



**POLITECNICO
MILANO 1863**

**AREA GESTIONE
INFRASTRUTTURE E SERVIZI**

ALLEGATO 2 – DOCUMENTO TECNICO

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

LOTTO 1 CIG: 7590801F22

LOTTO 2 CIG: 7590806346

Sommario

1. GESTIONE DEL CALL CENTER (art.7.4 Allegato 1B Capitolato Tecnico)	3
2. Servizio di pulizia (art.8.1 Allegato 1B Capitolato Tecnico)	3
3. Servizi di presidio di pulizia	5
4. Servizi di ausiliariato	6
5. Servizio di distribuzione posta	6
6. Fornitura del materiale di consumo per servizi igienici e dei dispenser (art.8.1.1 Allegato 1B Capitolato Tecnico)	7
7. Segnalazione guasti.....	8
8. Sistema Informativo.....	8
9. Gestione rifiuti	10
10. Pulizia aree esterne.....	11
11. Mezzi e attrezzature per attività ordinarie	12
12. Competenze minime del personale e formazione obbligatoria	13
13. Penali.....	14
Servizi Operativi	14
Pronto intervento	15
Servizi di Governo ed esecuzione contrattuale	15
Personale:.....	16
Customer Satisfaction	17
Mancata esecuzione delle prestazioni migliorative dichiarate in Offerta Tecnica.....	17
14. Modifica degli spazi oggetto del servizio in corso di contratto	17
15. Revisione prezzi.....	18
16. Listini di riferimento.....	18

1. GESTIONE DEL CALL CENTER (art.7.4 Allegato 1B Capitolato Tecnico)

I Ticket saranno aperti dagli utenti direttamente tramite il sistema di trouble ticketing oppure tramite il Call Center del Politecnico di Milano (non oggetto del presente appalto).

Il Call Center del Fornitore, di cui al punto 7.4 dell'Allegato 1B Capitolato Tecnico (di seguito Capitolato), dovrà operare come call center di secondo livello rispetto al Call Center del Politecnico di Milano, non riceverà quindi chiamate dirette dall'utenza diffusa.

I Workflow per le attività di pulizia ordinaria e straordinaria sono riportati nell'Allegato 14

In merito alla definizione dei livelli di priorità dell'intervento prevista dal Capitolato Tecnico si specifica che per normali attività lavorative si intendono anche le attività di didattica, ricerca e lo svolgimento di eventi organizzati dall'Ateneo.

In particolare il livello di priorità "Urgente con situazione di emergenza" sarà applicato in caso di situazioni che possano determinare l'interruzione delle attività didattiche, di ricerca o lo svolgimento di eventi. Il Fornitore dovrà inoltre dare priorità alle richieste relative ad attività didattiche o con svolgimento di eventi.

A titolo informativo si riporta che nel 2017 i ticket relativi a servizi di pulizia sono stati circa 1014 totali per i campus di Bovisa e Leonardo.

2. Servizio di pulizia (art.8.1 Allegato 1B Capitolato Tecnico)

L'Ateneo determina annualmente periodi di chiusura totale, indicativamente una settimana in Agosto, una a Dicembre, una a Gennaio e altri 5 giorni in considerazione di festività e ponti determinati di anno in anno rispetto al calendario. Durante tali periodi le attività ordinarie sono totalmente sospese, **pertanto i canoni annuali e mensili sono calcolati considerando le attività giornaliere svolte per 11 mensilità, mentre le attività con frequenza superiore alla settimana (es. bisettimanale o mensile) dovranno comunque essere svolte per tutti i 12 mesi**. Durante tali periodi potranno comunque essere richiesti dall'Ateneo servizi extra canone.

Si precisa che, per i servizi di pulizia sia a canone che extracanone, tutti i costi relativi ai prodotti, alle attrezzature e ai macchinari utilizzati, sono ricompresi nella tariffa oraria(€/mq/h).

L'operatore può richiedere la possibilità di pianificare attività ordinarie con frequenza mensile, trimestrale, semestrale o annuale durante i periodi di chiusura dell'Ateneo, previa autorizzazione del Politecnico e senza che ciò comporti modifiche al canone dovuto.

L'accesso ai locali dell'Ateneo sarà possibile dalle ore 6.00 alle ore 23.00: all'interno di questa fascia oraria, e compatibilmente con i vincoli orari specifici delle varie tipologie di locali in seguito dettagliati, l'appaltatore definirà in sede di stesura del POA, in accordo con il Politecnico, l'organizzazione e la tempistica dei servizi da svolgere.

Sarà cura del Committente comunicare le necessarie informazioni al Fornitore in sede di definizione del POA, riservandosi però la facoltà, per esigenze legate al regolare funzionamento delle attività svolte all'interno degli immobili, di modificare le fasce orarie comunicate in qualsiasi momento, previo necessario preavviso all'Assuntore secondo modalità e tempi da concordarsi.

A titolo indicativo, i servizi di pulizia relativi alle aree didattiche dovranno essere svolti al di fuori degli orari didattici, prevalentemente negli orari dalle 06:00 - alle 08:00 e dalle 19:00 alle 23:00, le aule dovranno risultare perfettamente in ordine e pulite entro ore 8.00.

Si precisa che per ordine si intende il corretto e puntuale riposizionamento degli arredi come da layout iniziale (bisogna sempre garantire il numero di sedute e tavoli indicati nell'orario didattico esposto fuori dall'aula).

I servizi di pulizia relativi alle aree ufficio dovranno essere svolti, al di fuori delle attività di ufficio, fatta eccezione per eventuali richieste dei vari responsabili di struttura, prevalentemente negli orari dalle 6:00 alle 8:00 e dalle 19:00 alle 23:00.

L'accesso ai laboratori di ricerca può essere ristretto per motivi di sicurezza dei lavoratori. Pertanto l'accesso ai laboratori andrà sempre coordinato con gli addetti locali alla sicurezza.

Per alcuni laboratori con zone confinate è prevista una formazione mirata destinata a tutto il personale che per esigenze di servizio ha la necessità di accedere nei predetti spazi (ad esempio anche i portieri).

In merito agli spazi indicati come Area Omogenea tipo 6 -MENSE (mense, refettori, ...) si specifica che si tratta di aree microonde - break a disposizione degli studenti o di aree break e cucine a disposizione dei dipendenti. Non è invece richiesto il servizio di pulizia dei ristoranti, bar e self service presenti all'interno dell'Ateneo.

La pulizia dei microonde deve essere eseguita con idonei prodotti e devono risultare perfettamente puliti entro le ore 8.00.

In merito agli spazi Area Omogenea tipo 3 - SERVIZI IGIENICI e SERVIZI IGIENICI AL PUBBLICO, si specifica che tra le attività ordinarie sono ricompresi interventi di disotturazione dei wc dove attuabili dagli addetti pulizia con ventosa (escluso il caso di necessità di intervento tecnico idraulico).

In merito agli spazi indicati come Area Omogenea tipo 16 – HANGAR si specifica che si tratta di laboratori e officine in spazi di tipo industriale anche con presenza di macchinari pesanti.

In queste aree è richiesta attività di pulizia ordinaria limitata, anche in considerazione del fatto che ampia parte della superficie è occupata da macchinari. Potranno eventualmente essere richieste prestazioni extra canone con attività integrative o straordinarie per singoli laboratori.

Alcune attività di pulizia ordinaria dovranno essere garantite secondo le seguenti frequenze:

- pulizia giornaliera (G) di tutti gli ingressi agli edifici, comprensiva di battitura di zerbini, lavaggio vetri e infissi;
- lavaggio settimanale (S) della segnaletica direzionale, interna ed esterna;
- rimozione giornaliera (G) degli adesivi e delle scritte da porte, pareti, pareti piastrellate, accessori sanitari, ascensori, etc;
- all'occorrenza, su segnalazione del DEC, rimozione di graffiti dalle facciate esterne degli edifici con l'ausilio di macchinari e prodotti idonei , fino a 15 mq per evento, compensati nell'importo del canone.

Il Politecnico di Milano si riserva la facoltà di avvalersi di soggetti terzi per attività di controllo sull'efficacia delle metodologie di pulizia adottate, compreso il prelievo di campioni e analisi di laboratorio relative alla pulizia ed igienizzazione degli spazi a seguito degli interventi di pulizia ed in generale per qualsiasi attività di controllo in merito al rispetto del contratto e delle normative vigenti.

Per l'area omogenea di tipo 3 bis – servizi igienici al pubblico, **il Fornitore dovrà mettere a disposizione un sistema di rilevazione con tag RFID o similari al fine di certificare l'avvenuta esecuzione del servizio di pulizia nel rispetto delle frequenze previste dal contratto, tali dati dovranno essere consultabili in tempo reale dal committente, mediante l'accesso ad una piattaforma web based sempre messa a disposizione dal Fornitore.** Il Politecnico si riserva di valutare in futuro l'estensione del sistema ad altre aree riconoscendo il solo costo dei tag aggiuntivi.

Potranno essere richieste attività straordinarie anche in giorni festivi e/o in orari notturni: in tal caso i prezzi unitari contrattuali saranno incrementati del 25% (con esclusivo riferimento alle attività straordinarie).

Il Fornitore si impegna a svolgere il servizio negli orari indicati dalla Stazione Appaltante.

3. Servizi di presidio di pulizia

Per entrambi i lotti è previsto un servizio di presidio di pulizia come indicato nelle schede tecniche e nelle tabelle allegate. Potranno anche essere richiesti ulteriori servizi di presidio per attività di pulizia, a valere sull'importo previsto per extra canone.

Le attività del presidio di pulizia saranno indicate dal DEC, o su sua indicazione dal Call Center dell'Ateneo, sia periodicamente per attività programmabili sia durante la giornata per attività da svolgere tempestivamente.

Quando non impegnato in attività indicate, il presidio di pulizia dovrà svolgere attività continuativa di pulizia dei bagni ad elevata frequentazione che saranno indicati dal DEC, in aggiunta, e non in sostituzione, alle attività di pulizia dei bagni ordinarie già previste, che dovranno essere svolte da personale differente.

In ogni caso il personale addetto al servizio di presidio di pulizia non potrà mai essere impiegato in attività di pulizia a canone o extracanone, neppure in sostituzione di assenze di personale.

Si specifica che tra le attività del servizio di presidio di pulizia si intendono incluse anche le attività di facchinaggio interno descritte al par. 8.2.1 del Capitolato tecnico.

4. Servizi di ausiliariato

Il personale di ausiliariato potrà essere impiegato in tutte le attività previste al punto 8.2.1 del Capitolato.

Al momento non è prevista attività di supporto di eventuali servizi di mensa interne alla Stazione Appaltante.

Il servizio di distribuzione posta è dettagliatamente descritto in paragrafo successivo.

In aggiunta alle attività descritte, al personale di ausiliariato saranno richieste attività specifiche di supporto agli spazi dedicati alla didattica quali, a solo titolo di esempio:

- Attività di custodia e manutenzione di attrezzature di aula, quali ad esempio microfoni, telecomandi, chiavi degli armadi di aula;
- Distribuzione di microfoni, chiavi, cavetteria e telecomandi ai docenti
- Distribuzione gessetti nelle aule, pulizia lavagne, apertura e chiusura aule didattiche, apertura e chiusura tende, finestre, teloni per proiezione
- Ricarica dei microfoni o altre attrezzature a batterie ricaricabili, sostituzione di pile e batterie scariche in attrezzatura elettronica di aula (es. telecomandi, microfoni, ecc...)
- Attività di custodia e di consegna, previa registrazione, di attrezzature didattiche in dotazione, quali ad esempio pc portatili.

5. Servizio di distribuzione posta

Il servizio di distribuzione posta interna, che riguarderà esclusivamente i due poli metropolitani di Leonardo e Bovisa, dovrà essere svolto da personale messo a disposizione dall'appaltatore e con utilizzo di mezzi di trasporto di cui questi dispone.

Due addetti dovranno effettuare le operazioni di raccolta e consegna della posta, presenti dalle ore 8.00 alle ore 16.30, con pausa di mezz'ora.

Il servizio deve essere articolato garantendo il ritiro e la consegna della posta e di altri materiali o scatole, tra i diversi punti e secondo le modalità di seguito esposte.

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

Inizio servizio giornaliero

Partenza dalla sede del Politecnico SPPA (piazza Leonardo da Vinci, 32) via Mancinelli, 7; via Colombo, 40 e via Colombo, 81; via U. B. Secondo, 3; via Golgi, 39 e via Golgi, 42; via Bonardi, 15; via Bonardi, 9; piazza Leonardo da Vinci, 26 - Servizio Posta Protocollo e Archivio (scarico e carico materiali), piazza Leonardo da Vinci, 32 (tutti gli edifici interni) via Candiani, 72; via Durando, 38; via Lambruschini (vari numeri civici); via La Masa, 34; piazza Leonardo da Vinci, 32 (SPPA - Servizio Posta Protocollo e Archivio).

Pausa

Partenza dalla sede del Politecnico SPPA (piazza Leonardo da Vinci, 32): consegne in tutti gli edifici interni di piazza Leonardo da Vinci, 32; via Colombo, 40; via Golgi, 39; via Bonardi, 15; via Bonardi, 9; piazza Leonardo da Vinci, 32 (tutti gli edifici interni) rientro a SPPA - Servizio Posta Protocollo e Archivio.

Svuotamento contenitori e preparazione del materiale per il giorno successivo.

Il servizio posta si occupa anche di distribuire la cancelleria e la carta da stampa alle diverse strutture dell'ateneo: quotidianamente l'addetto al servizio ritira presso Poliprint il materiale che deve essere consegnato nei due campus milanesi entro le 48 ore successive.

L'addetto viene informato della presenza di ordini da ritirare tramite un'applicazione che gli segnala il numero di pacchi, la dimensione e il destinatario e il numero d'ordine di riferimento. All'avvenuta consegna il ricevente firma digitalmente su palmare il rapportino che gli viene notificato via mail.

Riceve notifica di avvenuta consegna anche la struttura preposta all'invio dell'ordine, Poliprint.

6. Fornitura del materiale di consumo per servizi igienici e dei dispenser (art.8.1.1 Allegato 1B Capitolato Tecnico)

La Stazione Appaltante richiede anche la fornitura del materiale di consumo e dei dispenser per l'Area Omogenea Servizi Igienici e il corrispettivo per tale fornitura è da considerarsi incluso nel prezzo unitario a base d'asta dell'Area Omogenea stessa.

Sono richiesti i seguenti materiali:

- Sapone liquido
- Carta igienica
- Carta asciugamani (obbligatoria anche in affiancamento agli asciugamani elettrici, ma solo nelle aree omogenee di tipo 3)

Attualmente il Politecnico utilizza materiali con le caratteristiche di seguito elencate. Il Fornitore può proporre l'utilizzo di materiali con diverse caratteristiche, previa approvazione della Stazione Appaltante, fermo restando che è suo onere sostituire i distributori qualora non adeguati al diverso materiale.

Asciugamani piegati a "Z" oppure a "C"

2 veli

dimensioni minime 21x21

finitura gofrata

Compatibili con dispenser di dimensioni pari a 375 x 137 x 280 (mm)

Carta igienica a rotolo

2 veli

lunghezza minima 17 metri

lunghezza massima 25 metri

con strappi

finitura gofrata

Carta igienica rotolo Jumbo

2 veli

lunghezza minima 300 metri

lunghezza massima 301 metri

con strappi

finitura gofrata

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

Il Politecnico metterà a disposizione locali per mantenere piccole scorte di materiale a livello di edificio, adeguati a mantenere una scorta indicativamente per 5 giorni.

Non saranno messi a disposizione spazi per magazzino del materiale di consumo a livello di campus o per immagazzinamento di scorte di medio lungo periodo. Il Fornitore dovrà garantire la puntuale e continuativa fornitura del materiale igienico con propria organizzazione ed eventuali spazi di immagazzinaggio al di fuori degli spazi del Politecnico.

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

Tutti i servizi igienici del Politecnico sono dotati di dispenser adeguati ai materiali di consumo attualmente utilizzati, di proprietà dell'Ateneo. Non è quindi richiesta la fornitura iniziale, a condizione che il materiale di consumo proposto dal Fornitore sia adatto ai dispenser esistenti; qualora il materiale fornito richieda dispenser differenti rimane a carico del Fornitore la fornitura iniziale e l'installazione dei dispenser opportuni.

Al Fornitore rimane in totale carico la manutenzione e la sostituzione in caso di malfunzionamento dei dispenser dei vari prodotti.

È richiesta la fornitura iniziale di profumatori per n. 450 servizi igienici (250 per il lotto 1 e 200 per il lotto 2) e la relativa gestione, rifornimento e manutenzione per tutta la durata dell'appalto.

7. Segnalazione guasti

Gli addetti ai servizi di pulizia e portierato hanno l'obbligo di segnalazione al Call center del Politecnico di Milano di eventuali guasti agli impianti e attrezzature dell'Ateneo o altre anomalie rilevate negli ambienti in cui prestano servizio.

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

8. Sistema Informativo

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 la 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, OTRS, 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.). 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 della programmazione delle attività con frequenze periodiche è INFOCAD.

Nel sistema INFOCAD saranno inserite, a cura del Politecnico, le richieste di intervento su segnalazione dell'utenza. **Il Fornitore è invece responsabile per l'inserimento nel sistema dei piani delle attività periodiche previste dal contratto.**

Le attività previste dai paragrafi 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4 Piano Operativo delle Attività (POA) del Capitolato Tecnico dovranno essere caricate, a cura del Fornitore, sull'applicativo INFOCAD del Politecnico di Milano.

Il Verbale di controllo di cui al paragrafo 7.1.5 dovrà essere prodotto caricando le informazioni sull'applicativo INFOCAD del Politecnico di Milano. Le attività di aggiornamento quotidiano del Verbale, previste dal Capitolato, si intendono assolte caricando le relative informazioni sul sistema INFOCAD e le attività del periodo di riferimento si ritengono concluse con la registrazione sul sistema INFOCAD delle relative informazioni di svolgimento effettuato.

Il "Verbale di Controllo", predisposto mensilmente dal Fornitore, consegnato entro i primi 5 giorni lavorativi di ogni mese ed accettato dal Responsabile del Servizio, sarà quindi costituito dalla stampa delle informazioni estratte da INFOCAD relativa alle attività svolte nel mese, eventualmente integrato con le altre informazioni previste dal Capitolato e non tracciabili a sistema.

In particolare il programma degli interventi di manutenzione, precedentemente inseriti nel sistema informativo, saranno restituiti sotto forma di avvisi che ricordano attività programmate. Questi ticket sono ordini di servizio e vanno gestiti come delle richieste del DEC.

Tramite il sistema di trouble ticketing dell'Ateneo saranno inoltre registrate le richieste effettuate dall'utenza diffusa dell'Ateneo (utilizzatori degli edifici, anche non con funzioni tecniche), in merito a richieste di:

- attività straordinarie, aggiuntive, integrative
- segnalazione di situazioni di non conformità e richiesta di ripristino

Sarà cura del Fornitore, una volta ricevute le richieste, di procedere con l'organizzazione degli interventi in base alla tipologia di livello e all'urgenza, gestire le chiusure o comunicare il cambiamento di livello d'intervento. Sarà cura del Fornitore organizzare gli interventi sulla base della dell'urgenza, delle specifiche attività della stazione appaltante e degli orari delle lezioni e/o delle attività amministrative.

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, sia di attività programmate a canone che di attività extra canone, 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 extra canone, di ripristino o comunque per tutte le attività non pianificate, ad esempio per le attività richieste ad eventuali servizi di presidio, 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), non esclusivamente dai reparti tecnici dell'amministrazione.

In caso il Fornitore in sede di gara presenti l'offerta di cui al "Criterio A.5.3.; Impegno ad aggiornare sul sistema informativo l'anagrafica architettonica realizzata secondo quanto definito dal par. 7.3 dell'Allegato 1B - Capitolato Tecnico", si specifica che si intende impegno a caricare/aggiornare l'anagrafica architettonica sul sistema informativo del Politecnico di Milano.

Si specifica che non sarà richiesta la copia cartacea degli elaborati grafici di cui all'art.7.3.3 del Capitolato, che dovranno essere forniti esclusivamente in modalità elettronica.

9. Gestione rifiuti

Presso gli spazi del Politecnico di Milano sono presenti contenitori per la raccolta differenziata in aree interne ed esterne.

Si specifica che, in parziale deroga a quanto previsto dall'art.8.1.5 del Capitolato Tecnico, il Fornitore non dovrà fornire contenitori per la raccolta differenziata.

Il Fornitore è tenuto a mantenere puliti i contenitori e a gestire correttamente la raccolta dei rifiuti

mantenendo la corretta differenziazione.

Il Conferimento (con idonei mezzi) dei rifiuti assimilabili agli urbani nelle aree ecologiche è a carico dell'appaltatore.

Attenzione: per raggiungere le aree ecologiche dell'Ateneo è necessario transitare su pubblica strada, pertanto è necessario che l'operatore sia iscritto all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per la categoria 1 sottocategoria D1 (di cui all'allegato D della delibera n.5 del 3-11-2016 come modificato dalla delibera n.8 del 12-9-2017 del Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare).

Il Fornitore deve provvedere alla pulizia e ordinato mantenimento delle piattaforme ecologiche destinate alla raccolta di tutti i rifiuti urbani e assimilati prodotti dall'Ateneo.

Il Fornitore ha l'obbligo di vigilare e segnalare tempestivamente eventuali depositi di rifiuti fuori dai contenitori o in contenitori non coerenti per tipologia di rifiuto.

In caso di mancata segnalazione, eventuali multe in merito alla non corretta differenziazione dei rifiuti saranno imputate al Fornitore.

L'eventuale esposizione dei rifiuti in strada al di fuori degli orari previsti dal pubblico gestore sarà soggetta all'applicazione delle penali previste dal CSA sommate all'importo della eventuale sanzione emessa dal comune.

È assolutamente vietato lasciare anche solo temporaneamente i sacchi dei rifiuti nelle aree interne e esterne oggetto dell'appalto.

Il Fornitore contestualmente all'attività di redazione dell'anagrafica architettonica dovrà rilevare l'eventuale presenza di materiali depositati in modo improprio già esistenti in loco.

Il Fornitore dovrà segnalare entro la data di consegna dell'Anagrafica architettonica la presenza e l'ubicazione di tali materiali. Tutti i materiali rinvenuti successivamente dovranno essere gestiti direttamente dall'azienda appaltatrice.

È obbligo del Fornitore censire tutti i contenitori dei rifiuti presenti nelle aree interne ed esterne del Politecnico di Milano: i dati del censimento dovranno essere caricati nel sistema informativo INFOCAD sia in formato DWG che EXCEL.

10. Pulizia aree esterne

Si specifica che l'attività di "Spazzatura e pulizia delle parti pertinenziali esterne, della viabilità, delle griglie, caditoie e cunette stradali da piccoli rifiuti e foglie caduche, rami secchi, carta, barattoli e altri ingombri" comprende l'onere di smaltire le foglie autonomamente in apposite discariche, senza utilizzare le piattaforme ecologiche di Ateneo.

Si specifica inoltre che tali attività dovranno essere svolte anche sulle aree a verde.

Si specifica che l'attività di "Raccolta e conferimento ai punti di raccolta di rifiuti di qualsiasi tipo, svuotamento cestini con deposito rifiuti nei cassonetti con eventuale sostituzione sacchetti portarifiuti" comprende l'attività di pulizia e sanificazione dei contenitori porta rifiuti.

Entro le ore 8.00 devono risultare perfettamente pulite le aree di pertinenza degli ingressi degli edifici e di Campus, compresa la raccolta dei rifiuti e lo svuotamento dei cestini.

Entro le ore 9.00 devono risultare perfettamente pulite le altre aree esterne, compresa la raccolta dei rifiuti e lo svuotamento dei cestini.

11. Mezzi e attrezzature per attività ordinarie

I seguenti mezzi e attrezzature minimi devono essere garantiti presso il Politecnico di Milano per tutta la durata del contratto; il costo di tali attrezzature si intende interamente ricompreso nel canone.

n. 2 mezzi per ciascun lotto per la spazzatura della viabilità interna e per sgombero della neve, dotato di spazzola per neve, lama e aspersore additivo solido di dimensioni contenute adatto allo sgombero e trattamento dei parcheggi e della viabilità interna. Tali mezzi devono essere cabinati e muniti di targa per poter circolare in strada, per potersi spostare da un complesso all'altro, ed essere dislocati presso l'Ateneo continuativamente per tutto l'anno.

n.20 apparecchiature aspiraliquidi portabili per ciascun lotto: tali apparecchiature dovranno essere sempre presenti presso le sedi del Politecnico di Milano, il quale fornirà un adeguato deposito per gli stessi.

n. 1 pompa ad immersione per ciascun lotto, per eventuali emergenze allagamenti (requisiti aspirazione 2000 lt al minuto).

Per il solo lotto 1 è richiesto n.1 furgone per il servizio di distribuzione della posta, che rispetti le seguenti caratteristiche minime:

- volume del vano carico non inferiore a 5 metri cubi.
- portata utile del vano di carico non inferiore a 1.000 kg

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

In ogni caso tutti i mezzi in uso presso l'Ateneo dovranno rispondere alle normative anti inquinamento almeno Euro 5.

Per l'utilizzo di tali apparecchiature non è previsto alcun canone aggiuntivo, fatto salvo il pagamento delle attività per le quali le apparecchiature sono necessarie con le modalità descritte dal Capitolato ai punti 8 e 9.

Le attrezzature per le attività di pulizia ordinaria sono competenza del Fornitore ed oggetto di miglioramento in offerta tecnica; di seguito sono elencate le attrezzature minime richieste per

ciascun lotto:

1 trabattello certificato CE fino a 5 metri di altezza per ciascuno lotto

12 lavasciuga (4 taglia piccola e 8 taglia media)

6 lavasciuga con uomo a bordo

4 monospazzola ad alta velocità

4 monospazzola a bassa velocità

10 battitappeto

1 lavasciuga per pavimento in tatami

1 monospazzola per gradini

1 idropulitrice a caldo

2 idropulitrice a freddo

1 asta telescopica fino a 18 mt con trattamento osmotico per pulizia vetri

1 piattaforma elettrica a pantografo fino a 8 metri di altezza

10 aspirapolvere

Tutti i macchinari e le attrezzature messi a disposizione dal Fornitore per le attività oggetto del presente Sistema Dinamico di Acquisizione devono essere stati acquistati recentemente, a partire dall'anno 2018.

La data di acquisto delle attrezzature e dei macchinari sarà verificata tramite presentazione delle fatture di acquisto o altra documentazione idonea entro la prima fatturazione dei servizi.

Inoltre, è a carico del Fornitore la fornitura di tappeti antipolvere in tutti gli ingressi degli edifici (compresa la manutenzione degli stessi, come ad esempio il lavaggio periodico, l'aspirazione/battitura o la sostituzione qualora lo stesso risultasse rovinato).

12. Competenze minime del personale e formazione obbligatoria

Tutti gli addetti per servizi di ausiliario dovranno essere formati per:

- Addetto primo soccorso
- Addetto antincendio rischio alto
- Utilizzo di defibrillatore semiautomatico (DAE)
- Conoscenza della lingua inglese

Per il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, assorbito nell'appalto, è richiesto che tutti gli addetti ai servizi di ausiliario assunti siano adeguatamente formati, a carico dell'Appaltatore, entro il termine di 1 anno dall'avvio del servizio.

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

- Entro 1 anno dall'avvio dell'appalto ciascun addetto deve aver conseguito certificato di conoscenza della lingua inglese pari almeno al livello A1
- Entro 2 anni dall'avvio dell'appalto ciascun addetto deve aver conseguito certificato di conoscenza della lingua inglese pari almeno al livello A2

Per il personale non già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente o di nuova assunzione, per tutta la durata dell'appalto, deve essere immediatamente garantito un livello di conoscenza della lingua inglese, certificato QCER, pari almeno a B1 e la frequenza degli altri corsi di formazione previsti prima della presa in servizio .

Tutti gli addetti al servizio di pulizia dovranno essere formati alla corretta gestione della raccolta differenziata dei rifiuti.

Tutti gli addetti al servizio di pulizia dovranno essere formati alla corretta metodologie di pulizia in conformità con quanto descritto dal capitolato e offerto dall'operatore.

Tutti gli addetti al servizio di ausiliario dovranno essere formati alla corretta metodologie di gestione del servizio in conformità con quanto descritto dal capitolato e offerto dall'operatore.

Almeno 10 addetti al servizio di pulizia per ciascun lotto devono essere formati e abilitati per lavori in quota.

Almeno 2 addetti al servizio di pulizia per ciascun lotto devono essere formati all'utilizzo delle piattaforme aeree fino a 35 mt e dotati di relativo patentino in corso di validità.

13. Penali

Servizi Operativi

Ritardo nell'inizio della erogazione dei servizi ordinati (rispetto alla data concordata): 1 per mille del valore del contratto per ogni giorno di ritardo;

Non effettuazione (o effettuazione in ritardo o con frequenze diverse da quelle richieste) delle attività di pulizia ordinaria: € 100,00 al giorno lavorativo per ogni attività non effettuata e per singolo vano;

Mancata presenza in orario per i servizi di ausiliariato: € 100,00 per ogni ora di ritardo o mancata presenza, oltre alla decurtazione del prezzo per le ore non eseguite;

Ritardo nell'effettuazione degli interventi di pulizia extra canone rispetto alla data ultima per l'esecuzione riportata nel preventivo: 1% del valore dell'intervento al giorno lavorativo;

Mancata disponibilità delle attrezzature e dei macchinari richiesti dal capitolato o offerti in sede di gara oppure presenza di macchinari o attrezzature inadeguati o differenti da quanto offerto: da € 10,00 a € 100,00 al giorno per ogni attrezzatura mancata fino alla messa a disposizione, in proporzione al valore dell'attrezzatura.

Pronto intervento

Ritardo nei tempi di sopralluogo nel caso di interventi con livello di priorità "Emergenza": € 100,00 per ogni ora solare o frazione;

Ritardo nei tempi di sopralluogo nel caso di interventi con livello di priorità "Urgenza": € 100,00 per ogni ora lavorativa o frazione;

Ritardo nei tempi di sopralluogo nel caso di interventi con livello di priorità "Nessuna urgenza": € 50,00 per ogni ora lavorativa o frazione;

Servizi di Governo ed esecuzione contrattuale

Ritardo nell'attivazione del Call Center: 0,3 per mille del valore del contratto per ogni giorno di ritardo;

Mancato rispetto degli orari di attività previsti per il Call Center: 1.000 € per ogni giorno di mancato rispetto degli orari;

Ritardo nella consegna del Programma Operativo delle Attività (POA): 200 € per ogni giorno di ritardo;

Ritardo nella consegna del nuovo Programma Operativo delle Attività (POA) a seguito delle eventuali osservazioni dell'Amministrazione: 200 € per ogni giorno di ritardo;

Ritardo nella consegna del Verbale di Controllo: 5 per mille del canone mensile per ogni giorno di ritardo;

Ritardo nell'implementazione del sistema informativo: il sistema informativo in utilizzo sarà quello del Politecnico di Milano, dunque saranno applicate le penali relative a ritardo per la fornitura del POA in caso di mancato o ritardato caricamento delle attività previste dal POA sul sistema informativo del Politecnico e le penali per Ritardo nella consegna del Verbale di Controllo in caso di mancata o ritardata registrazione nel sistema informativo del Politecnico delle attività svolte;

Ritardo nella registrazione della chiusura dei ticket per richieste sia extra canone che programmate: 50 € al giorno di ritardo per ogni ticket;

Comunicazione mendace nella registrazione della chiusura dei ticket per richieste sia extra canone che programmate: 500 € per ogni registrazione mendace;

Ritardo nella consegna degli elaborati dell'anagrafica architettonica: 100 € per ogni giorno di ritardo;

Ritardo nella consegna del "Resoconto annuale" o mancata presentazione del "Rapporto Annuale sui prodotti consumati": 100 € per ogni giorno di ritardo;

Mancato rispetto delle regole relative al subappalto o delle condizioni per il personale dei subappaltatori: 500 € per ogni inadempimento;

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;

Mancato rispetto della corretta gestione dei rifiuti differenziati: 200 € per ogni inadempimento;

Esposizione dei rifiuti in strada al di fuori degli orari previsti dal pubblico gestore: 200 € per ogni inadempimento;

Mancata segnalazione di guasti evidenti negli spazi oggetto dalle proprie attività: 100 € per ogni inadempimento;

Ritardo nella consegna dei formulari relativi allo smaltimento dei rifiuti prodotti: 200 € per ogni giorno di ritardo dopo 2 giorni lavorativi dalla richiesta;

Ritardo nell'eliminazione di altri eventuali vizi o difformità rilevate dalla PA e comunicate al Fornitore: 200 € al giorno per ogni giorno di ritardo rispetto alla data di risoluzione concordata;

Personale:

Ritardo nella nomina o nella sostituzione del Gestore del Servizio o su assenza non segnalata e sostituita: € 400,00 per ogni giorno lavorativo (giorno in cui deve essere svolto il servizio); tale penale sarà applicata anche in caso di non accettazione della proposta di Responsabile di Servizio in quanto non corrispondente ai requisiti prescritti dal Capitolato Tecnico o ai requisiti migliorativi offerti in gara;

Ritardo nella sostituzione del personale addetto ritenuto non idoneo da parte dell'Amministrazione: € 100,00 per ogni giorno lavorativo (giorno in cui deve essere svolto il servizio);

Mancata comunicazione di variazione del personale prima della presa in servizio dell'operatore: 200 € per ogni inadempimento;

Esecuzione del contratto con utilizzo di personale non regolarmente assunto il Politecnico di Milano applicherà - per una prima infrazione - una penale di Euro 5.000,00 per ogni persona non in regola; la seconda infrazione costituirà oggetto di clausola risolutiva espressa, ai sensi dell'art. 1456 C.C.;

Mancata esposizione del cartellino: 100 € per ogni inadempimento;

Mancato utilizzo della divisa: 100 € per ogni inadempimento;

Customer Satisfaction

Annualmente saranno conteggiati i ticket per attività extra canone o di ripristino per cui il richiedente abbia espresso un valore di soddisfazione complessiva non soddisfacente, come definito al punto 7 del presente documento.

Qualora il numero di ticket con valutazione non soddisfacente sia superiore al 10% del numero di ticket complessivi generati dall'utenza (esclusi i ticket per il tracciamento delle attività ordinarie programmate) saranno applicate le seguenti penali: 0,3% del canone complessivo annuale per ogni punto percentuale eccedente il 10%.

Mancata esecuzione delle prestazioni migliorative dichiarate in Offerta Tecnica

Qualora il Fornitore non esegua le prestazioni migliorative offerte in sede di gara entro i termini previsti: € 100,00 per ogni giorno lavorativo (giorno in cui deve essere svolto il servizio) fino all'esecuzione di quanto previsto e per ciascuna prestazione migliorativa non eseguita;

14. Modifica degli spazi oggetto del servizio in corso di contratto

Nel caso in cui, durante la vigenza contrattuale, possano verificarsi mutamenti nelle dimensioni e consistenze degli edifici, in aumento o in diminuzione, il canone sarà rideterminato ai sensi dell'art.106 c.1.a D.Lgs.50/2016, utilizzando i prezzi unitari previsti in sede di gara al netto dello sconto offerto, in più o in meno fino alla misura del 30%, senza che il Fornitore nulla possa pretendere.

I servizi di ausiliario possono essere rideterminati in funzione alle esigenze dell'ateneo, il canone sarà rideterminato ai sensi dell'art.106 c.1.a D.Lgs.50/2016, utilizzando i prezzi unitari previsti in sede di gara al netto dello sconto offerto, in più o in meno fino alla misura del 30%, senza che il Fornitore nulla possa pretendere.

In particolare si segnala che durante il periodo di esecuzione del contratto è prevista la progressiva chiusura completa del Polo territoriale di Como, i cui spazi dovranno pertanto essere sottratti dal conteggio dei canoni dovuti. Alcuni degli spazi indicati negli allegati potrebbero non essere più ricompresi già al momento dell'avvio del servizio.

Si segnala inoltre che **il Campus Bonardi presso il Lotto 1 è attualmente oggetto di lavori di riqualificazione**, pertanto è possibile che non tutti gli edifici indicati in gara saranno immediatamente oggetto di servizio al momento dell'avvio del servizio e che, a seguito della riapertura degli spazi, gli spazi complessivi e le tipologie di area omogenea possano variare. In particolare gli edifici denominati "Edificio Bonardi A, B e C" saranno presumibilmente disponibili nel secondo anno di contratto.

Presso il Campus Candiani gli edifici B10 e B9a potrebbero non essere immediatamente oggetto di servizio al momento dell'avvio del servizio.

In ogni caso ogni altra modifica degli spazi disponibili per lavori, acquisizioni o dismissioni comporterà modifica dei servizi richiesti, temporanea o definitiva, da quantificarsi applicando i prezzi offerti per tipologia omogenea e relative metrature, senza che nulla possa essere eccepito.

Con un preavviso di almeno 48 ore il committente ha la facoltà di sospendere i servizi di pulizia di interi edifici o parte di essi, anche per brevi periodi (esempio cantieri) decurtando dal canone l'importo calcolato moltiplicando il costo mq delle specifiche aree omogenee per la durata del periodo, nel caso di presidio ad ore calcolando le ore di sospensione del servizio.

Durante i periodi di sospensione delle lezioni, in particolare nel mese di Agosto, **l'Ateneo si riserva la facoltà di chiudere interamente alcuni edifici, anche per periodi ulteriori rispetto alla chiusura completa dell'Ateneo**, decurtando dal canone l'importo calcolato moltiplicando il costo mq delle specifiche aree omogenee per la durata del periodo, nel caso di presidio ad ore calcolando le ore di sospensione del servizio.

Nei casi previsti dall'art.7.3.2 del Capitolato, se a seguito del rilievo risultano variazioni in detrazione o in aumento delle quantità di superfici poste a base d'asta dalla Stazione Appaltante seguirà un adeguamento del canone (paragrafo 8.1.6.), in seguito a verifica in contraddittorio tra il Gestore del Servizio e il Responsabile del Servizio dei dati prodotti in Anagrafica Architettonica in merito alle superfici, ai sensi dell'art.106 c.1.a D.Lgs.50/2016.

Tali modifiche al canone non costituiscono variante e sono computate, ai soli fini del calcolo del valore dell'appalto di cui all'art.35.c.4 del D.Lgs.50/2016, nella misura del 30% del canone posto a base d'asta a valere sull'importo extra canone previsto, fermo restando che non sono in alcun modo garantite all'appaltatore.

15. Revisione prezzi

Annualmente verrà applicato l'aggiornamento dei prezzi in misura pari al 100% della variazione, accertata dall'ISTAT, dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (FOI - nella versione che esclude il calcolo dei tabacchi), verificatesi nell'anno precedente, anche in caso di indice negativo.

All'inizio di ciascun anno, non appena disponibile l'indice ISTAT per l'anno precedente, il Fornitore potrà chiedere l'aggiornamento dei prezzi dovuti per l'anno in corso applicando il 100% della variazione accertata dall'ISTAT a partire dalla data di presentazione dell'offerta e fino al 31/12 dell'anno precedente. In caso di comunicazione dell'indice successiva all'emissione delle prime fatture per l'anno in corso, dovrà essere fatturata la differenza, positiva o negativa, ottenuta applicando i nuovi prezzi alle fatture già emesse.

16. Listini di riferimento

La contabilizzazione di eventuali noli di attrezzature o altre attività non previste nelle voci di offerta economica di gara avverrà sommando voci di attività con i relativi prezzi dai seguenti listini, in ordine di utilizzo:

1	Prezziario del Comune di Milano 2017
---	--------------------------------------

2	Prezziario del DEI 2017
3	Prezziario CCIAA Milano 2017

Le opere realizzate saranno quantificate utilizzando prioritariamente i prezzi per opera compiuta e, solo se non esiste tale prezzo per la specifica opera nei listini di riferimento, utilizzando i prezzi dei materiali e mano d'opera desumibili dai listini stessi. Nel caso non vi sia una voce assimilabile nei prezziari, si procederà alla formulazione di nuovi prezzi.

Ai prezzi desunti dai listini sopra citati verrà applicata una riduzione pari allo sconto offerto in sede di gara. Lo sconto di gara sarà applicato sia sulle spese generali sia sugli utili d'impresa, come previsto dalla normativa vigente.

La contabilizzazione degli oneri per la sicurezza sarà realizzata usando i prezziari di riferimento per i lavori, ai quali non sarà applicato nessuno sconto né riduzione.