



**GARA D'APPALTO A PROCEDURA APERTA PER  
L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA  
PERSONA E TUTORATO DIDATTICO SPECIALISTICO PER  
STUDENTI CON DISABILITA' O DSA NELLE SEDI  
UNIVERSITARIE IN USO A TITOLO ISTITUZIONALE DA  
PARTE DELL'UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MILANO.**

**CIG: 71267002E3**

**CAPITOLATO  
TECNICO**

<b>Responsabile Unico del Procedimento (RUP)</b>	<b>Fabrizia Morasso</b>
<b>Direttore dell'esecuzione</b>	<b>Simona Tosca</b>



<b>1</b>	<b>PREMESSA</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>DEFINIZIONI</b>	<b>5</b>
2.1	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	7
<b>3</b>	<b>OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO</b>	<b>7</b>
3.1	OGGETTO DELL'APPALTO	7
3.1.1	IMPORTO DELL'APPALTO	9
3.2	DURATA DELL'APPALTO	10
<b>4</b>	<b>VARIAZIONI</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>ORGANIZZAZIONE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI</b>	<b>11</b>
5.1	ORGANIZZAZIONE DELL'APPALTATORE E DELLA COMMITTENZA	11
5.1.1	<i>Livello di coordinamento e controllo</i>	12
5.1.2	<i>Livello operativo</i>	13
5.1.3	<i>Tavoli di coordinamento</i>	14
5.2	ORGANIZZAZIONE LOGISTICA DELL'APPALTATORE	15
5.2.1	<i>Uffici e sedi operative</i>	15
<b>6</b>	<b>PROCESSI E SISTEMI DI SUPPORTO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI</b>	<b>15</b>
6.1	AVVIO E INTERRUZIONE DEI SERVIZI	15
6.1.1	<i>Affiancamento, presa in carico e avvio dei servizi</i>	15
6.1.2	<i>Riconsegna delle strutture ricettive</i>	16
6.1.3	<i>Aggiornamento continuo</i>	16
6.2	SERVIZIO DI RACCOLTA DELLE RICHIESTE DI INTERVENTO	16
6.2.1	<i>Gestione delle Richieste</i>	17
6.2.2	<i>Processi autorizzativi</i>	18
6.2.2.1	Processo autorizzativo delle Attività Programmate	18
6.2.2.2	Processo autorizzativo delle Attività su Richiesta	18
6.2.3	<i>Processi operativi</i>	19
6.2.3.1	Processo operativo per le attività su Richiesta	19
6.2.3.2	Processo operativo per le attività di emergenza	19
6.2.4	<i>Gestione e Rendicontazione attività</i>	20



6.3	PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	20
6.3.1	<i>Programma Operativo delle attività .....</i>	20
6.4	SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI .....	21
6.4.1	<i>Requisiti tecnico - funzionali .....</i>	22
7	<b>SERVIZI OPERATIVI .....</b>	<b>22</b>
7.1	PRESCRIZIONI DI CARATTERE GENERALE RELATIVE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	23
7.1.1	<i>Materiali ed attrezzature .....</i>	23
8	<b>MODALITÀ DI REMUNERAZIONE .....</b>	<b>23</b>
8.1	PREZZI DELLA MANODOPERA.....	23
8.2	REVISIONE DEI PREZZI .....	23
8.3	FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	24
8.3.1	<i>Modalità di Rendicontazione e Fatturazione del corrispettivo.....</i>	24
9	<b>SISTEMA DI CONTROLLO DELLE PERFORMANCE.....</b>	<b>24</b>
9.1	CARATTERISTICHE GENERALI.....	24
9.2	SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	24
9.3	REPORTISTICA.....	25
9.4	PENALI.....	25
9.4.1	<i>Miglioramento Continuo.....</i>	25
9.4.2	<i>Penale Complessiva .....</i>	26
9.4.3	<i>Risoluzione del Contratto .....</i>	26
9.4.4	<i>Recesso dell'appaltante ai sensi dell'art. 1 comma 13 del D.L. 95/2012.....</i>	27
10	<b>DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA E NORME COMPORTAMENTALI .....</b>	<b>27</b>
10.1	GENERALITÀ .....	27
10.1.1	<i>Rispetto delle norme di sicurezza .....</i>	27
10.1.2	<i>Costi della sicurezza per la gestione delle interferenze .....</i>	28
10.2	CONOSCENZA E GESTIONE DEI RISCHI INTERFERENZIALI .....	28
10.3	PERSONALE DELL'IMPRESA APPALTATRICE.....	29
10.3.1	<i>Nominativi del personale dipendente .....</i>	29
10.3.2	<i>Tesserini di riconoscimento.....</i>	29



10.4	COMPORAMENTO DEL PERSONALE .....	29
10.4.1	<i>Imposizione del rispetto delle norme</i> .....	30
10.4.2	<i>Allontanamento di personale</i> .....	30
10.5	SITUAZIONI PARTICOLARI .....	30
10.5.1	<i>Infortuni o incidenti</i> .....	30
11	OBBLIGHI DELL'APPALTATORE RELATIVI ALLA TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI .....	31
12	DEPOSITO CAUZIONALE .....	31
13	NORME APPLICABILI .....	32
14	FORO COMPETENTE .....	32
15	SPESE DIPENDENTI DAL CONTRATTO E DALLA SUA ESECUZIONE .....	32
16	TUTELA DELLA PRIVACY... ..	32



## 1 PREMESSA

L'Università Degli Studi di Milano intende affidare il servizio di assistenza alla persona e tutorato didattico specialistico per gli studenti con disabilità o con dsa iscritti all'Università degli Studi di Milano, con piena responsabilità dell'Appaltatore in termini di raggiungimento e mantenimento di livelli prestazionali definiti nelle normative e nel presente **Capitolato Tecnico** (di seguito Capitolato) che descrive i servizi richiesti, le loro specifiche e le modalità di erogazione.

Resta inteso che **l'Appaltatore rimane l'unico responsabile nei confronti del Committente** per quanto concerne le attività ed i servizi da eseguirsi nel rispetto delle modalità previste nel presente Capitolato e relativi allegati e nell'osservanza degli obblighi derivanti da leggi, regolamenti o altre norme in vigore.

Finalità del presente Capitolato è definire i livelli minimi dei servizi richiesti all'Appaltatore, per tutta la durata del Contratto.

## 2 DEFINIZIONI

La seguente tabella riporta i termini maggiormente utilizzati nel presente Capitolato e le relative definizioni.

TERMINI	DEFINIZIONI
<b>APPALTATORE</b>	Soggetto, costituito nelle forme e con le modalità previste dalla legislazione vigente a livello nazionale e comunitario, che, attraverso la stipula del Contratto, assume dal Committente l'esecuzione dell'Appalto in oggetto.
<b>SERVIZIO</b>	Il Servizio Interventi, Assistenza, Integrazione sociale, Diritti persone handicappate - Servizio Disabili e DSA dell'Università degli Studi di Milano
<b>ATTIVITA' DI ASSISTENZA</b>	In caso di ridotta autonomia dell'utente, consiste nell'accompagnamento e assistenza completa ai servizi igienici, nella somministrazione del pasto, negli spostamenti degli utenti all'interno delle sedi universitarie, nell'accompagnamento degli stessi alle principali fermate nei pressi delle sedi universitarie e a tutte quelle attività necessarie a compensare la carenza di autonomia dell'utente.
<b>ATTIVITA' DI TUTORATO</b>	Consiste nel supporto alle lezioni, nel reperimento e nella preparazione del materiale didattico (fotocopie, correzioni, scansioni, registrazione testi), nell'interazione con i docenti per l'organizzazione dell'attività universitaria, nel supporto all'uso del computer e alla gestione del profilo personale e del portale Unimi e nel supporto all'apprendimento della lingua europea obbligatoria.
<b>ATTIVITA' DI FORMAZIONE</b>	Il personale dell'appaltatore sarà in grado di contribuire a progettare e realizzare seminari sui metodi di studio e predisposizione delle mappe per agevolare l'apprendimento degli utenti con DSA, la cui calendarizzazione sarà



TERMINI	DEFINIZIONI
	concordata in base alle esigenze segnalate dal Servizio e si occuperà della formazione specifica dei tutor "400 ORE" con contratto di collaborazione studentesca
<b>COLLABORAZIONE</b>	Il personale dell'appaltatore parteciperà, per quanto di competenza, agli incontri di In-Formazione ai docenti di Unimi nonché ai corsi di formazione del personale TA
<b>AGGIORNAMENTO</b>	L'appaltatore proporrà agli operatori del Servizio corsi/incontri di aggiornamento attinenti alle attività da svolgersi
<b>COMMITTENTE</b>	Università degli Studi di Milano (Unimi), proprietaria, locataria o utilizzatrice degli edifici o delle strutture in cui interverranno i servizi oggetto dell'Appalto.
<b>CORRISPETTIVO</b>	Corrispettivo a consumo, presunto e non garantito, approvato nel suo importo massimo complessivo
<b>REPORT MENSILE</b>	Relazione mensile sulle attività svolte, redatta dall'Appaltatore e consegnata al Servizio e all'Amministrazione, con contabilizzazione delle ore svolte
<b>DIRETTORE DELL'ESECUZIONE</b>	Figura nominata dalla Stazione Appaltante, su proposta del Responsabile Unico del Procedimento, in possesso di requisiti di adeguata professionalità e competenza in relazione all'oggetto del contratto. Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto svolge le funzioni di coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dalla Stazione Appaltante assicurando la regolare esecuzione da parte dell'esecutore, in conformità ai documenti contrattuali.
<b>DUVRI</b>	Documento di valutazione dei rischi interferenziali fornito dal Committente.
<b>GIORNI</b>	Si intendono giorni solari, salvo non sia diversamente specificato (es. giorni lavorativi).
<b>UTENTI</b>	Studenti con disabilità o con dsa iscritti all'Università degli Studi di Milano o qualsiasi altro soggetto (es.: ospite relatore ad un convegno organizzato da Unimi) eccezionalmente autorizzato dal Servizio all'uso dell'assistenza alla persona oggetto di Appalto.
<b>SEDI UNIVERSITARIE</b>	Tutte le sedi in cui si svolge l'attività didattica istituzionale di Unimi; a mero titolo esemplificativo e non esaustivo: Festa del Perdono, Santa Sofia, S. Alessandro, Conservatorio, Città Studi, Noto, Sesto S. Giovanni
<b>REFERENTE DEL SERVIZIO DEL COMMITTENTE</b>	Referente del Servizio del Committente, che può coincidere con il Direttore dell'Esecuzione, è interfaccia del Committente nei confronti dell'Appaltatore. Al Responsabile dei Servizi del Committente, oltre all'approvazione del programma delle attività è demandato il compito di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione dello stesso.
<b>RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO</b>	Il Responsabile Unico del Procedimento previsto dall'articolo 31 del Codice dei Contratti (D.Lgs. 50/2016) è la persona fisica nominata dal Committente come responsabile dei rapporti con l'Appaltatore per la gestione del Contratto.



TERMINI	DEFINIZIONI
<b>COORDINATORE</b>	Soggetto scelto tra i dipendenti dell'Appaltatore; si interfaccia con gli operatori del Servizio e organizza i tutor messi a disposizione dall'Appaltatore e i Tutor "400 ore" reclutati dal Committente per rispondere alle richieste degli utenti.
<b>MODULO DI ATTIVAZIONE SERVIZIO/SCHEDA ATTESTAZIONE INTERVENTO</b>	Documento che l'Appaltatore si impegna a consegnare al Committente, il quale attesta la realizzazione "a regola d'arte" dell'attività eseguita, validata dall'utente richiedente.
<b>SISTEMA DI CONTROLLO DELLE PERFORMANCE</b>	Questionario <i>customer care</i> periodico, somministrato dall'Appaltatore agli utenti fruitori degli interventi, finalizzato al controllo delle performance gestionali ed operative relative ai servizi rientranti nel perimetro dell'Appalto.
<b>TAVOLO DI COORDINAMENTO</b>	Sessioni programmate di confronto tra Committente e Appaltatore, il cui compito sarà quello di migliorare il coordinamento, il monitoraggio e la verifica delle attività previste nei servizi riducendo e risolvendo le eventuali criticità che si potranno presentare nel corso dell'Appalto.
<b>VERBALE DI INIZIO DEL SERVIZIO</b>	Documento da predisporre in contraddittorio tra Committente ed Appaltatore, nel quale si dà atto che l'Appaltatore prende formalmente in carico i beni e le strutture per l'esecuzione dei servizi oggetto dell'Appalto.

## 2.1 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

L'esecuzione delle prestazioni dell'Appalto è soggetta all'osservanza delle norme del Contratto, del presente Capitolato e delle norme contenute nelle leggi, regolamenti, disposizioni e circolari governative, prefettizie, regionali, comunali e di ogni altra autorità legalmente riconosciuta, che comunque abbiano attinenza con l'Appalto in oggetto, siano esse in vigore all'atto della gara e/o emanate durante il corso del Contratto.

## 3 OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO

### 3.1 OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente Capitolato disciplina le modalità di esecuzione del Contratto avente ad oggetto l'affidamento delle attività **di assistenza alla persona e tutorato didattico specialistico degli studenti con disabilità o DSA iscritti**, presso le sedi universitarie in uso a qualsiasi titolo all'Università degli Studi di Milano.

L'Appalto ha i seguenti obiettivi minimi:

- **Organizzare** il Servizio con efficienza ed efficacia;
- **Garantire e monitorare** il comfort per gli utenti indicati in Appalto;
- **Migliorare** le attività di assistenza e di supporto didattico per gli utenti del Servizio;



- **Garantire** il rispetto della normativa vigente in merito ai servizi erogati ed alle attività comprese nel perimetro dell'Appalto;
- **Disporre** di un censimento aggiornato degli utenti e dei beni, strumenti ed ausili presenti nelle strutture oggetto di Appalto, finalizzati allo svolgimento delle attività;

Le tipologie di prestazione oggetto del presente Appalto sono distinte in:

## ▪ **GESTIONE TECNICA**

- *Creazione team di tutor* rispondenti alle necessità universitarie;
- *Censimento bisogni e interventi*;
- *Pianificazione e programmazione delle attività*;

## ▪ **SERVIZI OPERATIVI**

### - *Attività programmate*

Le attività programmate consistono in azioni eseguite ad intervalli predeterminati, o in base a criteri prescritti, volte a mantenere la disponibilità, la qualità e la fruibilità delle attività oggetto dell'appalto.

Si esplicitano di seguito le caratteristiche professionali necessarie per lo svolgimento delle attività programmate oggetto del presente Appalto:

- Capacità informatiche software OCR
- Dsa - formazione su metodologie didattiche specifiche
- Psicologo supervisore
- Coordinatore
- Formatore

In sinergia con il Servizio Disabili e Dsa dell'ateneo, viene ideata la struttura dei seminari per studenti con DSA, dei corsi di formazione rivolti al Personale TA e di In-formazione per i Docenti; vengono individuate le unità di personale adeguate alla docenza e gli operatori dell'Appaltatore contribuiscono alla preparazione del materiale informativo necessario, in accordo e in sinergia con il personale del Servizio.

### - *Attività ed interventi su richiesta*

Le attività su richiesta sono quelle attività non programmabili, relative sia ai servizi operativi oggetto del Capitolato sia ad attività aggiuntive, erogate su richiesta degli utenti o comunque per necessità/opportunità.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le caratteristiche professionali necessarie per lo svolgimento delle attività su richiesta potranno essere:

- Caa (comunicazione alternativa aumentativa)
- Metodologie quali floor time, teach e aba
- Oss e asa (di entrambi i sessi, per assistenza alla persona)
- Lis - facilitatori della comunicazione durante i colloqui con docenti e per sostenere gli esami
- Lingue europee e scandinave certificate (B1) o madrelingua
- Assistente alla comunicazione.

Le Attività su richiesta devono essere gestite secondo il processo autorizzativo



descritto al paragrafo 6.2.

Rimangono comunque a carico dell'Appaltatore, tutte quelle operazioni che, pur non specificate, si rendano necessarie ed opportune per l'**esecuzione del Servizio secondo criteri di efficienza, tempestività e regola d'arte** e comunque quanto altro necessario nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente e dalle successive modifiche ed integrazioni.

La tabella di seguito mostra, in base alla classificazione sopra riportata, le attività remunerate attraverso il **Corrispettivo**.

ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
ATTIVITA' PROGRAMMATE	Censimento utenti Seminari DSA Formazione e In-formazione Open Day
ATTIVITA' SU RICHIESTA	Condivisione piani personalizzati Planning richieste Assistenza alla persona Accompagnamenti Tutorati specialistici Accoglienza Assistenza al piano di studi e alla programmazione didattica Produzione materiale didattico Recupero materiale bibliotecario

Gli interventi di riparazione e/o sostituzione per **danni provocati a seguito di uso improprio dei beni da parte dell'Appaltatore saranno a totale carico dello stesso**. Nei casi invece in cui la responsabilità del danno a seguito di uso improprio ricada sull'utente, l'intervento di riparazione o sostituzione sarà a carico della Committenza la quale provvederà ad ottenere il risarcimento dal diretto responsabile.

### 3.1.1 IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo annuo di € 101.500,00 (IVA esclusa) presunto e non garantito a base di gara, è stato definito in relazione al prezzo di aggiudicazione della precedente gara per l'affidamento del servizio, proporzionalmente calcolato in relazione al numero di utenti e di servizi richiesti.

Tale importo ANNUO è così costituito:

Figura professionale	Ore/costo	Totale costo presunto
Tutor	4500 ore x € 18	€ 81.000
Tutor OCR (preparazione materiale didattico)	150 ore x € 25	€ 3.750



Tutor lingue	50 ore x € 25	€ 1.250
Tutor seminari DSA	50 ore x € 35	€ 1.750
Tutor CAA (Comunicazione Alternativa Aumentativa)	50 ore x € 35	€ 1.750
Servizio interpretariato Lis - Lingua Italiana Segni	20 ore x € 35	€ 700
OSS/ASA (Assistenti alla persona)	180 ore x € 15	€ 2.700
<b>TOTALE ORE/COSTO DEL PERSONALE</b>	Totale: 5.000 ore	<b>€ 92.900</b>
Servizio di supervisione	Forfait	€ 600
Attività di coordinamento	Forfait	€ 3.000
Ulteriori servizi e prestazioni necessari al buon funzionamento del servizio	Forfait	€ 5.000
<b>TOTALE</b>		<b>€ 101.500</b>

Alla luce di quanto sopra, l'importo posto a base di gara ammonta a **€ 507.500,00 IVA esclusa**, di cui € 304.500,00 per il triennio contrattuale e € 203.000,00 per l'eventuale ulteriore biennio di proroga opzionale.

Il ribasso sul corrispettivo offerto in sede di gara porterà alla rideterminazione dei singoli prezzi unitari.

### 3.2 DURATA DELL'APPALTO

Il Contratto avrà la **durata di 36 mesi** decorrenti dalla data di sottoscrizione del Verbale di Inizio del Servizio.

Il Committente si riserva la facoltà di prorogare le attività agli stessi patti e condizioni tecniche ed economiche fino ad un massimo di 24 mesi, dandone comunicazione scritta all'Appaltatore almeno 6 mesi prima della scadenza contrattuale.

La durata del Contratto è articolata come segue:

FASE 1. Fase di Affiancamento

Nella Fase di affiancamento del Contratto, la cui durata è fissata in **1 mese** decorrente dalla data



di firma del Verbale di inizio del Servizio, **l'Appaltatore dovrà effettuare una ricognizione di tutti gli utenti, un censimento delle attività necessarie ai loro bisogni ed effettuare una valutazione finalizzata all'eventuale miglioramento dell'organizzazione delle attività.**

Inoltre, durante questa fase è facoltà del Committente organizzare degli incontri periodici, ovvero **Tavoli di Coordinamento**, utilizzati dal Committente per verificare la qualità dei Servizi erogati dall'Appaltatore, i quali si pongono come obiettivi minimi:

- Verificare lo stato di aggiornamento delle informazioni relative agli utenti;
- Definire gli obiettivi gestionali e operativi del servizio di breve-medio periodo;
- Se ritenuto opportuno dal Committente, revisionare e/o aggiornare i programmi delle attività in vigore in modo tale da garantire la corretta corrispondenza tra le esigenze del Committente e la qualità del servizio erogato;

## FASE 2. Continuazione del Contratto

La continuazione del Contratto, che avrà durata di 35 mesi (oltre l'eventuale proroga), rappresenta l'intervallo temporale successivo alla fase di affiancamento.

In questa fase l'Appaltatore dovrà **garantire le prestazioni** prescritte dal presente Capitolato e le integrazioni/migliorie offerte in fase di gara.

In questa fase sono previsti ulteriori **incontri periodici**, durante i quali saranno valutati dal Committente gli andamenti dei principali indicatori di qualità monitorati, al fine di pianificare e intraprendere eventuali azioni correttive/migliorative.

## 4 VARIAZIONI

Nel corso della durata del Contratto il Committente si riserva la facoltà di introdurre variazioni rispetto al numero degli utenti con contestuale diminuzione o aumento del corrispettivo e con l'obbligo dell'Appaltatore di adempiere alle medesime condizioni tecniche. In particolare **l'importo del contratto potrà essere adeguato in aumento od in diminuzione nell'ordine massimo del 10% del suo importo (nel rispetto di quanto previsto dall'art. 106, comma 2 d.lgs. 50/2016)**, in caso di laurea degli utenti o immatricolazione di nuovi studenti.

Il corrispettivo in aggiunta o in diminuzione, a seguito di variazione del perimetro contrattuale, verrà determinato moltiplicando il prezzo unitario (€/h per tipologia di operatore intervenuto), offerto dall'Appaltatore in sede di Gara, per la quantità oraria di variazione.

Le modifiche indicate nonché il relativo importo in aggiunta o in diminuzione saranno comunicate per iscritto dal Committente all'Appaltatore il quale dovrà sottoscrivere per accettazione il documento che, una volta firmato, formerà parte integrante e sostanziale dei documenti contrattuali.

## 5 ORGANIZZAZIONE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI

### 5.1 ORGANIZZAZIONE DELL'APPALTATORE E DELLA COMMITTENZA

L'Appaltatore dovrà gestire le attività oggetto di Appalto presso le sedi universitarie dell'Università degli Studi di Milano, predisponendo un'organizzazione adeguata in termini di risorse impiegate e relative qualifiche e un sistema di governo delle attività inerenti all'erogazione



dei servizi, caratterizzato da processi ben strutturati e informatizzati.

La struttura organizzativa proposta dovrà essere flessibile ed opportunamente dimensionata al fine di garantire la continuità di servizio anche in corrispondenza di picchi di frequenza da parte dell'utenza, a titolo esemplificativo e non esaustivo nelle fasi di inizio/modifica dell'attività didattica nelle quali si registrano numerose nuove ammissioni/riprogrammazioni degli utenti universitari.

## ▪ *Rup e Direttore dell'esecuzione del contratto*

Ai sensi dell'articolo 102 del D.Lgs. n. 50/2016, la Stazione Appaltante verifica il regolare andamento dell'esecuzione del contratto da parte dell'Aggiudicatario attraverso il Responsabile Unico del Procedimento congiuntamente al Direttore dell'esecuzione del contratto.

Il Responsabile Unico del Procedimento provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dalla Stazione appaltante. Il Direttore dell'esecuzione del contratto, è incaricato di assicurare la regolare esecuzione del contratto da parte dell'Aggiudicatario, verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità ai documenti contrattuali. A tale fine, svolge tutte le attività allo stesso espressamente demandate dal presente capitolato, nonché tutte le attività che si rendano opportune per assicurare il perseguimento dei compiti a questo assegnati.

### 5.1.1 *Livello di coordinamento e controllo*

L'Appaltatore deve identificare il **Coordinatore**, ovvero la persona fisica referente delle attività nei confronti del Committente, dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per la gestione di tutti gli aspetti dell'Appalto.

Al Coordinatore è delegata la funzione di:

- condivisione della programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste con gli operatori del Servizio;
- gestione delle richieste, segnalazioni e chiamate pervenute per conto del Committente e relativi interventi;
- assegnazione delle attività da svolgere all'operatore più idoneo;
- supervisione degli interventi e verifica del raggiungimento degli obiettivi e dei risultati prescritti dal Capitolato e dichiarati in sede di gara con l'offerta tecnica;
- gestione di tutti gli altri adempimenti contrattuali verso il Committente.

Il Coordinatore garantirà una disponibilità giornaliera continuativa ed una reperibilità dalle ore 7.00 alle ore 21.00 durante tutto l'anno, festivi compresi, nei termini e secondo le modalità concordate con il Servizio (via mail, su mobile ecc.), salva diversa calendarizzazione comunicata dal Servizio. Sempre in sinergia con il Servizio, in particolare si occuperà di effettuare la raccolta delle richieste di intervento, il monitoraggio delle ore di attività preventivate, la programmazione delle attività, nonché l'assegnazione degli incarichi e il coordinamento del personale operativo delle varie attività. Il coordinatore parteciperà inoltre ai colloqui di orientamento e in itinere, per la progettazione condivisa dei programmi personalizzati, contribuendo all'analisi della diagnosi funzionale, ove presente, nonché alla valutazione delle capacità residue e dei relativi interventi, ai fini della programmazione. Dovrà inoltre gestire, per quanto di competenza e in accordo con il Servizio, le collaborazioni studentesche, da cui potrà essere supportato nello svolgimento dei tutorati meramente didattici e nei periodi di picchi di richieste didattiche. I tutor educatori, messi



a disposizione dall'Appaltatore, dovranno garantire la presenza sul campo e saranno responsabili dell'erogazione a regola d'arte, secondo le prescrizioni del presente Capitolato e delle indicazioni ricevute, dei servizi rientranti nel perimetro dell'Appalto.

Il **numero minimo** di tutor educatori che l'Appaltatore dovrà includere nella struttura organizzativa dedicata all'Appalto è variabile in funzione della presenza e della richiesta degli utenti, del periodo e delle sedi, ma deve soddisfare una adeguata presenza come specificato di seguito in modo esemplificativo e non esaustivo:

- Sede di Festa del Perdono (comprendente: S. Sofia, S. Alessandro, S. Antonio)
- Sede di Via Conservatorio
- Sede di Via Noto
- Sede di Sesto San Giovanni
- Sede di Città Studi
- Ogni altra sede, in cui si svolgano attività didattiche istituzionali, in cui si debbano effettuare interventi di assistenza agli utenti

L'eventuale variazione delle figure impiegate, ovvero i nominativi dei sostituti, in possesso dei medesimi requisiti professionali, dovranno essere comunicati per iscritto o per via telematica al Responsabile del Procedimento almeno 15 giorni naturali e consecutivi prima della presa in servizio. In qualsiasi caso, tale variazione, dovrà essere validata dalla Committenza.

## 5.1.2 Livello operativo

In relazione ai tempi e alle modalità di erogazione dei servizi oggetto dell'Appalto, l'Appaltatore deve **garantire la migliore organizzazione e il dimensionamento ottimale della forza lavoro impiegata per i vari interventi** così da assicurare il soddisfacimento dell'utenza e di quanto richiesto dal presente Capitolato.

Per l'organizzazione dedicata all'Appalto, l'Appaltatore deve procurare operatori adeguati **per ogni servizio** e garantire l'impiego di **personale specializzato** e ben informato ed addestrato in relazione alle attività del presente Appalto, nonché all'uso delle attrezzature in dotazione.

I potenziali utenti sono circa 800: studenti con disabilità motoria, sensoriale, psichiatrica, altra o con DSA.

Si precisa che i dati sopra forniti sono meramente indicativi e soggetti a variazione: il numero di studenti disabili o con DSA che faranno richiesta in maniera continuativa del servizio oggetto dell'appalto può essere verosimilmente stimato in 200 persone.

L'Appaltatore dovrà fornire al personale impiegato ogni dispositivo di protezione individuale necessario, nonché adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e collaboratori che svolgono le attività.

Il personale dell'Appaltatore deve indossare il tesserino di riconoscimento, contenente informazioni relative all'Ente di appartenenza, il proprio nominativo, corredato di fotografia del dipendente formato tessera. Ciascun tesserino deve essere validato dal Committente e firmato per autorizzazione al fine di evitarne eventuali duplicazioni.

L'Appaltatore deve presentare almeno 15 (quindici) giorni prima dalla data di presa in consegna degli interventi l'elenco del personale dedicato alla prestazione dei servizi. L'elenco deve comprendere l'intero organico destinato all'Appalto e quindi anche comprensivo del personale utilizzato per le eventuali sostituzioni, ove possibile.

L'Appaltatore è obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività



contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 30 del D.Lgs. n.50/2016.

L'Appaltatore provvederà al regolare pagamento di salari e stipendi per il personale impiegato, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) applicato.

Il Committente rimane estraneo ad ogni rapporto, anche di contenzioso, tra l'Appaltatore ed i propri dipendenti e/o collaboratori.

Nel caso di ritardo nella comunicazione dei nominativi degli operatori impiegati o di mancato utilizzo del badge durante l'ingresso negli edifici o per ogni situazione non preventivamente comunicata di discordanza tra programma giornaliero e dati rilevati dal sistema di rilevamento degli interventi, saranno applicate le penali previste al paragrafo 9.4.

Il Committente potrà richiedere la sostituzione del personale impiegato nella gestione dell'Appalto, con motivazione scritta relativa all'inadeguatezza del medesimo, senza che ciò dia diritto all'Appaltatore di chiedere alcun onere aggiuntivo.

### 5.1.3 Tavoli di coordinamento

Il Committente si riserva la pianificazione di incontri periodici, definiti "**Tavoli di Coordinamento**", i quali seguiranno il programma minimo di seguito indicato, al fine di determinare l'andamento del rapporto contrattuale e di individuare eventuali aree di miglioramento.

La programmazione minima degli incontri prevede:

- Briefing settimanale fra il Coordinatore e il Direttore dell'Esecuzione del Committente
- incontri mensili al fine di definire ed aggiornare le linee guida generali da attuare nel corso dell'anno di riferimento, monitorare lo stato di avanzamento delle attività previste e valutare i livelli di Servizio erogati nel corso del trimestre;
- possibili incontri intermedi al fine di gestire eventuali criticità emerse.

Le parti presenti a tali incontri (Tavoli di Coordinamento) saranno indicativamente:

- Responsabile del Procedimento e/o Direttore dell'esecuzione del Servizio;
- Coordinatore dei Servizi dell'Appaltatore;
- Responsabile territoriale dell'Appaltatore;

In particolare all'interno dei Tavoli di Coordinamento verranno discussi indicativamente i seguenti argomenti:

- Valutazione e comunicazione di eventuali variazioni del perimetro complessivo dei servizi erogati dall'Appaltatore
- Informazione e comunicazione di iniziative da svolgere in collaborazione e relativi tempi e modalità
- Valutazione delle proposte dell'Appaltatore sull'implementazione di funzionalità aggiuntive e/o migliorative relativamente ai servizi;



- Valutazione dello stato di integrazione tra le procedure e gli interventi dell'Appaltatore e del Committente;
- Analisi degli interventi in essere;
- Qualunque altro argomento il Committente dovesse ritenere necessario.

Al termine di ogni Tavolo di Coordinamento verrà redatto specifico verbale da parte dell'Appaltatore da fornire al Committente entro 5 (cinque) giorni.

## 5.2 ORGANIZZAZIONE LOGISTICA DELL'APPALTATORE

### 5.2.1 Uffici e sedi operative

L'Appaltatore potrà disporre in uso gratuito delle attrezzature (pc, telefono, scanner, fotocopiatrice) e materiale di consumo (cancelleria) nella sede principale del Servizio, presso i locali dedicati di Via Festa del Perdono, 3 - Milano, per garantire la presenza del Coordinatore e consentire ai tutor la produzione del materiale didattico necessario agli utenti, d'intesa con il Servizio e in misura tale da non intralciare le attività degli operatori del Servizio e degli utenti.

In tale sede - e segnatamente nella sala riunioni annessa all'ufficio ed al laboratorio didattico - si svolgeranno gli incontri periodici previsti dal Capitolato, se non diversamente concordato.

L'Appaltatore dovrà garantire che i propri operatori siano dotati di dispositivi mobili tali da consentire la reperibilità immediata e disporre di uffici con le normali dotazioni, quali telefoni, fax, indirizzi e-mail, ecc. dove poter svolgere la funzione essenziale di programmazione, coordinamento e monitoraggio dei servizi erogati, per quanto di competenza.

L'Appaltatore si impegna a mantenere continuamente la struttura organizzativa, anche da lui stesso proposta in sede di offerta e comunque atta ad adempiere agli obblighi di Capitolato, durante tutto il periodo di durata del Contratto.

E' vietato stabilire il domicilio presso terzi.

## 6 PROCESSI E SISTEMI DI SUPPORTO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI

### 6.1 AVVIO E INTERRUZIONE DEI SERVIZI

L'avvio e l'interruzione del Servizio saranno formalizzati, rispettivamente, secondo le procedure di presa in carico e di riconsegna delle dotazioni, descritte nei seguenti paragrafi.

#### 6.1.1 Affiancamento, Presa in carico e avvio dei Servizi

Prima dell'inizio del servizio, con lo scopo di consentire un'adeguata conoscenza di tutte le necessità oggetto di Appalto e delle problematiche ad esse annessi, l'Appaltatore dovrà provvedere a un periodo di affiancamento con la società appaltatrice uscente di 30 giorni dalla data di inizio che sarà opportunamente comunicata dal Committente.

Durante tale periodo l'Appaltatore dovrà garantire la presenza del Coordinatore del Servizio e dei tutor, in sovrapposizione alla società appaltatrice uscente che resterà responsabile della gestione ed erogazione dei servizi oggetto dell'Appalto fino al termine del proprio contratto. Gli oneri e spese connessi con il periodo di affiancamento sono ad esclusivo carico dell'Appaltatore.

È cura dell'Appaltatore eseguire tutte le attività propedeutiche alla presa in consegna degli interventi. In particolare dovrà, entro il termine stabilito dal Committente, sottoscrivere un



apposito **Verbale di Inizio del Servizio**, in contraddittorio con il Committente.

Il Verbale di Inizio del Servizio rappresenta il documento con il quale l'Appaltatore prenderà formalmente in carico i servizi da erogare per tutta la durata del Contratto e sancisce la data di avvio del Servizio. L'Appaltatore, controfirmando il Verbale di Inizio del Servizio, viene costituito anche **custode dei beni concessi in uso** e si impegna formalmente a prendersene cura in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

Nel caso di ritardo della presa in consegna, rispetto alla data prevista, si applicherà la penale di cui al paragrafo 9.4.

Il Verbale dovrà essere redatto in duplice copia, in contraddittorio tra Appaltatore e Committente e recare la loro firma congiunta.

## 6.1.2 *Riconsegna delle strutture ricettive*

Alla fine del rapporto contrattuale l'Appaltatore è tenuto a riconsegnare al Committente le dotazioni utilizzate, facendo riferimento al Verbale di Inizio del Servizio redatto al momento della consegna iniziale e del Report Censimento controfirmato al termine della fase di avvio del servizio.

Entro i 30 (trenta) giorni precedenti la scadenza del Contratto, il Committente si riserva la facoltà di nominare una commissione di controllo allo scopo di:

- accertare le risultanze dell'esercizio gestionale e le condizioni di efficienza e di manutenzione dei beni dati in uso all'Appaltatore;
- effettuare ogni altra operazione atta a definire i rapporti tra il Committente e Appaltatore in merito alla cessazione del rapporto contrattuale.

L'Appaltatore, inoltre, dovrà assicurare la propria disponibilità e collaborazione, finalizzata ad agevolare il passaggio delle consegne al Committente o a un terzo delegato (persona fisica o impresa) nominato dal Committente stesso, fornendo tutte le informazioni, i dati e le prestazioni nelle modalità che il Committente riterrà opportuno richiedere.

## 6.1.3 *Aggiornamento continuo*

L'Appaltatore ha l'onere di aggiornare, per l'intera durata del contratto, tutti gli operatori che operano a qualsiasi titolo per lo svolgimento delle attività oggetto dell'Appalto, informandone il Committente.

## 6.2 SERVIZIO DI RACCOLTA DELLE RICHIESTE DI INTERVENTO

Già all'atto della stipula del Contratto, l'Appaltatore dovrà garantire un Servizio di raccolta delle richieste di intervento, perfettamente funzionante e in grado di gestire con la massima precisione e puntualità le richieste di intervento, fungendo da centro di ricezione e gestione delle richieste dirette e di quelle pervenute al Servizio.

Tale Servizio di raccolta delle richieste di intervento dovrà avere: un numero telefonico dedicato, una casella E-mail dedicata, al fine di consentire il più ampio accesso possibile ed il **presidio dalle ore 7.00 alle ore 21.00, 365 giorni all'anno (festivi compresi)**.

L'attivazione del Servizio di raccolta delle richieste di intervento dovrà essere contestuale all'avvio dei Servizi. In caso di ritardo e/o di mancata attivazione del Service Desk nei tempi richiesti verrà applicata la penale di cui al paragrafo 9.4.

Il Servizio di raccolta delle richieste di intervento dovrà essere in grado di ricevere e gestire le



segnalazioni, le richieste di intervento, le richieste di informazione, le fasi di post presa in carico e tutti i restanti casi previsti dal presente Capitolato. Nel dettaglio dovrà svolgere le seguenti attività:

- ricezione segnalazioni e/o richieste di intervento da parte degli utenti;
- ricezione degli ordini di intervento da parte del Direttore dell'esecuzione del Committente o di un suo delegato;
- ricezione e risposta alle richieste di informazione dell'utenza;
- supporto e collaborazione ai processi di intervento e post richiesta di intervento;
- attivazione delle procedure di emergenza;
- classificazione e assegnazione dinamica della segnalazione ricevuta in relazione al tipo di necessità e al livello di priorità;
- gestione e fornitura di statistiche e report sul servizio gestito.

Nell'ambito del Servizio di raccolta delle richieste di intervento, gli operatori dovranno avere un approccio proattivo e partecipativo in termini di monitoraggio dello stato di avanzamento e controllo dell'avvenuta esecuzione delle attività programmate oggetto di richiesta al fine di limitare il più possibile il numero di eventuali solleciti e/o reclami ed innalzare il livello della qualità percepita del servizio da parte degli utenti dei servizi.

Tutte le operazioni relative alla gestione delle richieste di intervento dovranno essere registrate, gestite e rese visibili, secondo le modalità definite dal Committente stesso. Si precisa che l'Appaltatore, a seguito di richiesta emessa dalla Committenza, dovrà rendere disponibili i messaggi e l'elenco delle mail relative alle richieste di intervento ricevute da parte degli utenti.

Le richieste di intervento per i servizi oggetto dell'Appalto potranno essere effettuate dagli utenti tramite il numero di telefono e/o l'indirizzo mail dedicato, oppure dal personale autorizzato della Committenza.

## 6.2.1 Gestione delle Richieste

Nel caso di richieste di intervento inerenti le attività oggetto di Appalto effettuate dagli utenti autorizzati, il Servizio di raccolta delle richieste di intervento avrà il compito di definire, d'intesa con il Servizio Disabili e DSA, il grado di priorità della richiesta (secondo quanto stabilito nella tabella che segue):

LIVELLO DI PRIORITÀ	DESCRIZIONE	TEMPO DI INTERVENTO
<b>EMERGENZA</b>	Situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o cose.	Intervento entro 60 minuti.
<b>URGENZA</b>	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali di fruizione della didattica o svolgimento dei servizi istituzionali	Intervento entro 48 ore dalla richiesta.
<b>ORDINARIO</b>	Tutti gli altri casi	Intervento entro 10 giorni dalla richiesta.



Nei casi di Emergenza, l'intervento da eseguirsi può prevedere soluzioni anche provvisorie atte a tamponare la criticità riscontrata, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva, in accordo con il Committente.

È facoltà del Committente, nel caso di mancato rispetto dei termini sopra indicati per gli interventi, o nel caso di non rispetto dei criteri di classificazione sopra descritti (operativamente da concordare con il Committente), si applica la relativa penale di cui al paragrafo 9.4.

Successivamente alla conclusione dell'intervento, l'Appaltatore deve provvedere a raccogliere la validazione attestante l'attività svolta, dando evidenza di eventuali criticità riscontrate.

Il Committente si riserva in ogni caso la facoltà, qualora la tempistica di esecuzione comunicata dall'Appaltatore non sia ritenuta congrua, di indicare tempistiche differenti.

Le richieste non pervenute via web andranno registrate complete di tutti i dati normalmente presenti sul modulo web nei campi obbligatori.

L'Appaltatore, nell'ambito delle attività operative rientranti nel perimetro contrattuale, ha l'obbligo di segnalare al Committente:

- guasti o malfunzionamenti delle attrezzature in uso all'Appaltatore e/o agli utenti;
- situazioni di degrado o inaccessibilità;
- situazioni che influiscono sulla sicurezza degli utenti;
- irregolarità/criticità nella fruizione dei servizi da parte degli utenti.

## 6.2.2 *Processi autorizzativi*

In base alle caratteristiche delle richieste e/o segnalazioni pervenute, gli interventi verranno gestiti mediante il processo autorizzativo descritto di seguito.

Come già evidenziato, le attività oggetto del presente Appalto possono essere classificate in Programmate e su Richiesta. In base alla natura delle stesse il Committente ha predisposto un diverso processo autorizzativo.

### 6.2.2.1 *Processo autorizzativo delle Attività Programmate*

Le attività programmate in accordo con il Servizio diventano esecutive senza necessità di alcuna specifica approvazione da parte del Committente.

### 6.2.2.2 *Processo autorizzativo delle Attività su Richiesta*

In ogni caso la richiesta/segnalazione/proposta dell'attività da eseguire, pervenuta direttamente al Servizio di raccolta delle richieste di intervento o inoltrata dal Servizio Disabili e DSA, deve essere concordata nei termini e nelle modalità di esecuzione fra Appaltatore e Direttore dell'Esecuzione stesso.

Per quanto riguarda le **attività su richiesta**, l'Appaltatore dovrà comunicare alla Committenza la tipologia di operatori che intende impiegare e un preventivo quantificante le **ore necessarie per l'esecuzione dell'attività oggetto di richiesta**. Valutate le modalità organizzative e l'adeguatezza del personale proposto e approvato il preventivo, l'attivazione formale dell'intervento avviene attraverso la comunicazione all'Appaltatore, da parte del Committente, dell'Autorizzazione all'esecuzione. Le ore autorizzate dalla Committenza rappresentano il riferimento per il calcolo dell'erosione del monte ore massimo definito per l'esecuzione delle attività a Corrispettivo.



Si precisa riguardo alle attività su richiesta di cui sopra, che i materiali di consumo e di protezione personale, utilizzati dagli operatori, sono sempre ricompresi nel Corrispettivo riconosciuto all'Appaltatore.

▪ **Attività che prevedono la corresponsione di somme Extra Corrispettivo**

L'Appaltatore comunica al Committente un preventivo di spesa rispetto alle attività oggetto delle richieste/segnalazioni, impreviste ed imprevedibili, che necessino di interventi inderogabili, con un preavviso di 60 giorni rispetto alla scadenza annuale del contratto o 30 giorni rispetto all'esecuzione di attività non diversamente programmabili; il Committente, verificata la effettiva necessità e vagliato il preventivo, potrà procedere alla formale autorizzazione alla spesa nel rispetto delle procedure, regolamenti e normative previste dall'Ateneo e in vigore nella P.A..

In caso di mancato rispetto dei tempi di consegna del preventivo si applica la relativa penale di cui al paragrafo 9.4.

Il preventivo dovrà contenere i tempi previsti di inizio e di completamento dell'attività.

Il preventivo deve contenere una stima dettagliata delle risorse necessarie all'effettuazione delle attività.

Il Committente, in ogni caso, per l'esecuzione di attività che prevedano la corresponsione di un corrispettivo Extra Corrispettivo può rivolgersi a soggetti terzi diversi dall'Appaltatore.

### *6.2.3 Processi operativi*

Durante tutta la fase della gestione delle richieste degli utenti, anche nel caso di modifica della tipologia dell'attività richiesta, dovrà essere possibile risalire all'evoluzione storica dell'intervento: dalla presa in carico a tutte le attività svolte.

Dopo la presa in carico della richiesta di intervento, dapprima dovrà essere valutato il livello di priorità della stessa. In tutti i casi in cui si registri una richiesta con livello di priorità "**Emergenza**" l'Appaltatore, in accordo con il Servizio, dovrà immediatamente considerare l'indifferibilità della stessa ed eseguire interventi di contenimento finalizzati a ristabilire una situazione di non criticità.

#### *6.2.3.1 Processo operativo per le attività su Richiesta*

Una volta preso in carico l'intervento, sarà compito dell'Appaltatore:

- eseguire con diligenza le attività oggetto dell'intervento;
- comunicare al Servizio eventuali modifiche alla programmazione si rendano necessarie;
- valutare e comunicare eventuali criticità emergessero.

Successivamente alla conclusione dell'intervento, l'Appaltatore deve procedere alla consuntivazione delle attività e alla raccolta delle validazioni dal consegnare al Committente per la verifica dell'esecuzione.

#### *6.2.3.2 Processo operativo per le attività d'emergenza*

Il processo descritto di seguito è valido per tutti gli interventi eseguiti dall'Appaltatore in casi di emergenza.

La documentazione associata all'intervento potrà essere consegnata al Committente a consuntivo delle attività svolte, entro i 5 giorni successivi all'intervento.



Dovrà contenere tutte le informazioni necessarie all'identificazione dell'attività/intervento, alla sua realizzazione e alla motivazione della considerazione dell'emergenza, nonché una valutazione o parere, redatto in collaborazione anche con il team di professionisti, circa le proposte di future attività o interventi atti a prevenire e/o evitare situazioni di emergenza analoghe.

## 6.2.4 *Gestione e Rendicontazione attività*

Una volta effettuata l'attività/intervento, deve essere redatta la consuntivazione sia tecnica che economica, mediante la consegna del **"Report mensile"** al Servizio.

L'appaltatore relazionerà per iscritto con cadenza mensile al Direttore dell'Esecuzione e all'Amministrazione il volume dei servizi e interventi resi. La reportistica fornita dovrà contenere necessariamente le seguenti informazioni minime:

- utente richiedente
- prestazione richiesta
- orari di svolgimento dell'attività
- nominativo dell'operatore accompagnatore/tutor
- attività svolta.

Il Direttore dell'Esecuzione e l'Amministrazione si riservano, inoltre, di richiedere ogni informazione utile e necessaria per una corretta e completa valutazione delle prestazioni fornite.

## 6.3 PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Uno dei compiti principali dell'Appaltatore è quello di formulare proposte di programmazione delle attività, in base alle esigenze d'uso, alle richieste dell'utenza ed alle esigenze di sicurezza.

### 6.3.1 *Programma Operativo delle attività*

In particolare l'Appaltatore dovrà procedere ad una programmazione temporale ed operativa delle risorse e delle attività, attraverso la redazione di un **Programma Operativo delle Attività**. Attraverso tale Programma l'Appaltatore **identifica le attività con le rispettive frequenze e schedulazione temporale** delle stesse al fine di raggiungere gli obiettivi minimi specificati nel presente Capitolato.

Il primo Programma Operativo delle Attività dovrà essere consegnato contestualmente all'inizio di erogazione del servizio e comunque entro e non oltre 7 giorni solari consecutivi a partire dalla data di firma del Verbale di Inizio del Servizio.

Il Programma Operativo delle Attività consiste in un **report mensile, su base settimanale**, relativo al mese in corso ed a quello successivo, **da aggiornare e consegnare al Committente, entro la prima settimana di ogni mese**. Il mancato rispetto dei termini di cui sopra comporterà l'applicazione della penale prevista nel paragrafo 9.4.

L'approvazione del Programma da parte del Committente potrà essere subordinata, a titolo esemplificativo, dai seguenti fattori:

- il rispetto delle frequenze minime richieste;
- la presenza nel calendario di tutti gli interventi (programmabili), compresi quelli autorizzati dal Committente;
- la compatibilità con il normale svolgimento delle attività didattiche.

Il Programma Operativo delle Attività si intende approvato con il criterio del silenzio assenso trascorsi 7 (sette) giorni lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del Committente.



La consegna mensile del Programma dovrà essere effettuata via e-mail, via fax e/o *brevi manu*.

Il Committente si riserva in ogni modo l'approvazione e l'eventuale variazione del Programma ed il diritto di stabilire l'esecuzione di una determinata attività entro congruo termine perentorio e di disporre l'ordine di esecuzione delle attività nel modo che riterrà più conveniente, senza che l'Appaltatore possa farne oggetto di richiesta di speciali compensi. Ciò riveste particolare importanza in quanto tutte le attività/interventi potranno essere programmati e coordinati dal Committente anche in concomitanza con iniziative svolte da altre strutture dell'Ateneo o enti e associazioni con cui è in collaborazione.

L'Appaltatore organizzerà le attività secondo quanto stabilito dal Capitolato, eventualmente integrato con comunicazioni ufficiali del Committente per ciò che riguarda i tempi e gli orari in modo tale da **non intralciare il regolare svolgimento delle attività da parte degli utenti**.

L'Appaltatore dovrà quindi produrre un **Registro Settimanale** su base giornaliera, il quale dovrà contenere al minimo le seguenti informazioni:

- personale impiegato per le attività giornaliere;
- i locali oggetto di intervento;
- la attività previste;
- gli orari previsti per l'esecuzione delle attività
- gli utenti serviti.

Tale reportistica dovrà essere redatta entro le ore 16:00 del Venerdì antecedente di ogni settimana lavorativa (*Registro Settimanale Preventivo*), mentre al termine della medesima settimana dovrà essere redatto il *Registro settimanale Consuntivo* nel quale dovranno essere descritte le attività effettivamente svolte con evidenza di eventuali differenze, criticità e relative motivazioni rispetto a quanto preventivato.

Riguardo quanto sopra descritto il Committente si riserva la facoltà di modificare durante il corso dell'appalto: l'orario, il giorno di consegna nonché la frequenza dei registri.

## 6.4 SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI

L'utilizzo di un Sistema Informativo rappresenta uno strumento strategico ed essenziale per il presente Appalto.

Questo strumento informatico serve a gestire i flussi informativi relativi ai servizi, in modo da garantire a entrambe le parti coinvolte la pronta fruibilità e disponibilità di dati e di informazioni (di natura tecnica, operativa, gestionale ed economica), in tempo reale, utili nelle diverse fasi di pianificazione, programmazione, esecuzione e controllo del servizio erogati.

Gli obiettivi che si vogliono perseguire con la gestione tecnica dei processi affidata ad un Sistema Informativo sono i seguenti (elencati in modo esemplificativo e non esaustivo):

- **Trasparenza** nello scambio delle informazioni;
- **Veicolare le informazioni** all'interno ed esterno della Struttura Organizzativa con semplicità e immediatezza, tracciando ogni evento programmato o richiedendo e registrando le attività svolte;
- **Facilitare la definizione di processi/procedure standardizzati** di comunicazione tra Appaltatore e Committente, o di interazione tra i soggetti che operano nello stesso ambito, ovvero tutti i soggetti coinvolti nella gestione ed esecuzione dei servizi;
- **Ottimizzare i processi di gestione** attraverso l'uso e l'elaborazione dei dati opportunamente ordinati e inseriti in un archivio;
- **Giungere ad una gestione programmata efficiente ed efficace** delle attività oggetto



dell'Appalto;

- Consentire la **pianificazione, gestione, e consuntivazione** delle attività operative;
- Garantire il **monitoraggio e l'elaborazione dati** per un controllo dei dati tecnici relativi all'erogazione dei servizi e un controllo del livello dei servizi erogati (misurazione delle performance erogate e prese in carico dall'Appaltatore) attraverso l'impiego del Sistema Informativo.

## 6.4.1 *Requisiti tecnico - funzionali*

Fermo restando quanto descritto precedentemente, l'Appaltatore ha la possibilità di proporre un proprio strumento informatico per la gestione del presente Appalto, il quale dovrà soddisfare i requisiti generali di:

- **Funzionalità:** intesa come capacità di soddisfare i requisiti funzionali richiesti (espliciti o impliciti);
- **Affidabilità:** intesa come capacità di mantenere le prestazioni stabilite nelle differenti condizioni operative e di mantenere determinati livelli di prestazione, a garanzia della necessaria continuità di fornitura del servizio (per esempio nel caso di gestione di emergenze che possono coinvolgere l'incolumità delle persone);
- **Efficienza:** intesa come capacità del Sistema di fare buon uso delle risorse assegnate, garantendo adeguati tempi di risposta e supportando l'accesso e l'uso contemporaneo da parte del previsto numero di utenti;
- **Manutenibilità:** intesa come possibilità di modificare il sistema in termini di struttura a seguito di mutate situazioni e necessità gestionali;
- **Portabilità:** intesa come facilità di adeguamento a nuovi ambienti e/o situazioni.
- **Usabilità:** ovvero la capacità del sistema di essere compreso, appreso, usato con soddisfazione.

## 7 SERVIZI OPERATIVI

Obiettivo primario dell'Appalto in oggetto è quello di predisporre un servizio efficace e continuativo che consenta di mantenere nel tempo un elevato standard di soddisfazione e benessere degli utenti ma anche di efficienza e miglioramento del Servizio dell'Università degli Studi di Milano.

L'appaltatore pertanto fornirà personale competente circa l'offerta formativa, le procedure e i regolamenti in vigore nell'Ateneo; con formazione universitaria, possibilmente affine ai corsi di studi delle diverse facoltà dell'università, con esperienza adeguata e documentata e requisiti di capacità professionale in servizi identici.

Il coordinatore determina gli incarichi scegliendo l'operatore con le competenze più idonee, anche in relazione al percorso didattico nel quale i singoli utenti devono essere accompagnati.

L'appaltatore fornisce inoltre il servizio di supervisione clinica: provvede in modo che i tutor siano sostenuti ed accompagnati, nel processo di lavoro, da incontri individuali di "tutoring educativo", nel quale possano emergere problematiche legate all'organizzazione e vengano studiate strategie per il superamento delle difficoltà nei momenti di particolare tensione personale e di ruolo.

La supervisione contribuirà inoltre a monitorare il processo di perseguimento degli obiettivi, la qualità del servizio erogato e i feedback dei tutor.

L'appaltatore mette a disposizione inoltre, un Responsabile delle risorse umane - che può in tal caso coincidere con il Coordinatore - che si occupi, in collaborazione con il responsabile del



Servizio o suo operatore delegato, della selezione e reperimento del personale per accompagnamenti/tutorati e dell'organizzazione e formazione del personale "jolly" destinato alle supplenze e sostituzioni.

L'appaltatore procura il servizio di supplenza per garantire, già dal primo giorno di assenza, la sostituzione del proprio personale attraverso figure adeguatamente preparate, formate ed informate circa gli interventi da eseguire.

L'Appaltatore dovrà perseguire una politica di miglioramento continuo, che abbia come fine l'aumento dei livelli di preparazione del proprio personale e miglioramento nello svolgimento delle attività oggetto di Appalto.

## **7.1 PRESCRIZIONI DI CARATTERE GENERALE RELATIVE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

### *7.1.1 Materiali ed attrezzature*

L'Appaltatore dovrà garantire nel territorio, per tutta la durata dell'Appalto, la disponibilità di mezzi, attrezzature e materiali adeguati alle attività da svolgere, necessari ad una corretta e tempestiva gestione dei servizi ed idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente.

Si sottolinea che la mancata disponibilità di materiali, mezzi, attrezzature e personale non verrà riconosciuta quale motivazione sufficiente per ritardare le attività oltre i tempi indicati nel presente capitolato, e non permetterà l'instaurazione e/o la continuazione dei rapporti contrattuali, che - se già instaurati - verrebbero immediatamente risolti.

## **8 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE**

Le attività di cui ai Servizi oggetto del presente Appalto sono remunerate a consumo, entro il corrispettivo massimo presunto e non garantito approvato in sede di gara.

### **8.1 PREZZI DELLA MANO D'OPERA**

Il costo della manodopera da utilizzare sarà quello definito nell'offerta di gara per ciascuna figura professionale richiesta, necessaria o utile ai fini della regolare esecuzione delle attività previste dal Capitolato o successivamente concordate con il Committente.

Durante il periodo di vigenza del contratto, i prezzi proposti dovranno intendersi comprensivi di tutte le attività in grado di garantire la corretta esecuzione dei servizi: si intendono, pertanto, compresi tutti i servizi e le prestazioni necessarie che possano comunque incidere sul valore dei servizi e interventi oggetto del contratto.

Il ribasso da effettuarsi sul corrispettivo si applica all'elenco prezzi posto a base di gara.

Le ore verranno contabilizzate a partire dal momento in cui l'addetto inizia l'attività presso le strutture, fino al momento di abbandono delle stesse per la pausa di mensa o a fine intervento o per qualsiasi altro motivo di abbandono del luogo di lavoro, per ricominciare dal ritorno dello stesso.

### **8.2 REVISIONE DEI PREZZI**



La revisione dei prezzi unitari relativi alle componenti del Corrispettivo, al netto del ribasso unico offerto, è annuale. Ciò significa che annualmente verrà applicato l'aggiornamento delle componenti del Canone 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.

Il primo aggiornamento verrà effettuato al termine del secondo Trimestre di Riferimento di ogni anno a partire dal secondo anno di Contratto; non sono ammesse variazioni retroattive.

## 8.3 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

### 8.3.1 *Modalità di Rendicontazione e Fatturazione del corrispettivo*

La fatturazione di tutte le prestazioni dei Servizi, stabilite dal presente Capitolato, ha una **periodicità mensile**, nei termini e alle condizioni indicate nei documenti contrattuali.

In particolare, al fine di regolarizzare il Corrispettivo mensile dovuto, l'Appaltatore è tenuto a consegnare al Committente, il "**Rendiconto mensile**", ovvero l'elenco delle prestazioni erogate nel mese (con la distinzione delle figure professionali impiegate, le attività svolte, gli utenti serviti).

Il rendiconto, ovvero le schede ad esso allegate, dovrà essere redatto secondo modelli definiti dalla Committenza, i quali saranno comunicati all'Appaltatore.

Il rendiconto per ogni mese deve essere presentato entro i primi 15 (quindici) giorni dopo il termine di ogni mese di Riferimento.

Il Committente si riserva quindi di verificare la veridicità delle informazioni contenute nel Rendiconto e in caso di buon esito del controllo autorizzerà la fatturazione del Canone del mese di riferimento.

Il pagamento del corrispettivo avverrà posticipatamente rispetto alla prestazione effettuata, con cadenza mensile ed entro 30 giorni dal ricevimento della relativa fattura.

## 9 SISTEMA DI CONTROLLO DELLE PERFORMANCE

### 9.1 CARATTERISTICHE GENERALI

Il sistema di controllo è finalizzato alla verifica del servizio nel suo complesso e risponde alle seguenti esigenze del Committente:

- monitorare l'Appaltatore ad assicurare la qualità dei processi e delle risorse impiegate, anche a garanzia di risultati positivi e in linea con le richieste del Committente e con le attese degli utenti;
- possibilità di richiedere o attuare direttamente azioni correttive efficaci e orientate al miglioramento del servizio.

### 9.2 SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine di valutare l'andamento e la **qualità del servizio** erogato, l'Appaltatore annualmente avrà il compito di somministrare, raccogliere e interpretare i dati relativi all'indice di gradimento degli utenti, anche mediante *focus group* e colloqui individuali o di gruppo, al fine di analizzare e riflettere con il Direttore dell'Esecuzione sul servizio offerto e puntare a un costante miglioramento.



Al fine di verificare la conformità delle prestazioni erogate a quanto descritto nel presente Capitolato e altri documenti contrattuali, nonché delle prestazioni migliorative offerte in sede di gara, il Committente potrà effettuare proprie verifiche e somministrare questionari per monitorare il gradimento degli utenti.

## 9.3 REPORTISTICA

L'appaltatore relazionerà per iscritto con cadenza mensile al Direttore dell'Esecuzione e all'Amministrazione il volume dei servizi e interventi resi. La reportistica fornita deve contenere necessariamente le seguenti informazioni:

- utente richiedente
- prestazione richiesta
- orari di svolgimento dell'attività
- nominativo dell'operatore accompagnatore/tutor
- eventuali criticità emerse.

Il responsabile e l'amministrazione si riservano, inoltre, di richiedere ogni informazione utile e necessaria per una corretta e completa valutazione delle prestazioni fornite.

## 9.4 PENALI

### 9.4.1 *Miglioramento Continuo*

Poiché lo scopo del Contratto è fornire al Committente il Servizio come richiesto dal presente Capitolato, dai bisogni dell'utenza e da quanto offerto in sede di gara, nell'ottica tesa al miglioramento continuo, i meccanismi descritti nel presente paragrafo costituiscono sia un **deterrente a modalità gestionali difformi da quelle concordate** tra le Parti, sia uno **strumento di valutazione dell'andamento del Servizio** stesso.

La rilevazione, da parte del Committente, di irregolarità ed inadempienze dell'Appaltatore nello svolgimento delle attività daranno corso alle seguenti azioni:

- Le risultanze dei controlli saranno comunicate dal Committente all'Appaltatore per iscritto attraverso raccomandata A/R o posta elettronica certificata (pec);
- L'Appaltatore ha a disposizione 7 giorni, naturali e consecutivi, a decorrere dalla ricezione della comunicazione per formulare riscontro puntuale, trascorso il quale le risultanze dei controlli si intenderanno accettate e daranno luogo alle penalità previste;
- Nel caso di formulazione di riscontro puntuale da parte dell'Appaltatore, il Committente si riserva di prevedere un incontro in contraddittorio per verificare la bontà delle motivazioni addotte;
- A valle di tale incontro e qualora le motivazioni dell'Appaltatore non dovessero essere ritenute esaustive ad insindacabile giudizio del Committente, lo stesso si riserva comunque di applicare la penalità così come prevista dal presente Capitolato.

Il Committente si riserva, in ogni caso, la possibilità di valutare i servizi come non prestati ove questi risultassero non idonei al raggiungimento degli standard qualitativi. Ferma restando l'applicazione delle eventuali penali previste per tali evenienze, il Committente ha la facoltà di



procedere a spese dell'Appaltatore, e previa messa in mora, salvo i casi di comprovata urgenza, all'esecuzione in danno, totale o parziale, dei mancati servizi, addebitando allo stesso detti costi nonché l'eventuale maggior danno che ne sia derivato.

## 9.4.2 *Penale Complessiva*

Eventuali inadempienze e/o violazioni degli obblighi contrattuali, comunque accertati, da parte dell'Appaltatore, anche a seguito di specifici e verificati reclami scritti da parte degli utenti, potranno dar luogo all'applicazione di penali pecuniarie di importo variabile da un minimo di € 500,00 ad un massimo di € 2.000,00, in ragione della gravità dell'infrazione. L'applicazione e la misura delle penali è stabilita dal Committente a proprio insindacabile giudizio, previo contraddittorio tra le parti.

Il pagamento delle penali dovrà essere effettuato dal Committente entro il termine di 10 giorni naturali, successivi e continui decorrenti dalla data di invio tramite fax della notifica di comminazione. In caso di mancato pagamento, decorso il termine, il Committente potrà provvedere senza bisogno di messa in mora e con semplice provvedimento amministrativo all'incameramento di una quota della cauzione pari all'ammontare della penale stessa.

L'applicazione delle penali non esonera l'Appaltatore dall'adempimento degli obblighi che hanno dato luogo alla sanzione né esclude il diritto del Committente al risarcimento di eventuali danni subiti in conseguenza degli inadempimenti.

Resta in ogni caso impregiudicata la facoltà del Committente, nel caso di mancata tempestività nell'esecuzione delle prestazioni, di intervenire con mezzi propri o con altra società/associazione/ente, addebitando le spese a carico dell'Appaltatore.

L'importo complessivo delle penali non potrà comunque superare il 10% dell'importo contrattuale. Oltre tale importo il Committente si riserva la facoltà di risolvere il Contratto.

Nel caso in cui l'inadempimento dell'Appaltatore sia dovuto a cause di forza maggiore, non si procederà con l'applicazione della corrispondente penale. Per cause di forza maggiore si intende qualunque evento imprevedibile, eccezionale e al di fuori del controllo dell'Appaltatore e che quest'ultimo non sia in grado di evitare con la diligenza richiesta per l'espletamento del Servizio.

## 9.4.3 *Risoluzione del Contratto*

La Stazione Appaltante si riserva l'insindacabile facoltà di risolvere il contratto, con provvedimento amministrativo, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., per inosservanze di particolare gravità e/o reiterata violazione delle disposizioni del presente Capitolato, di leggi o regolamenti.

La valutazione della gravità dell'inadempimento è di esclusiva competenza della Stazione Appaltante.

È, inoltre, facoltà della Stazione Appaltante procedere alla risoluzione del contratto in particolare qualora:

- 1) L'Aggiudicatario, diffidato due volte per iscritto, persista nell'inadempienza contrattuale contestata;
- 2) l'applicazione delle penali previste all'art. 11 raggiunga un importo superiore al 10% dell'importo contrattuale al netto di IVA;



- 3) il documento unico di regolarità contributiva dell'Aggiudicatario risulti negativo per due volte consecutive;
- 4) l'Aggiudicatario reiteri l'inadempimento, commettendo più di tre inadempienze di qualsiasi gravità;
- 5) l'Aggiudicatario ceda il medesimo contratto.

Costituisce, inoltre, causa di risoluzione del contratto, in caso di escussione del deposito di cui al precedente art. 10, il mancato reintegro della medesima garanzia per la quota escussa.

La risoluzione del contratto produrrà i propri effetti dalla ricezione, da parte dell'Aggiudicatario, della comunicazione di risoluzione, inviata tramite raccomandata A.R. o per via telematica all'indirizzo pec [unimi@postecert.it](mailto:unimi@postecert.it).

In caso di risoluzione, la Stazione Appaltante potrà provvedere senza bisogno di messa in mora e con semplice provvedimento amministrativo all'incameramento del deposito cauzionale di cui all'art. 12, fatta salva l'azione per il risarcimento del maggior danno subito ed ogni altra azione che la Stazione Appaltante ritenga opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

Saranno inoltre a carico dell'inadempiente tutte le spese che la Stazione Appaltante dovesse eventualmente sostenere per esperire una nuova gara d'appalto.

#### *9.4.4 Recesso dell'appaltante ai sensi dell'art. 1 comma 13 del D.L. 95/2012*

L'Appaltante ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal contratto, previa formale comunicazione all'Appaltatore con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle convenzioni stipulate da Consip S.p.A. ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della legge 23 dicembre 1999, n. 488 successivamente alla stipula del contratto siano migliorativi rispetto a quelli del contratto stesso e l'Appaltatore non acconsenta ad una modifica, proposta da Consip s.p.a., delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'articolo 26, comma 3 della legge 23 dicembre 1999, n. 488.

## **10 DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA E NORME COMPORTAMENTALI**

### **10.1 GENERALITÀ**

#### *10.1.1 Rispetto delle norme di sicurezza*

Il presente documento stabilisce che l'Appaltatore svolga i servizi oggetto dell'Appalto nel pieno e completo rispetto del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., nonché delle vigenti normative a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro e per la protezione dell'ambiente dall'inquinamento, e inoltre di tutte le disposizioni, procedure e regolamenti interni vigenti nei siti oggetto delle attività, forniti dal Committente, mediante l'adozione di tutte le necessarie misure di prevenzione e protezione aggiornate secondo il progresso tecnico e l'esperienza acquisita.



## 10.1.2 Costi della sicurezza per la gestione delle interferenze

Con la sottoscrizione del contratto, l'Appaltatore si impegna a rispettare quanto segue:

- tenere conto degli oneri derivanti dalla osservanza di tutte le eventuali procedure e regolamenti del Committente di interesse per le attività da svolgere e delle relative leggi applicabili in tema di salute, sicurezza ed ambiente;
- dichiarare di essere stato pienamente informato dal Committente relativamente ai rischi presenti nei propri siti, anche in rapporto all'esercizio dell'attività del Committente e/o dell'attività di altri appaltatori in essa eventualmente presenti, e di aver tenuto conto nella determinazione dei costi;
- condividere con la presa visione del DUVRI, consegnato dalla committenza, la valutazione delle misure di gestione ed eliminazione delle interferenze prescritte in relazione alla specifica attività oggetto di Appalto ed indicate all'interno del DUVRI stesso.

## 10.2 CONOSCENZA E GESTIONE DEI RISCHI INTERFERENZIALI

Al fine di verificare, mediante diretta ed approfondita conoscenza, i rischi connessi ai profili di sicurezza e di impatto ambientale delle attività nell'area interessata, onde prevenire ogni possibile pericolo di infortunio o di pregiudizio per l'ambiente nonché preordinare ogni necessario o utile presidio o protezione, e di renderne edotti i propri lavoratori, l'Appaltatore si impegna a individuare e monitorare i rischi presenti nelle aree ove svolgerà le attività secondo le seguenti modalità:

- ove appaia necessario in relazione alla tipologia di rischi presenti nei luoghi oggetto delle attività, l'Appaltatore concorderà con il Committente un sopralluogo di tali aree con la presenza di un rappresentante del Committente;
- portare a conoscenza dei rischi individuati i propri dipendenti ed a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione delle attività.

Inoltre l'Appaltatore si impegna a:

- comunicare tempestivamente (sia preliminarmente alle attività, che in corso d'opera), con le modalità richieste dal Committente, tutte le informazioni ritenute utili alla compilazione/implementazione del DUVRI in relazione alle attività appaltate;
- prendere atto di tutte le informazioni ricevute dal Committente (in fase preliminare, di avvio attività o in corso d'opera) riguardanti i rischi e le misure di prevenzione e protezione;
- esaminare attentamente le norme e procedure interne del Committente, con particolare riguardo alle norme di sicurezza, di tutela del lavoro, della salute e dell'ambiente;
- rendere edotto il personale impiegato nell'esecuzione dell'Appalto relativamente a tali informazioni dandone evidenza al Committente;
- partecipare, durante l'espletamento del Servizio, al sopralluogo preliminare nel corso del quale, oltre a prendere tutte le decisioni preliminari all'inizio del Servizio, vengono eventualmente comunicate le notizie riguardanti situazioni di rischio/interferenza non valutabili o prevedibili in fase preliminare all'attivazione del Contratto;
- rispettare quanto previsto nel DUVRI e comunque in tutti i piani e/o disposizioni che gli verranno trasmessi e/o impartite dal Committente o dal soggetto dallo stesso incaricato;
- adottare tutte le cautele, le misure e i provvedimenti atti a evitare qualsiasi infortunio o danno alle persone o alle cose o all'ambiente e cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro che gravano sull'attività lavorativa oggetto dell'Appalto;
- rispettare le regole e procedure in essere riguardanti l'accesso al luogo di lavoro;
- non mettere in atto comportamenti non previsti dal Contratto e non fare alcunché che possa in qualche modo danneggiare il personale e/o le proprietà del Committente e/o



l'ambiente e/o terzi;

- osservare e fare osservare ai propri dipendenti diretti tutte le norme interne di sicurezza stabilite dal Committente;
- rispettare tassativamente tutte le eventuali altre specifiche disposizioni che potranno, all'occorrenza, essere impartite di volta in volta dal Committente per la protezione della salute e della sicurezza dei lavoratori propri e collaboratori in genere e per la tutela dell'ambiente;
- sospendere la propria attività qualora ciò gli venga richiesto sia per problemi di sicurezza del proprio personale che per quello del Committente e/o di terzi o per la sicurezza delle cose e dell'ambiente, senza richiesta di oneri, ovvero per ordine delle autorità preposte.

## 10.3 PERSONALE DELL'IMPRESA APPALTATRICE

L'Appaltatore dovrà provvedere affinché il personale che eseguirà i servizi di cui al presente Capitolato, abbia ricevuto adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente.

L'Appaltatore, in ogni caso, si impegna ad eseguire le attività con personale dotato dei requisiti tecnici e della capacità professionale adeguati alla complessità delle stesse, mettendo a disposizione sia personale maschile che femminile in base alle richieste pervenute e ai bisogni degli utenti, in accordo con il Servizio.

Eventuali contestazioni od osservazioni del Committente circa il personale dovranno essere ovviate dall'Appaltatore entro il termine stabilito dal Committente e con piena soddisfazione del medesimo, pena l'applicazione della penalità di cui al paragrafo 9.4..

### 10.3.1 *Nominativi del personale dipendente*

L'Appaltatore dovrà comunicare al Committente, come indicato al paragrafo 5, prima dell'inizio degli interventi i nominativi del personale che verrà impiegato, con indicazione della tipologia del Contratto con l'Appaltatore, ed estratto del Libro Unico del Lavoro (LUL).

Il Committente, su semplice richiesta anche verbale, potrà procedere in qualsiasi momento, al controllo dei documenti suddetti da cui possa dimostrarsi l'ottemperanza da parte dell'Appaltatore alle obbligazioni previste.

L'ingresso nelle aree oggetto dell'Appalto verrà consentito solo al personale per cui sarà stato esibito quanto sopra indicato. L'Appaltatore dovrà preventivamente comunicare al Committente ogni variazione che si dovesse verificare tra il suo personale nelle forme e nei modi previsti dal presente Capitolato.

### 10.3.2 *Tesserini di riconoscimento*

L'Appaltatore fornirà al proprio personale tesserino di riconoscimento e disporrà che i dipendenti li indossino in maniera visibile e che siano sempre in possesso di un documento di riconoscimento. Al personale che non risulterà identificabile non sarà consentito l'ingresso e se già presente nelle aree di pertinenza del Committente verrà allontanato.

## 10.4 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Il personale dell'Appaltatore in servizio è tenuto a rispettare le consuete norme di educazione, che definiscono i criteri di un comportamento civile, e di correttezza nel lavoro. In particolare deve:



- tenere un atteggiamento educato, disponibile e comprensivo nei riguardi delle persone con cui vengono in contatto durante l'espletamento del servizio;
- mantenere un contegno decoroso ed irreprensibile, corretto e disponibile alla collaborazione con altri operatori;
- svolgere il servizio rispettandone l'orario prestabilito: non sono ammesse variazioni dell'orario di servizio se non preventivamente concordate;
- rispettare i programmi delle attività eseguendo le operazioni affidate secondo le metodiche e le frequenze definite;
- lasciare immediatamente i locali oggetto dell'Appalto al termine del servizio.

#### *10.4.1 Imposizione del rispetto delle norme*

L'Appaltatore dovrà porre in essere nei confronti dei propri dipendenti tutti i comportamenti dovuti in forza delle normative disposte a tutela della sicurezza e igiene del lavoro e dirette alla prevenzione dei rischi.

A tal fine imporrà al proprio personale il rispetto della normativa di sicurezza. In particolare l'Appaltatore dichiara esplicitamente di conoscere e si impegna a far osservare al proprio personale tutte le norme, le disposizioni e le procedure relative alla gestione della sicurezza del Committente in vigore nel luogo in cui si svolgeranno le attività e di cui verrà preliminarmente informato (norme interne, regolamenti, procedure di emergenza /antincendio).

L'Appaltatore assume a proprio carico tutte le spese e le conseguenze che dovessero derivare dalla inosservanza delle norme e disposizioni sopra citate, mallevando il Committente da ogni responsabilità anche nei confronti dei terzi.

#### *10.4.2 Allontanamento di personale*

Qualora il Committente ritenesse che uno o più dipendenti dell'Appaltatore non possiedano i requisiti tecnici indispensabili per un efficiente ed efficace svolgimento dei servizi oggetto di Appalto o si comporti in modo tale da comprometterne sensibilmente l'erogazione degli stessi, per incuria, negligenza, incompetenza o per altri motivi attinenti alla sicurezza ed alla incolumità delle persone, il Committente si riserva il diritto di avvisare e di attivare l'Appaltatore per l'adozione di provvedimenti opportuni. A tal riguardo, l'Appaltatore si impegna a porre in essere tutte le azioni necessarie, non escluso anche la sostituzione del personale, a sua cura e spese, in modo da garantire l'osservanza degli obblighi contrattuali. La sostituzione del personale dell'Appaltatore non dovrà in alcun caso pregiudicare la continuità del servizio prestato.

Il Committente si riserva inoltre di pretendere l'allontanamento del personale dell'Appaltatore che non rispetti norme, procedure e regolamenti o comunque risulti non gradito al Committente per comprovato e giustificato motivo.

## **10.5 SITUAZIONI PARTICOLARI**

#### *10.5.1 Infortuni o incidenti*

In caso di infortunio o di incidente ovvero di accertamento da parte dell'Appaltatore di situazioni di pericolo, quest'ultimo, dovrà senza indugio informare il Committente per metterlo eventualmente in grado di verificare le cause che li hanno determinati oltre a dare immediata esecuzione a quanto eventualmente previsto dalle norme che regolano la materia.

L'Appaltatore si obbliga quindi a comunicare tempestivamente al Committente ogni eventuale incidente, evento o circostanza (sia potenziale che imminente) che abbia conseguenze sulla salute e la sicurezza delle persone e sull'ambiente. Si obbliga inoltre a segnalare ogni eventuale non



conformità rispetto ai requisiti richiesti dal Committente e dalle normative/regolamenti applicabili in materia di salute, sicurezza e ambiente.

## 11 OBBLIGHI DELL'APPALTATORE RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Ai sensi dell'art. 3 della legge n. 136/2010 s.m.i., l'Appaltatore si impegna a comunicare alla Stazione appaltante gli estremi identificativi del conto corrente bancario o postale acceso presso Banche o presso la Società Poste italiane Spa, dedicato anche non in via esclusiva alle commesse pubbliche, entro 7 giorni dalla relativa accensione o, nel caso di conto corrente già esistente, dalla prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. Nello stesso termine, si impegna a comunicare le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso. L'Appaltatore provvederà altresì a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

L'Appaltatore, a pena di nullità assoluta del contratto, si dovrà impegnare ad assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge n. 136/2010 s.m.i.

L'Appaltatore si impegna, altresì, ad inserire, a pena di nullità assoluta, nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate al presente appalto, un'apposita clausola con cui il subappaltatore/subcontraente: 1) assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge n. 136/2010 s.m.i. relativi al presente appalto identificato con il CIG 71267002E3; 2) si impegna a dare immediata comunicazione alla Stazione Appaltante e alla Prefettura -Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Milano della notizia dell'inadempienza della propria controparte agli obblighi della tracciabilità finanziaria.

## 12 DEPOSITO CAUZIONALE

L'Aggiudicatario, a garanzia del rispetto delle condizioni contrattuali e dell'esatto adempimento delle obbligazioni oggetto del contratto, nonché del pagamento delle penali eventualmente comminate dalla Stazione Appaltante, dovrà provvedere a costituire ed a consegnare alla Stazione Appaltante un deposito cauzionale a mezzo fideiussione bancaria o assicurativa, conforme allo schema tipo vigente approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico di concerto con il Ministro delle infrastrutture e dei trasporti, per un importo pari al 10% del prezzo di aggiudicazione, IVA e imposte escluse, con decorrenza dalla data di stipula del contratto. Ai sensi dell'art. 103 D.Lgs. n. 50/2016, in caso di aggiudicazione con ribasso superiore al 10 %, la garanzia fideiussoria dovrà essere aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 %; qualora il ribasso fosse superiore al 20 %, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20 %. La garanzia fideiussoria cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione. Si precisa altresì che la cauzione potrà essere presentata nell'importo ridotto ai sensi dell'art. 93, comma 7, del D.Lgs. n. 50/2016. Il beneficio suddetto è subordinato alla produzione della certificazione oppure di copia della stessa autenticata, ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, mediante dichiarazione di conformità della copia all'originale, sottoscritta dal Legale Rappresentante con allegazione di fotocopia del proprio documento di identità.

In caso di escussione della fideiussione l'Appaltatore dovrà provvedere tempestivamente al reintegro totale o parziale del valore garantito fino alla scadenza prevista.



La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria di cui all'art. 93 del D.Lgs. n. 50/2016 da parte della Stazione Appaltante, che aggiudica la procedura al concorrente che segue in graduatoria.

La fideiussione prodotta dovrà contenere l'indicazione dell'espressa rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'esplicito impegno del garante a pagare entro 15 giorni, su semplice richiesta della Stazione Appaltante il valore dell'intero deposito cauzionale.

## **13 NORME APPLICABILI**

Per tutto quanto non espressamente previsto si fa riferimento alle leggi e ai regolamenti in vigore nella Repubblica Italiana.

## **14 FORO COMPETENTE**

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

## **15 SPESE DIPENDENTI DAL CONTRATTO E DALLA SUA ESECUZIONE**

Sono a totale carico dell'Appaltatore le spese di bollo, i diritti e le spese di registrazione del contratto, nonché ogni altro onere fiscale presente e futuro che per legge non sia inderogabilmente posto a carico dell'Appaltante.

## **16 TUTELA DELLA PRIVACY**

L'Aggiudicatario si impegna a trattare i dati personali dei quali venga in possesso per l'esecuzione della fornitura oggetto del presente contratto nel rispetto delle disposizioni stabilite a tutela della privacy dal D.Lgs. n. 196/2003.

Si informa che i dati in possesso della Stazione Appaltante verranno trattati secondo le previsioni del documento "informativa a persone fisiche/giuridiche clienti/fornitori ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo n.196 del 30 giugno 2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali" allegato al Disciplinare di gara e senza alcuna altra finalità rispetto a quelle per cui sono richiesti.