



**POLITECNICO**  
MILANO 1863

**ALLEGATO 2 AL CAPITOLATO D'ONERI  
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 PER LE RESIDENZE UNIVERSITARIE DEL POLITECNICO DI MILANO, SITE A MILANO, COMO E LECCO 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 - CIG 8766503B1F**



Sommario

1. Disposizioni generali.....	3
1.1. Finalità e contenuto del documento tecnico.....	3
1.1.1. Sedi e periodi di sospensione del servizio.....	4
1.1.2. Sistema informatico, call center e trouble ticketing.....	4
2. Servizio di ausiliario (art. 8.2. dell'allegato 1B Capitolato tecnico allegato al Bando istitutivo) .....	8
2.1. Prescrizioni generali.....	8
2.2. Competenze minime del personale e formazione obbligatoria.....	9
3. Servizi di pulizia (art. 8.1. dell'allegato 1B Capitolato tecnico allegato al Bando istitutivo) .....	10
3.1. Attività a richiesta (attività aggiuntive art. 8.1.3 dell'Allegato 1B Capitolato tecnico allegato al Bando istitutivo) .....	11
3.1.1. Servizio di sgombero camera .....	11
3.1.2. Servizio di pulizia per eventi straordinari.....	11
3.2. Requisiti richiesti per il personale addetto ai servizi di pulizia .....	11
3.3. Prescrizioni particolari del servizio di pulizia .....	11
3.4. Pulizia aree esterne .....	13
3.5. Gestione rifiuti .....	13
3.6. Fornitura del materiale di consumo per servizi igienici e dei dispenser .....	14
3.7. Segnalazione guasti .....	15
4. Servizio di disinfestazione .....	15
5. Ulteriori specifiche.....	16
5.1. Orari e calendario di erogazione dei servizi .....	16
5.3. Penali.....	17
5.4. Revisione prezzi.....	19
5.5. Listini di riferimento .....	19



## 1. Disposizioni generali

### 1.1. Finalità e contenuto del documento tecnico

Il presente documento tecnico disciplina i rapporti tra il Politecnico di Milano (di seguito denominato anche Politecnico o “Stazione appaltante” e l’operatore economico aggiudicatario dell’Appalto Specifico (di seguito anche Appaltatore o Fornitore).

L’appaltatore è tenuto, oltre che al rispetto della normativa vigente in materia, anche al rispetto della disciplina contenuta nel presente capitolato, nel contratto di appalto e in ogni altro atto in qualunque modo destinato a disciplinare la materia oggetto del rapporto contrattuale tra il Politecnico di Milano e l’Appaltatore medesimo.



### 1.1.1. Sedi e periodi di sospensione del servizio

Il servizio dovrà essere erogato presso le seguenti 8 residenze universitarie:

Denominazione Residenza	Indirizzo
CASA DELLO STUDENTE	Viale Romagna, 62 - Milano
NEWTON	Via Mario Borsa, 25 - Milano
LOOS	Via Antonio Ghislanzoni, 24 - Lecco
LA PRESENTAZIONE	Via Zezio, 58 - Como
PARETO	Via Maggianico, 6 - Milano
EINSTEIN	Via Einstein 6 - Milano
FERRARA	Piazzale Ferrara - Milano
SPINA	Via Balducci, 85 - Milano

Si precisa che:

- per le residenze Pareto ed Einstein il servizio prenderà avvio rispettivamente a partire da ottobre 2023 e febbraio 2024, pertanto sino ad allora per le due residenze indicate nessun canone sarà dovuto dal Politecnico;
- le Residenze Spina e Ferrara sono attualmente in costruzione. Si presume che i servizi non saranno erogati prima del 2023. Al termine dei lavori le metrature evidenziate nel presente bando potranno subire variazioni rispetto al progetto originario;
- la residenza Casa dello Studente subirà una ristrutturazione nel corso degli anni 2022-2023. A tutt'oggi la pianificazione degli interventi non è ancora definita. Pertanto la Residenza Casa dello Studente o alcune porzioni della stessa potranno essere inagibili per la durata di almeno un anno. Durante il periodo di chiusura il canone non sarà dovuto o verrà proporzionalmente ridotto in caso di chiusura parziale;
- le residenze Casa dello Studente, 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;
- le residenze Pareto ed Einstein rimangono aperte tutto l'anno.

Durante i periodi di chiusura sopra citati 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 dal Politecnico servizi extra canone.

Sarà cura del Politecnico comunicare al Fornitore i periodi e gli spazi nei quali il servizio di pulizia sarà sospeso.

**Su tutte le residenze quindi Il canone verrà proporzionalmente ridotto in funzione della mancata erogazione dei servizi.**

### 1.1.2. Sistema informatico, call center e trouble ticketing



**POLITECNICO**  
MILANO 1863

I Ticket saranno aperti dagli utenti direttamente tramite il sistema di trouble ticketing oppure tramite il Contact 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, dovrà operare come call center di secondo livello rispetto al Call Center del Politecnico di Milano, non riceverà quindi chiamate dirette dall'utenza diffusa.

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 con un codice che riporta la città, il campus, l'edificio, il piano ed il numero del vano (ad esempio: COE 08 03 001 020 indica: in vano 020 posizionato al primo piano 01 dell'ed. 03 del campus 08 sito a COMO).

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. L'applicazione per la gestione della programmazione delle attività con frequenze periodiche è INFOCAD.

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

Nel sistema INFOCAD saranno inserite, a cura del Politecnico, le richieste di intervento su segnalazione dell'utenza.

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

**Il Fornitore è invece responsabile dell'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 allegato al Bando Istitutivo 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 assolute 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.



**POLITECNICO**  
MILANO 1863

Il “Verbale di Controllo”, predisposto mensilmente dal Fornitore, consegnato entro i primi 5 giorni lavorativi di ogni mese ed accettato dal Gestore 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 pulizia, 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, procedere all’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 dell’urgenza, delle specifiche attività della stazione appaltante 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 l’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, 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. ospite, DEC, RUP, altro personale Campus Life Division, Direttore delle Residenze, etc), non esclusivamente dagli incaricati afferenti ai reparti tecnici e amministrativi del Politecnico.

**Nel caso in cui il Fornitore, in sede di gara, presenti l’offerta di cui al “Criterio A.5.3 Anagrafica architettonica – maggiori informazioni; Impegno ad aggiornare sul sistema informativo l’anagrafica**



**POLITECNICO**  
MILANO 1863

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 Tecnico allegato al Bando Istitutivo, che dovranno essere forniti esclusivamente in modalità elettronica.



## 2. Servizio di ausiliariato (art. 8.2. dell'allegato 1B Capitolato tecnico allegato al Bando istitutivo)

### 2.1. Prescrizioni generali

Il servizio riguarda le funzioni di gestione e controllo degli ingressi nonché il controllo dell'immobile e dei beni mobili sia diurno che notturno.

È ricompresa nel servizio, la custodia dell'immobile nella sua interezza, del mobilio, delle suppellettili, e di quant'altro presente all'interno delle strutture, sia esso di proprietà dell'Amministrazione o meno, messo a disposizione dalla Stazione appaltante.

Per lo svolgimento del servizio in questione non è necessario l'impiego di personale armato, per cui non è richiesta la qualifica di guardia particolare giurata.

Il prezzo unitario €/ora - attività ordinarie e straordinarie, posto a base d'asta, per il servizio di ausiliariato è stato calcolato tenendo in considerazione il costo orario del personale di IV livello - impiegato calcolato sulla base del "Costo medio orario del lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione e servizi integrati/multiservizi, a decorrere dal mese di luglio 2013", per la provincia di Milano, con aggiunta della maggiorazione notturna del 25% su 8 ore lavorative e del 28,70% (costi generali e utile di impresa).

Il servizio comprende inoltre lo svolgimento delle seguenti principali attività:

- svolgimento delle operazioni di check in/check out degli ospiti con registrazione dati su supporto informatico fornito dal Politecnico e attività connesse;
- accompagnamento nella camera assegnata degli ospiti preventivamente autorizzati dagli uffici preposti, ad alloggiare nella struttura;
- accoglienza e supporto informativo per agevolare l'utenza nella fruizione dei servizi erogati dalla Residenza e nella segnalazione di eventuali malfunzionamenti;
- presidio della casella di posta elettronica della Residenza;
- supporto alla organizzazione dei servizi di lavanderia/lavanolo (non oggetto di questo affidamento);
- vigilanza del rispetto da parte degli ospiti del Regolamento Residenze Universitarie del Politecnico di Milano e comunicazione al Direttore della Residenza di eventuali comportamenti non conformi;
- distribuzione materiale vario (es: ritiro, consegna e custodia delle chiavi delle camere e altri spazi della Residenza, ritiro, custodia e consegna pacchi postali e consegnati dai corrieri, ferri da stiro, tessere fotocopie, gettoni lavatrici, etc.);
- affissione avvisi nella bacheca;
- compilazione dei registri dei visitatori secondo le modalità che verranno indicate dalla S.A. tramite la registrazione dei documenti di identità e rilascio del tesserino identificativo.
- controllo visivo del funzionamento dei sistemi di riscaldamento/condizionamento, ascensori, impianto elettrico e idraulico e segnalazione immediata al Direttore della Residenza e apertura ticket guasto sul sistema informatico del Politecnico di eventuali guasti che necessitano di intervento manutentivo;
- segnalazione immediata al Direttore della Residenza e al DEC e a quant'altri verranno individuati dalla S.A. di principi d'incendio, perdite d'acqua, fughe di gas, ed ogni altro evento che possa arrecare danno alle persone e alle cose, anche ponendo attenzione alle indicazioni sonore e visive della centralina di allarme;
- avviso tempestivo e richiesta di intervento, in caso di emergenza e in base alle specifiche necessità, alle Forze dell'Ordine, VV.F. o alla sala operativa collegata nonché al Direttore della Residenza;
- attuazione delle procedure di evacuazione, antipanico e antincendio, come da procedure comunicate;



- segnalazione al Contact Center del Politecnico di Milano (tramite l'inserimento di ticket a guasto) di eventuali guasti agli impianti e attrezzature o altre anomalie rilevate negli ambienti in cui prestano servizio.

## 2.2. Competenze minime del personale e formazione obbligatoria

Per tutti gli addetti ai servizi di ausiliariato è richiesta la conoscenza della lingua inglese.

Per il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, assorbito nell'appalto, è richiesto che tutti gli addetti al servizio di portineria siano adeguatamente formati, a carico dell'Appaltatore, entro il termine di 2 anni 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 A2;
- Entro 2 anni dall'avvio dell'appalto ciascun addetto deve aver conseguito certificato di conoscenza della lingua inglese pari almeno al livello B1.

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 B2 e la frequenza degli altri corsi di formazione previsti prima della presa in servizio.

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



3. Servizi di pulizia (art. 8.1. dell'allegato 1B Capitolato tecnico allegato al Bando istitutivo)

Il servizio di pulizia dovrà essere erogato secondo le attività e frequenze, distinte per Aree Omogenee, definite nel Capitolato Tecnico generato dal Sistema e all'allegato 1A "Dettaglio immobili e quantità".

Di seguito si riportano alcune specifiche distinte per aree omogenee.

**AREA TIPO 10 – CAMERE**

Il numero dei posti letto, per ogni Residenza è elencato nella tabella sottostante:

Residenza	Tipologia alloggio	Numero stanze	Totale posti
Casa dello Studente Leonardo da Vinci	Stanza SINGOLA Bagno privato	47	47
	Stanza SINGOLA Bagno condiviso	99	99
	Posto in DOPPIA Bagno condiviso	85	170
	posto in MINIALLOGGIO camera doppia	10	20
Einstein	Stanza SINGOLA Bagno condiviso	200	200
	posto in MINIALLOGGIO camera singola	14	14
Pareto	Stanza SINGOLA Bagno condiviso	160	160
	Posto in DOPPIA Bagno condiviso	24	48
	posto in MINIALLOGGIO camera singola	24	24
Newton	Stanza SINGOLA Bagno privato	1	1
	Stanza SINGOLA Bagno Condiviso	3	3
	Posto in DOPPIA Bagno condiviso	127	254
La Presentazione	posto in MINIALLOGGIO camera doppia	3	6
	Stanza SINGOLA Bagno privato	11	11
	Posto in DOPPIA Bagno condiviso	74	148
Loos	posto in MINIALLOGGIO camera doppia	6	12
	Stanza SINGOLA Bagno privato	14	14
	Stanza SINGOLA Bagno condiviso	6	6
	Posto in DOPPIA Bagno condiviso	84	168
Ferrara			213
Spina			246
		<b>992</b>	<b>1864</b>

*Pulizia post check out ospite*

Il servizio si attiva ogni qualvolta un ospite lascia la camera definitivamente. È un'attività che di norma si verifica una volta all'anno; per circa il 10% degli ospiti si può verificare due o più volte l'anno.

Per questa attività si effettuano:

- tutte le attività ordinarie previste per l'area tipo 10 "camere";
- tutte le attività ordinarie previste per l'area tipo 3 "servizi igienici camera" nel caso in cui i servizi igienici siano di pertinenza esclusiva della camera dell'ospite in uscita;
- la fornitura di due rotoli di carta igienica della stessa tipologia richiesta al paragrafo 3.3;



**POLITECNICO**  
MILANO 1863

- la pulizia a fondo e la disinfezione dell'armadietto e del vano frigorifero dedicati all'ospite presente nelle cucine collettive.

Nel caso in cui l'ospite sia alloggiato in un minialloggio è necessario effettuare anche le attività previste per l'area tipo "7 bis cucine minialloggi".

Queste attività si considerano ricomprese nel canone offerto in sede di gara.

### 3.1. Attività a richiesta (attività aggiuntive art. 8.1.3 dell'Allegato 1B Capitolato tecnico allegato al Bando istitutivo)

#### 3.1.1. Servizio di sgombero camera

Il servizio consiste nella raccolta in scatole o sacchi di tutti gli oggetti di proprietà dell'ospite (libri, coperte, indumenti, soprammobili, etc.), presenti nella camera e nell'eventuale bagno associato; deposito degli stessi in magazzino secondo disposizioni del Politecnico, pulizia di fine della camera/appartamento.

L'attività è eseguita a richiesta. Di norma si attiva al cambio di utente/ospite della camera.

#### 3.1.2. Servizio di pulizia per eventi straordinari

Gli interventi di pulizia per eventi straordinari, possono riguardare a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Interventi di pulizia di fine cantiere;
- Allagamento di locali a seguito di eventi atmosferici o rottura tubazioni;
- Atti vandalici.

**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.**

### 3.2. Requisiti richiesti per il personale addetto ai servizi di pulizia

Tutti gli addetti ai servizi di pulizia devono:

- essere regolarmente assunti e retribuiti dall'Appaltatore e dal subappaltatore e/o dall'impresa ausiliaria;
- professionalmente adeguati;
- in possesso dei requisiti di legge per il particolare servizio da svolgere;
- in numero adeguato al fine di garantire il servizio con costante efficienza;
- costantemente aggiornati sulle norme e tecniche di igiene e sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro;
- essere formati alla corretta gestione della raccolta differenziata dei rifiuti;
- essere formati in ordine alla corretta metodologie di pulizia in conformità con quanto descritto dal capitolato e offerto dall'operatore;
- almeno 1 addetto al servizio di pulizia deve essere formato e abilitato per lavori in quota.

### 3.3. Prescrizioni particolari del servizio di pulizia

Tutti i costi relativi ai prodotti, alle attrezzature e ai macchinari utilizzati, sono ricompresi nella tariffa oraria(€/mq/h).



**POLITECNICO**  
MILANO 1863

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

L'accesso ai locali delle Residenze sarà possibile dalle ore 5.00 alle ore 23.00: all'interno di questa fascia oraria, compatibilmente con i vincoli orari specifici delle varie tipologie di locali, 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 secondo modalità e tempi da concordarsi.

In merito agli spazi indicati come Area Omogenea tipo 10 "Camere" si precisa che in concomitanza della pulizia degli alloggi occupati l'attività ricomprende:

- gestione della biancheria sporca: ritiro presso le camere, raccolta in sacchi (forniti dalla S.A.) di colore diversi da quelli contenenti la biancheria pulita, deposito in magazzino;
- recupero della biancheria pulita dal magazzino della residenza e consegna nelle camere (da posizionarsi sui letti).

#### AREA TIPO 6 - MENSE

In merito agli spazi indicati come Area tipo 6 -MENSE (mense, refettori, ...) si specifica che si tratta di aree a disposizione degli ospiti per il consumo dei pasti.

Non è invece richiesto il servizio di pulizia dei locali adibiti al servizio di ristorazione (ristorante, bar e self service) presenti nella sola residenza "Casa dello Studente".

#### AREA TIPO 7 – CUCINE COLLETTIVE

In merito agli spazi indicati come *Area tipo 7 "Cucine collettive"* si specifica che si tratta di ampi spazi dedicati alla preparazione/cottura/consumo dei cibi ad uso libero degli ospiti; ciascuna cucina è provvista di più piani cottura, cappe e lavelli/elettrodomestici.

#### AREA TIPO 7 BIS - CUCINE MINIALLOGGI

In merito agli spazi indicati come *Area tipo 7bis "Cucine minialloggi"* si specifica che si tratta di angolo cottura di circa 2/3 metri lineari in appartamenti di piccole dimensioni, composto in genere da lavello, piano cottura, cappa, pensili ed elettrodomestici.

#### AREA TIPO 7 TER – CUCINE NUCLEI

In merito agli spazi indicati come *Area tipo 7ter "Cucine nuclei"* si specifica che si tratta di angolo cottura di circa 2/3 metri lineari in appartamenti, composto in genere da lavello, piano cottura, cappa, pensili ed elettrodomestici.

In merito agli spazi Area tipo 3 "servizi igienici camera", Area tipo 3bis "servizi igienici collettivi", Area tipo 7 "cucine collettive", Area tipo 7bis "cucine minialloggi" e Area tipo 7ter "cucine nuclei" si specifica che tra le attività ordinarie sono ricompresi interventi di disotturazione degli scarichi dove attuabili dagli addetti pulizia con ventosa (escluso il caso di necessità di intervento tecnico idraulico).



## AREA TIPO 5 – AREE POLIFUNZIONALI

Negli spazi delle aree polifunzionali sono presenti tavoli da calcio balilla, tavolo da biliardo, tavoli da ping pong.

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 prezzo unitario €/h – attività straordinarie, posto a base d'asta, per il servizio di pulizia è stato calcolato tenendo in considerazione il valore medio tra operaio di II e III livello, provincia di Milano desumibile dalle tabelle del “Costo medio orario del lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione e servizi integrati/multiservizi, a decorrere dal mese di luglio 2013”.

### 3.4. 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.

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

Deve essere inoltre garantito il servizio di spazzatura e sgombero neve dalle aree esterne non a verde con mezzi idonei.

### 3.5. Gestione rifiuti

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

Il Fornitore è tenuto a:

- eseguire la raccolta e gestione dei rifiuti secondo le modalità indicate dall'amministrazione comunale in cui è ubicato l'immobile. Eventuali multe in merito alla non corretta differenziazione dei rifiuti saranno imputate al Fornitore.
- l'esposizione dei rifiuti in strada al di fuori degli orari previsti dal pubblico gestore sarà soggetta all'applicazione delle penali previste dal presente documento sommate all'importo della eventuale sanzione emessa dal Comune.
- mantenere sanificati i contenitori e a gestire correttamente la raccolta dei rifiuti mantenendo la corretta differenziazione.
- conferire con idonei mezzi i rifiuti assimilabili agli urbani nelle aree ecologiche.
- provvedere alla pulizia e ordinato mantenimento delle piattaforme ecologiche destinate alla raccolta di tutti i rifiuti urbani e assimilati prodotti nelle residenze.
- vigilare e smaltire correttamente eventuali depositi di rifiuti fuori dai contenitori o in contenitori non coerenti



per tipologia di rifiuto.

- è assolutamente vietato lasciare, anche solo temporaneamente, i sacchi dei rifiuti nelle aree interne ed esterne oggetto dell'appalto.
- è obbligo del Fornitore censire tutti i contenitori dei rifiuti presenti nelle aree interne ed esterne delle residenze: i dati del censimento dovranno essere caricati nel sistema informativo INFOCAD sia in formato DWG che EXCEL.

### 3.6. Fornitura del materiale di consumo per servizi igienici e dei dispenser

La Stazione Appaltante richiede anche la fornitura del materiale di consumo e dei dispenser per l'Area tipo *3bis - Servizi Igienici collettivi* 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

Attualmente nelle diverse residenze sono utilizzate diverse tipologie di tali materiali. È richiesto che il Fornitore uniformi le forniture su tutte le residenze previa approvazione della Stazione Appaltante, fermo restando che è suo onere sostituire i distributori.

È altresì a carico del Fornitore 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. Per l'installazione l'Appaltatore dovrà utilizzare i fori preesistenti. Qualora non fosse tecnicamente possibile, l'Appaltatore dovrà provvedere al ripristino dei fori a regola d'arte ed in sintonia con il decoro dell'ambiente prima di procedere alle nuove predisposizioni. L'appaltatore deve sottoporre alla S.A., prima dell'inizio del servizio e ad ogni variazione, sia le schede tecniche sia le schede di sicurezza di tutti gli apparecchi/attrezzature che intende installare.

Le caratteristiche minime richieste per carta igienica e carta asciugamani sono di seguito elencate:

*Asciugamani piegati a "Z" oppure a "C"*

2 veli

dimensioni minime 21x21

finitura goffrata

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 goffrata

*Carta igienica rotolo Jumbo*

2 veli



**POLITECNICO**

MILANO 1863

lunghezza minima 300 metri

lunghezza massima 301 metri con

strappi

finitura goffrata

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 per tali forniture spazi per magazzino del materiale di consumo a livello di residenza 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.

### 3.7. Segnalazione guasti

Gli addetti ai servizi di pulizia e di ausiliario hanno l'obbligo di segnalare al Contact Center del Politecnico di Milano (tramite l'inserimento di ticket a guasto) eventuali guasti agli impianti e attrezzature 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.

### 4. Servizio di disinfestazione

In casi di infestazione derivante da insetti (quali a mero titolo di esempio cimici, pulci, api, vespe, etc), il Fornitore si impegna ad intervenire tempestivamente, non oltre 24 ore dalla segnalazione, per risolvere il problema.



## 5. Ulteriori specifiche

### 5.1. Orari e calendario di erogazione dei servizi

Il servizio di pulizia dovrà rispettare i seguenti orari:

I servizi di pulizia relativi alle camere degli ospiti (Area tipo 3 – “Servizi igienici camera” e Area tipo 10 “Camere”) dovranno essere svolti negli orari dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00. Il calendario delle pulizie sarà esposto nelle bacheche delle residenze.

I servizi di pulizia identificati come area tipo 7 – Cucine collettive devono essere svolti nei seguenti orari: 5:00 – 7:30; 9:00 – 12:00; 15:00 – 18:00.

I servizi di pulizia identificati come area tipo 7 Bis – Cucine Minialloggi devono essere svolti secondo il calendario settimanale esposto in bacheca contestualmente alla pulizia dell'alloggio.

I servizi di pulizia identificati come area tipo 7ter – Cucine nuclei devono essere svolti dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00.

I servizi di pulizia relativi alle aree ufficio dovranno essere svolti, al di fuori delle attività di ufficio, in accordo con il Direttore delle singole residenze, prevalentemente negli orari dalle 6:00 alle 8:00 e dalle 19:00 alle 23:00.

Entro le ore 8.00 devono risultare perfettamente pulite le aree di pertinenza degli ingressi degli edifici, 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.

Il servizio di portierato dovrà essere svolto secondo il seguente orario, fatto salvo quanto previsto al paragrafo successivo:

- presenza diurna: dalle 8:00 alle 24:00;
- presenza notturna: dalle 24:00 alle 8:00 (prevede principalmente il controllo degli accessi ed il controllo interno).

Il Politecnico si riserva la facoltà di sospendere i servizi a suo insindacabile giudizio per periodi temporali definiti a completa discrezione del Politecnico stesso.

I suddetti periodi di sospensione (già indicati al paragrafo 1.1.1) verranno comunicati formalmente dal Politecnico.

**L'Appaltatore non potrà pretendere alcun compenso sostitutivo e le suddette sospensioni dei servizi non daranno luogo a indennizzi di sorta.**

### 5.2. Controlli

Il Politecnico di Milano si riserva la facoltà di avvalersi anche 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.



In caso di riscontrata irregolarità nell'esecuzione del servizio o di mancato rispetto delle disposizioni contenute nel presente capitolato di appalto e nelle eventuali parti integrative e migliorative contenute nell'Offerta Tecnica, l'Appaltatore è tenuto al pagamento di una penale calcolata in rapporto alla gravità dell'inadempienza e alla recidiva fatta salva la risoluzione del contratto.

Tutte le penali verranno applicate previo contraddittorio con l'Appaltatore, con la sola formalità della contestazione scritta dell'inadempienza all'Appaltatore, con termine di 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della stessa per eventuali difese scritte da parte di quest'ultimo.

Il Politecnico di Milano si riserva, al raggiungimento di penali per un importo pari 10% (dieci per cento) dell'ammontare del contratto, indipendentemente da qualsiasi contestazione, di procedere alla risoluzione del rapporto, ai sensi dell'art. 1456 C.C., con PEC, fatte salve le penali già stabilite e l'eventuale esecuzione in danno del gestore inadempiente, salvo il risarcimento per maggiori danni.

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

Per gli inadempimenti di seguito elencati, il Politecnico di Milano potrà applicare, anche in maniera additiva, le seguenti penali:

- 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 ausiliario: € 100,00 per ogni ora di ritardo o mancata presenza, oltre alla decurtazione del corrispettivo 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;

#### *Pronto intervento*

- Ritardo nei tempi di sopralluogo nel caso di interventi con livello di priorità "Emergenza": € 150,00 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: 500,00 € per ogni giorno di mancato rispetto degli orari;
- Ritardo nella consegna del Programma Operativo delle Attività (POA): 200,00 € per ogni giorno di ritardo;
- Ritardo nella consegna del nuovo Programma Operativo delle Attività (POA) a seguito delle eventuali osservazioni dell'Amministrazione: 200,00 € per ogni giorno di ritardo;
- Ritardo nella consegna del Verbale di Controllo: 5 per mille del canone mensile per ogni giorno di ritardo;

---

Appalto specifico indetto dal Politecnico di Milano per l'affidamento di servizi di pulizia e di igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario per le residenze studentesche del Politecnico di Milano, site a Milano, Como e Lecco - CIG 8766503B1F



- Ritardo nella consegna degli elaborati dell'anagrafica architettonica: 100 € per ogni giorno di ritardo;
- Ritardo nella registrazione della chiusura dei ticket per richieste sia extra canone che programmate: 50,00 € al giorno di ritardo per ogni ticket;
- Comunicazione mendace nella registrazione della chiusura dei ticket per richieste sia extra canone che programmate: 500,00 € per ogni registrazione mendace;
- Ritardo nella consegna del "Resoconto annuale" o mancata presentazione del "Rapporto Annuale sui prodotti consumati": 100,00 € per ogni giorno di ritardo;
- Mancato rispetto delle regole relative al subappalto o delle condizioni per il personale dei subappaltatori: 500,00 € 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: 500,00 € per ogni inadempimento;
- Mancato rispetto della corretta gestione dei rifiuti differenziati: 200,00 € per ogni inadempimento;
- Esposizione dei rifiuti in strada al di fuori degli orari previsti dal pubblico gestore: 200,00 € per ogni inadempimento;
- Mancata segnalazione di guasti evidenti negli spazi oggetto dalle proprie attività: 100,00 € per ogni inadempimento;
- Ritardo nella consegna dei formulari relativi allo smaltimento dei rifiuti prodotti: 200,00 € 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: 200,00 € 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);
- 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);
- Ritardo nella formazione del personale impiegato dal Fornitore: 7 per mille del canone mensile per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo;
- Ritardo nella comunicazione dell'elenco del personale impiegato nell'esecuzione del servizio su richiesta dell'Amministrazione: € 100,00 per ogni giorno di ritardo dal termine ultimo di evasione della richiesta;
- Mancata comunicazione di variazione del personale prima della presa in servizio dell'operatore: 200,00 € 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 € 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: 100,00 € per ogni inadempimento;
- Mancato utilizzo della divisa: 100,00 € 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 nel 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%.



*Valutazione e controllo dei livelli di servizio (art. 10 dell'Allegato 1B Capitolato tecnico allegato al bando istitutivo)*

Qualora il livello di servizio complessivo ottenuto, calcolato secondo la formula riportata all'art. 10 dell'Allegato 1B Capitolato tecnico allegato al bando istitutivo, sarà applicata una penale del valore calcolato come segue:

LIVELLO DI SERVIZIO	VALORE DELLA PENALE
$LS \leq 0,30$	1‰ del canone annuo
$0,30 < LS \leq 0,60$	0,9‰ del canone annuo
$0,60 < LS \leq 0,80$	0,8‰ del canone annuo
$> 0,80$	nessuna penale

Per la quota trattenuta, il Fornitore deve emettere una nota di credito pari all'importo della penale o decrementare la fattura del mese in corso di un valore pari all'importo della penale stessa.

*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.

#### 5.4.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), verificatosi 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.

#### 5.5.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 2021
2	Prezziario del DEI 2021
3	Prezziario CCIAA Milano 2021

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 prezzi di riferimento per i lavori, ai quali non sarà applicato nessuno sconto né riduzione.

#### 5.6. Macchinari e attrezzature per attività ordinarie

Le seguenti attrezzature minime devono essere garantite presso ogni residenza del Politecnico di Milano per tutta la durata del contratto:

n. 1 apparecchiature aspira liquidi portatili per ciascuna residenza;

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

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 al punto 6.7 del Capitolato Tecnico allegato al Bando Istitutivo.

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 ciascuna residenza**:

- n. 10 lavasciuga
- n. 10 monospazzola ad alta velocità
- n. 10 battitappeto
- n. 10 monospazzola per gradini
- n. 10 idropulitrice
- n. 10 aspirapolvere

Per lo svolgimento dei lavori in quota previsti per tutta la durata del contratto, l'appaltatore dovrà avvalersi di idonea attrezzatura che consenta l'esecuzione del lavoro a regola d'arte.

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 2021. Il costo di tali attrezzature si intende interamente ricompreso nel canone.

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).



**POLITECNICO**  
MILANO 1863

Il Responsabile Unico del Procedimento  
Dott.ssa Chiara Bianca Pesenti