708,00	555,00	1708,00	555,00	1708,00	555,00	1708,00	555,00
2846,67	1165,50	12810,00	5180,00	21919,33	9065,00	25904,67	10730,00	31598,00	13320,00	31598,00	13320,00	31598,00	13320,00	31598,00	13320,00

CICLI LAV.CI	CICLI ESS.RI
189872,67	79420,50

Ricavi opzione	8 anni
Prezzo al Ciclo	2,00 €
Lavatrici	379.745,33 €
Asciugatrici	158.841,00 €
Totale ricavi	538.586,33 €

Art. 4 –DURATA ED OPZIONI DELLA CONCESSIONE

La Concessione ha durata di 5 anni, a decorrere dalla data di consegna dei locali.

La Stazione Appaltante si riserva opzione di estendere la durata del contratto di ulteriori 3 anni, per una durata complessiva di 8 anni.

Il Politecnico di Milano si riserva la facoltà di estendere, ai sensi dell'art. 189 comma 1, lett. a) del Codice, i servizi di lavanderia fino ad ulteriori 7 residenze, come di seguito identificate, presso i Campus di Milano, di nuova realizzazione oppure oggetto di contratti attualmente in essere, che potranno concludersi nei prossimi anni.

	DATA PRESUNTA APERTURA	NUMERO POSTI
GOCCIA (2 RESIDENZE)	set-26	500
SPINA	set-26	258
MANCINELLI	set-28	500
CREMONA	set-25	150
CASA DELLO STUDENTE	set-25	420
MANTOVA	set-27	80

La data di inizio servizio sarà stabilita previo accordo tra le parti e farà fede la data di sottoscrizione del verbale di avvio. Le macchine dovranno comunque essere disponibili per l'installazione indicativamente a partire dal 01/09/2025.

La residenza Casa dello Studente è parzialmente in ristrutturazione. Attualmente è attiva solo al piano terra (44 ospiti) e si presume che sarà interamente agibile per settembre 2025 con un totale di 420 ospiti. La residenza Casa dello Studente annualmente prevede la chiusura per tre settimane, indicativamente comprese fra la fine della sessione di esami di luglio e l'inizio della sessione di esami di settembre, a seconda di quanto previsto annualmente dal calendario accademico.

Nel caso di estensione del servizio alle ulteriori residenze di cui sopra il fornitore si impegna a mantenere il rapporto di almeno una macchina lavatrice ogni 50 ospiti e di una macchina essiccatrice ogni 70 ospiti. Il numero può comunque essere ridotto nel caso in cui i locali lavanderia presenti nelle residenze non dispongano di sufficiente spazio per l'installazione di un numero di macchinari che rispettino tali proporzioni.

Art. 5 –GESTIONE DEI RIFIUTI

La gestione dei rifiuti è a totale carico del concessionario, relativamente a tutte attività oggetto della concessione tra cui anche le attività di manutenzione, il quale avrà cura nell'eseguire la raccolta dei rifiuti secondo quanto indicato dai regolamenti comunali, dalle direttive Regionali e Nazionali e secondo le eventuali ulteriori specifiche definite dal Servizio Sostenibilità di Ateneo.

Art. 6 – PREZZI AL PUBBLICO

I prezzi da praticare al pubblico per i servizi oggetto della concessione sono fissi, non saranno oggetto di ribasso in sede di gara e avranno validità per l'intera durata del contratto.

I prezzi dovranno essere sempre esposti al pubblico, in modo ben visibile.

Servizio	Prezzo fisso (€) + IVA
Lavaggio	€ 2,00 + IVA
Asciugatura	€ 2,00 + IVA

Ai sensi dell'art. 60, comma 31 D.Lgs. 36/2023, su tale importo, qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determini una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizza l'indice FOI.

Nel caso in cui il Concessionario applichi delle revisioni dei listini al pubblico è tenuto a darne preventiva comunicazione tramite istanza al RUP e comunque con un preavviso di almeno 30 giorni.

Art. 7 – RESOCONTO MENSILE

Il Concessionario dovrà fornire mensilmente al Politecnico di Milano, entro 5 giorni successivi la fine del mese, la reportistica riguardante il numero dei cicli di lavaggio e il numero di cicli di asciugatura e il fatturato per ogni macchina installata, oltre ad una eventuale proposta finale di miglioramento complessivo del servizio.

Il Report dovrà essere inviato tramite PEC all'indirizzo pecateneo@cert.polimi.it e dovrà essere presentato in entrambi i seguenti formati elettronici, identici per contenuto:

- formato PDF non modificabile
- formato Excel editabile

La mancata presentazione della presente comporterà l'applicazione di una penale di € 50 per ogni giorno di ritardo

Art. 8 – GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO e CONTACT CENTER

Il Politecnico di Milano è dotato di un applicativo di facility management completo di mappatura grafica degli spazi, database impiantistico e sistema di gestione ticket manutentivi.

Per l'identificazione inequivocabile delle strutture, l'Ateneo ha mappato ogni elemento del proprio Asset immobiliare, pertanto si sono identificati gli spazi da un codice che riporta il posizionamento (Sede), il campus, l'edificio, il piano ed il numero del vano (ad esempio: MIA 02 01 000 indica: in vano 000 posizionato al primo piano 01 dell'ed. 02 presso il campus Leonardo della sede di Milano MIA).

Tali informazioni saranno riportate dal sistema di trouble ticketing open source dell'Ateneo, OTOBO, che invierà all'operatore dell'azienda la richiesta di intervento, descrivendo il richiedente, l'oggetto/problema, la localizzazione ed i tempi di intervento (urgente, programmabile etc.), livelli di priorità. La ditta, ricevuta la segnalazione, dovrà intervenire come da indicazione del ticket che corrisponde ad ordine di servizio del DEC. Sempre dal sistema informativo messo a disposizione dall'ateneo (Polimaps) si potranno recuperare le informazioni grafiche per orientarsi e per recuperare i documenti necessari alla gestione dell'appalto. L'applicazione per la gestione delle

attività oggetto dell'accordo quadro è INFOCAD.

Nel sistema INFOCAD saranno inserite, a cura del Politecnico, le richieste di intervento; informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività (in corso o programmate); richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati; solleciti; reclami.

Sarà cura del fornitore, una volta ricevute le richieste, procedere con l'organizzazione degli interventi in base a quanto previsto dal presente capitolato. Sarà cura del fornitore organizzare gli interventi sulla base dell'urgenza, delle specifiche attività della stazione appaltante e degli orari delle lezioni e/o delle attività amministrative.

Il Fornitore è tenuto a chiudere tempestivamente i ticket a guasto sull'applicativo del Politecnico di Milano.

La data di chiusura del ticket farà fede per la contabilità, per i controlli e sarà oggetto di customer satisfaction di cui al successivo par. 9 con l'eventuale conseguente applicazione di penali di cui al successivo par. 16.

L'appaltatore è tenuto a registrare la presa in carico e la chiusura di intervento per ciascun ticket assegnato. La chiusura del ticket costituirà elemento necessario per il riconoscimento degli interventi effettuati e dovrà essere registrata sul sistema informativo entro il giorno lavorativo successivo all'intervento.

In particolare i ticket devono essere presi in carico dal fornitore sul sistema informativo del Politecnico di Milano e l'avvenuta esecuzione deve essere registrata, direttamente dal fornitore, sul medesimo applicativo entro il giorno lavorativo successivo.

La data e ora di svolgimento del servizio registrate dall'applicativo saranno utilizzate per la verifica del rispetto dei livelli di servizio.

Al termine di ogni intervento di manutenzione a guasto sarà sottoposto all'utente che ha richiesto l'intervento (aperto il ticket) una sintetica scheda di valutazione della soddisfazione in merito all'intervento (customer satisfaction).

I valori di customer satisfaction raccolti tramite tale sistema, se non soddisfacenti, saranno utilizzati per l'applicazione delle penali definite nel presente documento. Sono considerati non soddisfacenti (negativi) valori inferiori alla metà della scala utilizzata: ad esempio se la scala utilizzata per misurare la soddisfazione dell'utenza è 1-6 saranno considerati non soddisfacenti valori inferiori a 3.

Si specifica che la customer satisfaction sarà compilata dall'utente finale che ha richiesto l'intervento (es. docente, personale amministrativo, ecc..), non esclusivamente dai reparti tecnici dell'amministrazione.

Annualmente saranno conteggiati i ticket per manutenzione a guasto o per intervento di reperibilità e pronto intervento per cui il richiedente abbia espresso un valore di soddisfazione complessiva non soddisfacente (in caso di CA relativo a servizi di presidio), pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 16.

Il Fornitore è tenuto obbligatoriamente a fornire ed aggiornare sul sistema informativo INFOCAD i dati e le informazioni relative agli interventi effettuati.

Per la gestione delle segnalazioni sono richiesti due profili:

- ☐ Gestore del Servizio (supervisore): ha il compito di organizzare le attività degli operatori fornendo informazioni e coordinandosi con il D.E.C.
- ☐ Manutentore: ha il compito di eseguire le lavorazioni

Art. 8.1 – Contact center

Il Fornitore deve garantire la massima accessibilità ai servizi richiesti mediante un Contact Center dedicato, opportunamente dimensionato ed integrato al Sistema Informativo.

Il Contact Center dovrà essere disponibile dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi dalle ore 07:00 alle ore 19:00.

Il servizio di Contact Center deve essere attivo dal giorno di inizio erogazione dei servizi coincidente con il Verbale di Consegna, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 16.

Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l'Amministrazione in sede di Verbale di Consegna, devono accedere al servizio mediante almeno i seguenti canali di comunicazione che il Fornitore è tenuto a predisporre ed indicare nel Verbale di Consegna stesso:

- un numero verde dedicato;
- un numero smartphone dedicato (anche per invio di sms o messaggi tramite sistemi di messaggistica istantanea);
- un indirizzo e-mail dedicato, con dominio che identifichi univocamente il Fornitore.

Il servizio di Contact Center deve comprendere almeno le attività di 'gestione delle chiamate' e di 'tracking delle richieste' di cui ai successivi paragrafi.

Tutte le interazioni verso il Contact Center, attraverso uno qualunque dei canali di accesso, devono essere registrate all'interno di un Report e/o nel Sistema Informativo, in modo da tenere traccia di tutte le comunicazioni. Le registrazioni devono avvenire con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta

Poiché i termini di inizio del sopralluogo, e quindi la priorità, decorrono dalla data/ora di registrazione della segnalazione, la registrazione deve essere automatica o comunque contestuale alla chiamata se il servizio è presidiato dagli operatori telefonici.

La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dall'orario di servizio presidiato dagli operatori telefonici deve essere invece effettuata o automaticamente o, comunque, entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata. Deve prevedersi l'aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti).

Art. 9 – LIVELLI DI SERVIZIO E VERIFICHE DI CONFORMITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE

L'impresa concessionaria 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 servizio 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.

In mancanza di indicazioni, ovvero, in caso di indicazioni che risultino palesemente a giudizio del D.E.C. errate o contraddittorie, sarà il DEC stesso ad impartire le direttive necessarie. I

L'Amministrazione si riserva d'eseguire controlli e verifiche di conformità in corso di esecuzione, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 116 del D Lgs. n. 50/2023, e dalle ulteriori prassi interpretative e provvedimenti anche normativi che saranno adottati, con periodicità di 3 mesi. Le verifiche riguarderanno, oltre il rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili (conformità legislativa), il rispetto delle tempistiche ed attività previste, il corretto svolgimento delle attività, quanto oggetto di offerta tecnica presentata dal Fornitore, la verifica del personale presente, il corretto funzionamento degli impianti, l'etichettatura e qualsiasi altro elemento necessario per il corretto svolgimento dei servizi.

La Stazione Appaltante inoltre, potrà definire le modalità di valutazione e controllo del livello di servizio erogato, tramite ad esempio indicatori e relativi valori obiettivo.

Art. 10 – 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.

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 inizio di erogazione dei servizi coincide con la data di sottoscrizione del Verbale ovvero con la data indicato nello stesso.

Il Verbale di Consegna deve contenere l'elenco dei locali e delle attrezzature messe a disposizione del Fornitore.

Analogamente, qualora si verificasse una modifica delle consistenze indicate nella documentazione di gara, e comunque 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 per singolo immobile e le rispettive date di inizio di erogazione.

- SEZIONE 1: Attestazione della presa in consegna degli spazi

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

Art. 10 – 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.

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.

Art. 11 – RAPPRESENTANZA DELL’AFFIDATARIO – RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Per la regolare esecuzione l’Affidatario, prima dell’inizio dello svolgimento del servizio, il Concessionario deve nominare persona fisica, quale referente/responsabile nei confronti dell’Amministrazione, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Concessione (qualitativi ed economici) inerenti allo svolgimento delle attività previste dall’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. Il responsabile del servizio deve essere sempre disponibile durante l’orario lavorativo dell’Amministrazione. Su convocazione del DEC/RUP deve presentarsi in sede oggetto dell’appalto

entro le 24 ore dalla chiamata.

Al responsabile del servizio sono affidate le seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto e quindi anche la gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall’Amministrazione;
- controllo delle attività effettuate e della fatturazione;
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di raccolta e gestione dei dati e delle informazioni ai fini della rendicontazione nei confronti dell’Amministrazione;
- altre funzioni eventualmente dichiarate in Offerta Tecnica
- sovrintendere all’attuazione di tutte le azioni di sostenibilità;

Dovrà essere nominato un sostituto, con gli stessi compiti, che possa intervenire in caso di indisponibilità del Referente o in supporto ad esso.

Il Politecnico di Milano si rivolgerà direttamente a tale Referente per ogni problema che dovesse sorgere durante l’espletamento del servizio.

Tutte le comunicazioni formali saranno trasmesse al Referente e si intenderanno come validamente effettuate ai sensi e per gli effetti di legge all’Affidatario.

Quanto sarà dichiarato e sottoscritto dal Referente, sarà considerato dal Politecnico di Milano dichiarato e sottoscritto in nome e per conto dell’Affidatario.

Art. 12 - ONERI DELL’APPALTATORE E CONTRATTO COLLETTIVO

Sono a carico della Ditta tutti gli oneri relativi a retribuzioni, compensi, sicurezza e prevenzione, previdenza ed assicurazione dei propri dipendenti e collaboratori, impiegati nell’esecuzione del presente appalto, compresi quelli previsti per l’uso degli automezzi.

L’Affidatario si impegna, nei confronti della totalità del personale posto alle sue dirette dipendenze ed impiegato nell’esecuzione del servizio, oggetto del presente appalto, a rispettare le disposizioni in tema di sicurezza e condizioni di lavoro.

L’Affidatario, sempre nei riguardi dei soggetti di cui al comma precedente, si impegna a rispettare le disposizioni in materia di costo del lavoro, così come determinato sulla base dei valori economici previsti dalla contrattazione collettiva, stipulata dai sindacati comparativamente più rappresentativi e delle norme in materia previdenziale ed

assistenziale.

Tutti i lavoratori suddetti devono essere assicurati presso l'INAIL contro gli infortuni sul lavoro e presso l'INPS per quanto riguarda le malattie e le assicurazioni sociali.

All'uopo si precisa che, a richiesta, l'Affidatario deve trasmettere alla Committente l'elenco nominativo del personale impiegato, nonché il numero di posizione assicurativa presso le Aziende sopra citate e la dichiarazione di aver provveduto ai relativi versamenti dei contributi.

I suddetti obblighi vincolano la Ditta anche se non aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse e indipendentemente dalla natura industriale o artigianale, dalla struttura e dimensione dell'impresa stessa e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica e sindacale.

Qualora la Committente riscontrasse, o venissero denunciate da parte dell'Ispettorato del Lavoro, violazioni alle disposizioni sopra elencate, si riserva il diritto insindacabile di sospendere l'emissione dei mandati di pagamento sino a quando l'Ispettorato del Lavoro non abbia accertato che ai lavoratori dipendenti sia stato corrisposto il dovuto ovvero che la vertenza sia stata risolta.

Art. 13 - SICUREZZA

L'Affidatario è tenuto al rispetto del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. in materia di sicurezza e, dove necessario, dovrà intervenire con personale appositamente formato in materia.

Nel caso in cui si verifichi una situazione di emergenza, non attinente al servizio prestato, il personale impiegato nell'espletamento del servizio in oggetto sarà considerato al pari di qualunque altro "ospite" dell'Ateneo e non dovrà, pertanto, rivestire alcun ruolo attivo nella gestione della situazione medesima. Esso dovrà, unicamente, abbandonare gli ambienti interessati dall'emergenza nel più breve tempo possibile, seguendo le indicazioni del personale dipendente del Politecnico, in particolare dei responsabili locali della sicurezza, e della segnaletica esistente.

Ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i., il Politecnico di Milano provvederà a fornire all'Affidatario le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui è destinato ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla attività dell'Ateneo.

Ai fini della individuazione e della eliminazione dei rischi dovuti ad interferenza in merito alle normali operazioni di trasporto, facchinaggio, e carico dei rifiuti presso i luoghi dell'Ateneo, si segnala come principale rischio la presenza ed il transito di persone. È necessario che durante le operazioni le zone dove possano verificarsi cadute, urti o schiacciamenti dovuti al trasporto, facchinaggio e carico dei rifiuti vengano opportunamente delimitate, dall'Affidatario, e ne venga impedito l'accesso ad esterni. Inoltre, spesso è possibile che in alcuni locali siano depositate sostanze infiammabili e perciò fatto assoluto divieto di uso di fiamme libere e/o di possibili fonti di innesco.

In caso di servizi su richiesta non prevedibili a priori verrà redatto il documento unico di valutazione dei rischi dovuti ad interferenze in conformità a quanto previsto all'art. 26 del D.Lgs. 81/08 valutando i rischi nella situazione lavorativa specifica; rimangono comunque valide le precedenti indicazioni.

Art. 14 - DISPOSIZIONI RIGUARDANTI LA TUTELA AMBIENTALE

L'Affidatario è tenuto al rispetto delle disposizioni in materia ambientale contenute nel D.Lgs. 152/2006 e s.m.i ed in

tutti gli altri pertinenti specifici testi di legge in materia che gli si applicano al momento della stipula del contratto e durante tutta la durata dello stesso (comprese eventuali nuove disposizioni).

L'Affidatario dovrà impiegare per lo svolgimento delle proprie attività mezzi ed attrezzature conformi a quanto previsto ex lege e, se necessario, personale appositamente formato, qualificato e/o abilitato in materia, con particolare riferimento agli adempimenti ambientali in materia di gestione rifiuti e ADR.

L'impresa, pur rimanendo responsabile delle conseguenze per gli eventuali incidenti e danni ambientali occorsi sia nelle aree del Politecnico, che durante i tragitti effettuati per conto di questo ultimo, dovrà, durante l'esecuzione del servizio, adottare prassi e procedure atte a prevenire tali accadimenti e, in caso di emergenza, intervenire tempestivamente ed efficacemente.

In presenza di specifiche procedure/regolamenti ambientali di Ateneo, l'Affidatario è tenuto alla presa in carico e rispetto di questi ultimi.

L'impresa è, inoltre, responsabile in rapporto alla Stazione appaltante dell'osservanza delle normative anzi dette e del rispetto di quanto previsto a livello di Ateneo, da parte di eventuali subappaltatori, anche nei casi in cui il contratto collettivo non disciplini l'ipotesi del subappalto. Il fatto che il subappalto non sia stato autorizzato non esime l'appaltatore dalla responsabilità, e ciò senza pregiudizio degli altri diritti della Stazione appaltante.

Art. 15 - RESPONSABILITÀ DELL'APPALTATORE E ASSICURAZIONE

L'Appaltatore dichiara e garantisce che è in grado di fornire i servizi oggetto della presente concessione, 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.

L'Appaltatore dovrà, altresì, ritenersi direttamente ed esclusivamente responsabile di ogni danno arrecato a persone presenti, a vario titolo (corpo docente, personale tecnico ed amministrativo, studenti, ospiti, ecc.), negli ambienti dell'Ateneo.

A tal fine, a copertura dei rischi di cui al precedente comma, l'Appaltatore è tenuto alla stipulazione, con primaria compagnia di assicurazione, di una polizza R.C.T. per un massimale unico minimo di € 1.000.000,00 per evento.

La polizza dovrà esplicitamente includere il Politecnico di Milano nel novero dei terzi.

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

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

I danni arrecati colposamente dall'Impresa e, per essa, dai suoi dipendenti o collaboratori, alla proprietà del Politecnico di Milano saranno contestati per iscritto; qualora le giustificazioni non siano accolte e l'Impresa non abbia provveduto al ripristino nel termine prefissato, l'Ateneo si farà carico della riparazione, addebitando la spesa

relativa all'Impresa ed irrogando altresì una penale pari al 10% dell'ammontare del danno.

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

Art. 16 - REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E CONTROLLI - PENALITÀ

Il Fornitore è sempre obbligato ad assicurare la regolarità e la corretta e puntuale esecuzione dei servizi di cui al presente capitolato nel rispetto delle modalità e dei tempi definiti dalla pianificazione concordata con il Committente.

Il Fornitore riconosce al Committente il diritto di procedere, anche senza preavviso e con le modalità che riterrà più opportune o anche in contraddittorio, a verifiche e controlli volti ad accertare la regolare esecuzione del servizio e l'esatto adempimento di tutte le obbligazioni assunte.

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto del concedente di pretendere il risarcimento di eventuali ulteriori spese e danni per le violazioni e le inadempienze che si risolvano in una non corretta gestione del servizio, il Politecnico di Milano si riserva di applicare penali nei casi e con le modalità di seguito descritte:

- ritardo nell'avvio del servizio: **in caso di ritardo nell'avvio del servizio superiore ai 10 giorni** il Politecnico di Milano avrà la facoltà di risolvere automaticamente il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.;
- danni arrecati dal personale impiegato dall'operatore economico aggiudicatario: il Politecnico di Milano applicherà una penale pari al 10% dell'ammontare del danno, oltre al relativo addebito delle spese sostenute per le riparazioni;
- violazione degli obblighi in ordine alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui al successivo articolo "Tracciabilità dei flussi finanziari";
- inadempienze relative al servizio in concessione, il Politecnico di Milano potrà applicare una penale, commisurata alla gravità dell'inadempienza e quantificata a suo insindacabile giudizio come da seguente tabella:

#	Causale	Penale
1	Ritardo nell'avvio dell'erogazione dei servizi	€ 500 per ciascun giorno lavorativo di ritardo nell'avvio del servizio rispetto alla data concordata.
2	Mancato rispetto dei requisiti di capitolato e di quanto proposto in offerta tecnica	Commisurata all'inadempienza: da € 250,00 a € 2.500,00 per segnalazione a giudizio del RUP.
3	Non conformità all'organico dichiarato dall'Impresa (per ogni unità di personale)	€ 500,00 per ogni unità di personale non conforme
4	Mancata risoluzione dei malfunzionamenti delle macchine entro i tempi stabiliti dal presente capitolato	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo

5	Cattivo stato ed uso dei locali, degli impianti, delle attrezzature e degli arredi	Commisurata all'inadempienza: da € 250,00 a € 2.500,00 per segnalazione a giudizio del RUP.
6	Mancato invio dei rendiconti mensili	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo
7	Ritardo nell'attivazione del Call Center	€ 500,00 per ciascun giorno lavorativo di ritardo.
8	Ritardo nella registrazione della chiusura dei ticket	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo
9	Comunicazione mendace nella registrazione della chiusura dei ticket	€ 500,00 per ogni registrazione mendace
10	Ritardo nell'eliminazione di altri eventuali vizi o difformità rilevate dalla PA e comunicate al Fornitore	€ 200,00 al giorno per ogni giorno di ritardo rispetto alla data di risoluzione concordata
11	Rescissione anticipata del contratto da parte del gestore	escussione della garanzia definitiva
12	Mancato utilizzo dei DPI necessari secondo la normativa vigente o utilizzo di attrezzature non conformi alle norme vigenti in tema di sicurezza	€ 500 per ogni inadempimento
13	Esecuzione del servizio con utilizzo di personale non regolarmente assunto	€. 1.500,00 per ogni unità di personale irregolare
14	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 art. 119, oltre alla denuncia organi di competenza	€. 1.500,00 per ogni subappalto non autorizzato e/o 500,00 € per ogni inadempimento
15	Annualmente saranno conteggiati i ticket per cui il richiedente abbia espresso un valore di soddisfazione complessiva non soddisfacente, come definito al par. 9 del presente documento.	Qualora il numero di ticket con valutazione non soddisfacente sia superiore al 10% del numero di ticket complessivi saranno applicate le seguenti penali: 0,3 per mille del valore della concessione per ogni punto percentuale eccedente il 10
16	Ogniquale volta venga negato l'accesso agli incaricati della Stazione appaltante ad eseguire i controlli di conformità al presente Capitolato	€ 1.000,00 per evento
19	Ritardo o non effettuazione di attività richieste o segnalate del RUP o dal DEC	Da €. 500 ad €. 2.000 in funzione della gravità dell'inadempienza
20	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 € 2.500,00 (cinquemila/00) per segnalazione a giudizio del RUP.

Le penali verranno applicate con la sola formalità della previa contestazione scritta dell'inadempienza al Concessionario, con termine di giorni cinque dalla data di ricevimento della stessa per eventuali difese scritte da parte di quest'ultimo.

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 garanzia di cui all'art. "garanzia definitiva" del presente

capitolato qualora non corrisposte in concomitanza del pagamento del successivo canone mensile, con conseguente obbligo di reintegro.

Art. 17 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il Politecnico di Milano, in qualità di concessionario, si riserva la facoltà di disporre la risoluzione del contratto, previa diffida ad adempiere ai sensi degli art. 1453 e 1454 del C.C., in caso di inadempimento dell'appaltatore anche di uno solo degli obblighi previsti dal presente contratto, salvo in ogni caso il risarcimento del danno.

Il contratto inoltre potrà essere risolto di diritto, ai sensi dell'Art. 1456 del C.C., allorché il totale delle penali accumulate superi il 10% del costo dell'intera fornitura, salvo in ogni caso il risarcimento del danno.

Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso il Fornitore potrà sospendere la prestazione dei servizi e/o forniture.

È espressamente inteso che in caso di perdita dei requisiti di cui agli artt. 94 e 95 del D. Lgs. n. 36/2023 e nei casi previsti dai patti di integrità il Politecnico di Milano si riserva la facoltà di risolvere il contratto e si riserva il pagamento in tal caso del corrispettivo pattuito solo con riferimento alle prestazioni già eseguite e nei limiti dell'utilità ricevuta. In caso di risoluzione del contratto si procederà all'incameramento della cauzione definitiva ove richiesta o, in alternativa, l'applicazione di una penale in misura non inferiore al 10 per cento del valore del contratto.

Il Politecnico di Milano può inoltre risolvere il contratto nei casi e con le modalità previste dall'art. 190 del D. Lgs.36/2023.

Si prevede espressamente che l'affidamento si risolva di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c. nei seguenti casi, a decorrere dalla data della ricezione, da parte dell'operatore economico concessionario, della comunicazione con cui il Politecnico dichiara che intende valersi della presente clausola:

- qualora l'impresa aggiudicataria dovesse cumulare penali per un importo superiore al 10% dell'importo contrattuale;
- stato di inosservanza dell'Affidatario riguardo a tutti i debiti contratti per l'esercizio della propria impresa e lo svolgimento del contratto;
- revoca, decadenza, annullamento delle eventuali licenze o autorizzazioni prescritte da norme di legge speciali e generali di cui al presente capitolato;
- esecuzione del servizio con personale non regolarmente assunto o contrattualizzato;
- grave inadempienza accertata alle norme di legge sulla sicurezza alimentare, prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie delle maestranze nonché del rispetto dei contratti collettivi di lavoro;
- sospensione del servizio senza giustificato motivo;
- reiterate e gravi violazioni delle norme di legge, regolamento e delle clausole contrattuali, tali da compromettere la qualità, la regolarità e la continuità del servizio;
- reiterate situazioni di mancato rispetto delle modalità di esecuzione contrattuali o reiterate irregolarità o inadempimenti nell'esecuzione del servizio;
- 3 gravi violazioni da parte della impresa degli obblighi contrattuali, non adempiuti neanche in seguito a diffida formale da parte del Politecnico;
- frode nella esecuzione del servizio;

- arbitrario abbandono del servizio o sospensione del servizio senza giustificato motivo;
- atti che costituiscono gravi violazioni di leggi e/o regolamenti;
- subappalto o cessione anche parziale del contratto fuori dai casi non espressamente consentiti dal presente contratto e dalla legislazione vigente.

Al verificarsi dei sotto elencati inadempimenti da parte del concessionario, il Politecnico di Milano ha la facoltà di risolvere il contratto mediante semplice lettera raccomandata, con messa in mora di 15 giorni, senza la necessità di ulteriori adempimenti:

- tutti i casi previsti dall'art. 190 c.1 del D.Lgs. 36/2023;
- comportamenti del Concessionario che concretano grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali, accertati a seguito della procedura prevista dall'art. 190 c. 3 del D.Lgs. 36/2023, che comprometta la buona riuscita dei servizi;
- mancata compilazione dei documenti di legge;
- danneggiamento beni di proprietà della committente;
- danni arrecati alla committente nello svolgimento delle attività;
- Resta comunque fermo il diritto della committente al risarcimento di ogni e qualsiasi danno che potesse derivarle dalle inadempienze suddette.

In caso di risoluzione del contratto per inadempimento sarà esclusa la garanzia definitiva di cui all'art. "garanzia definitiva" del presente capitolato tecnico.

Restano acquisite dalla committente le eventuali penali maturate e restano inoltre ferme le obbligazioni e le garanzie del concessionario comunque connesse alla avvenuta esecuzione parziale del contratto.

In tutti i casi di risoluzione di cui ai punti precedenti la committente ha la facoltà di proseguire i servizi contrattuali direttamente e a mezzo di altra impresa avvalendosi, totalmente o in parte, ma in ogni caso a rischio e danno del concessionario, dei materiali e dei servizi già approntati. Pertanto il concessionario 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 del concessionario 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.

Art. 18 – RECESSO

Il Politecnico di Milano può inoltre recedere dal contratto nei casi e con le modalità previste dall'art. 190 del D. Lgs.36/2023.

Art. 19 – GARANZIA DEFINITIVA

A garanzia di tutte le obbligazioni contrattuali assunte con la stipula del Contratto, l'aggiudicatario dovrà prestare, ai sensi e con le modalità di cui all'art. 117 del D.Lgs. n. 36/2023, una garanzia definitiva che dovrà rispettare tutte le condizioni previste dall'art. 117 richiamato.

Art. 20 – POLIZZA ASSICURATIVA

L'Aggiudicatario è obbligato, ai fini della stipula del Contratto, a presentare idonea copertura assicurativa,

attinente allo svolgimento di tutte le attività oggetto della presente procedura.

Nell'effettuazione del servizio, il Concessionario 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.

Il Concessionario dovrà, altresì, ritenersi direttamente ed esclusivamente responsabile di ogni danno arrecato a persone presenti, a vario titolo (corpo docente, personale tecnico ed amministrativo, studenti, ospiti, ecc.), negli ambienti dell'Ateneo.

A tal fine, a copertura dei rischi di cui al precedente comma, il Concessionario è tenuto alla stipulazione, con primaria compagnia di assicurazione, **di una polizza R.C.T. per un massimale unico minimo di € 1.000.000,00 per evento.**

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

Ogni responsabilità inerente all'esecuzione del servizio è interamente in carico al concessionario; 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 dal Concessionario stesso, in proprio o tramite il proprio personale dipendente, nel corso dell'espletamento del servizio.

I danni arrecati colposamente dall'operatore economico concessionario e, per esso, 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 Direttore dell'Esecuzione del Contratto alla presenza di delegati del Concessionario; qualora il Concessionario non manifesti la volontà di partecipare, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto provvederà autonomamente, alla presenza di due testimoni. Tale constatazione costituirà titolo sufficiente al fine del risarcimento dei danni.

Art. 21 – MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Il pagamento del canone di concessione verrà corrisposto con cadenza mensile, **entro il 5 di ogni mese**, a partire dalla data di avvio del servizio

Il Politecnico di Milano emetterà fattura mensile anticipata.

Il pagamento dovrà avvenire **entro 30 giorni dal ricevimento della fattura**

Art. 22 – RISERVATEZZA

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

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

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

altrimenti inutilizzabili, ogni altro atto.

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

Art. 23 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

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

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

A pena di risoluzione del contratto, tutti i movimenti finanziari relativi alla fornitura devono essere registrati su conto corrente dedicato e devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o altri strumenti previsti dalla legge 136/2010, salvo le deroghe previste dalla legge stessa 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.

Art. 24 – UTILIZZO DEL NOME E DEL LOGO 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.

Art. 25 – FORO COMPETENTE

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

Art. 26– 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 ATENEO

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.

Art. 27 – RESPONSABILE DEL PROGETTO

Il Responsabile Unico del Progetto di gara è il Dott. Antonio Puglisi.

Art. 28 – 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.

Art. 29 – 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.

Art. 30 – 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.

Art. 31 – ACCESSO AGLI ATTI

In caso di richiesta di accesso agli atti, come previsto dal Regolamento di Ateneo, emanato con Decreto del Direttore Generale Rep. n. 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

Art. 32 – SPESE CONTRATTUALI

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

Art. 33 – REVISIONE PREZZI

Ai sensi dell'art. 60, comma 31 D.Lgs. 36/2023, sull'importo dei prezzi al pubblico di cui all'art. 6 del presente documento, qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determini una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizza l'indice FOI.

Nel caso in cui il Concessionario applichi delle revisioni dei listini al pubblico è tenuto a darne preventiva comunicazione tramite istanza al RUP e comunque con un preavviso di almeno 30 giorni.

Art. 34 – FORO COMPETENTE

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

Art. 35 – NORME APPLICABILI

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

Art. 36 – UTILIZZO DEL NOME E DEL LOGO DEL POLITECNICO DI MILANO

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

Milano, 26/03/2025

Il Responsabile Unico del Progetto

Dott. Antonio Puglisi