



PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI PRESIDIO, ASSISTENZA TECNICA SPECIALISTICA NONCHE’ MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA PER AULE MULTIMEDIALI E PER LE AULE TRADIZIONALI/FRONTALI DELL’UNIVERSITA’ DEGLI STUDI DI MILANO DA ESPLETARSI PER UN PERIODO DI 2 ANNI.

CIG B20B649F63

CAPITOLATO D’APPALTO



PREMESSA

A seguito dell'attuazione del progetto di rinnovamento e costante implementazione ed aggiornamento delle aule dell'Ateneo che prevede la realizzazione di aule e sale multimediali, si è reso necessario prevedere un presidio specialistico con specifiche competenze tecnico-informatiche, affidato ad un operatore economico esterno qualificato, che affiancando il personale dei Settori Servizi Logistici per la Didattica (Area Milano Centro e Area Milano Città Studi), potesse garantire un corretto utilizzo degli impianti multimediali, un'idonea erogazione della didattica in modalità mista e di conferenza per attività convegnistica e di eventi, ed un supporto efficace nell'utilizzo degli impianti realizzati.

Il contratto in essere è in scadenza al 30 giugno 2024, e pertanto si rende necessario avviare un nuovo contratto a partire dal 1° luglio 2024.

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Caratteristiche generali

In base all'esperienza acquisita, per garantire omogeneità delle prestazioni ed avere un unico interlocutore, per ottenere economie di scala dovute all'accorpamento di attività e per garantire un'erogazione del servizio efficace e puntuale, il presente appalto avrà per oggetto un servizio di *global service* comprensivo di:

- **Presidio e assistenza specialistica alle aule multimediali e tradizionali/frontali** (con approccio proattivo) e limitatamente all'impianto audio/video per le aule informatiche e per i laboratori informatici.
- **Servizi di Manutenzione per le aule multimediali e tradizionali/frontali** e limitatamente all'impianto audio/video per le aule informatiche e per i laboratori informatici.

Il servizio di *global service* in argomento prevede le attività di manutenzione, sia nelle aule multimediali che nelle aule tradizionali/frontali, aule informatiche e nei laboratori informatici, comprensivo delle seguenti attività:

- ✓ Manutenzione ordinaria e correttiva;
- ✓ Manutenzione programmata;
- ✓ Manutenzione straordinaria;
- ✓ Servizio di assistenza remota;
- ✓ Supporto di secondo livello;
- ✓ Presidio proattivo.

(*) per le definizioni delle differenti tipologie di manutenzione, si veda l'art. 3 relativo ai servizi di manutenzione.

L'Appaltatore dovrà essere in grado di raggiungere l'obiettivo prefissato dall'Appaltante attraverso un approccio caratterizzato dai seguenti principali elementi:

- Le conoscenze e competenze dell'Appaltatore nell'ambito dei servizi oggetto di fornitura sono complementari e consentiranno di erogare i servizi in modo puntuale, ordinato e coordinato;
- Le competenze delle risorse messe a disposizione da parte dell'Appaltatore, grazie alle



specializzazioni raggiunte ed esperienze maturate in rilevanti progetti attinenti le tematiche di gestione e conduzione operativa dei sistemi, consentiranno di erogare i servizi in modo ottimale e caratterizzati da un elevato livello qualitativo;

- La conoscenza maturata dall'Appaltatore in contesti analoghi permetterà di essere efficienti ed efficaci nell'erogazione dei servizi e nella fase di configurazione iniziale.

Approccio per il raggiungimento degli obiettivi

L'Appaltatore, nel rispondere ai requisiti richiesti, dovrà mirare ai seguenti obiettivi:

- Integrare metodologie, modalità operative, competenze ed esperienze, contestualizzando standard di riferimento e best practices rispetto ai punti espressi;
- Perseguire una visione di fornitura chiara ed uniforme lungo tutta la durata contrattuale che indirizzi l'insieme dei servizi offerti e sia tesa al raggiungimento degli obiettivi individuati;
- Definire una struttura organizzativa per la gestione della fornitura snella e realizzabile, che garantisca velocità di decisione e proattività sulle attività e sui servizi da erogare, con una chiara identificazione delle procedure di interfaccia con i referenti;
- Presentare soluzioni concrete, flessibili e rapidamente efficaci, anche tramite strumenti tecnologici e modalità operative innovative.

La società aggiudicataria, per le attività di presidio/assistenza aule multimediali, aule tradizionali/frontali, aule informatiche e laboratori informatici, dovrà mettere a disposizione un totale di **n. 21 tecnici in presenza** come meglio più avanti specificato all'art. 4, garantendo altresì un supporto specialistico di secondo livello da remoto, qualora risultasse necessario per la risoluzione delle problematiche emerse nel corso dell'intervento.

La classificazione delle tipologie di aule, per le quali sono richiesti i servizi di Presidio/Assistenza e Manutenzione sono riportate nella seguente sezione Tipologie Aule.

ART. 1.1 - Tipologia Aule

Nella tabella sottostante vengono definite indicativamente le diverse tipologie di aule, oggetto del contratto:

Aula	Definizione
Tradizionale/Frontale	Aula con dotazioni informatiche di base senza automazione, comprensive di PC, microfono fisso a cavo, radio microfono, impianto amplificatore, casse audio, switch audio/video analogico, proiettore, telo.
Multimediale	Aula automatizzata attrezzata con tecnologie moderne dotata di strumenti di ultima generazione per la gestione di audio video.
Informatica/laboratorio informatico	Aula con dotazioni informatiche di base (come aula tradizionale/frontale) e pc virtualizzati e/o fisici per singola postazione, aperta al pubblico di Ateneo (docenti, studenti, personale tecnico-amministrativo, appartenente all'Ateneo).

ART. 1.2 - Setup dei servizi



La fase di avvio e avvicendamento della fornitura sarà costituita dall'insieme delle azioni aventi lo scopo di definire e condividere il modello complessivo di governance (organizzazione, processi, ruoli e responsabilità, procedure, etc.) e avviare al meglio la gestione operativa dei servizi da parte dell'Appaltatore, assicurando la continuità delle attività quotidiane della gestione aule tra la precedente gestione e la gestione entrante.

I principali obiettivi che dovranno essere perseguiti e raggiunti dall'Appaltatore in questa fase abbracciano più ambiti (di contesto, organizzativo e tecnologico). In particolare essi mirano, con riferimento all'oggetto di fornitura, a realizzare in modo rapido, conforme ed efficiente, le seguenti attività:

- Acquisire tutte le necessarie competenze specifiche in relazione al contesto tecnologico ed organizzativo in cui si dovrà operare;
- Installare configurare/ripristinare, ove necessario, l'infrastruttura di aula per l'erogazione dei servizi;
- Definire e formalizzare i processi e le procedure afferenti alle attività di propria competenza, integrandole con quelle dell'Appaltante;
- Concordare ruoli e responsabilità delle strutture dell'Appaltatore con quelle dell'Appaltante per ogni specifica oggetto dei servizi dell'appalto;
- Organizzare in modo appropriato i gruppi di lavoro deputati ai diversi servizi da erogare.

Il piano di avvio ed avvicendamento, dovrà essere strutturato sia secondo un approccio metodologico e un modello organizzativo condiviso per l'intera fornitura, sia nell'ottica di garantire all'Appaltante un interlocutore ed un modus operandi ben definiti.

L'Appaltatore dovrà identificare il **Responsabile del Servizio**, ovvero la persona fisica, referente dei servizi nei confronti del Committente, dotata di adeguate competenze professionali descritte nell'offerta di gara e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per la gestione di tutti gli aspetti dell'Appalto (dettaglio di seguito all'art. 9).

Le attività oggetto della fase di avvio e avvicendamento e la relativa pianificazione dovranno essere opportunamente flessibili per adempiere al meglio ad ogni specifica situazione, mantenendo al contempo un modello comune che ne favorisca una governance centralizzata nonché una standardizzazione delle procedure.

La sopra citata flessibilità si traduce nella capacità dell'Appaltatore di offrire una struttura organizzativa con consolidata esperienza nell'assumere e svolgere incarichi presso realtà articolate.

Durante la fase di avvio, l'Appaltatore procederà con un assessment completo degli impianti e delle sedi indicate in relazione ai servizi da erogare, procedendo con una verifica puntuale di tutti gli elementi ad essi correlati.

L'attività di assessment dovrà essere conclusa entro il primo mese dalla data di inizio dell'incarico ed avrà lo scopo di verificare il corretto funzionamento di tutti gli impianti in contratto, rilevare eventuali anomalie, individuando le azioni correttive di supporto alla risoluzione di disservizi/guasti esistenti o potenziali.

ART. 2 - SERVIZIO DI PRESIDIO/ASSISTENZA

ART. 2.1 - Caratteristiche generali del servizio di presidio/assistenza



Tipologia di Servizio

Il personale in presidio è a disposizione del personale di Ateneo per tutte le necessità e gli obblighi contrattuali derivanti dall'incarico in oggetto.

L'Appaltatore renderà disponibile una **figura** di riferimento, con funzione di **supervisore del proprio personale**, con cui interloquire per particolari esigenze, questioni tecniche, o riguardanti il personale stesso.

Per il servizio di presidio ed assistenza tecnica specialistica in presenza, finalizzato a supportare gli utenti per l'utilizzo degli impianti delle aule multimediali, tradizionali/frontali, aule informatiche, e laboratori informatici adibiti alla didattica durante le ore di lezioni, appelli d'esame e ad altre attività istituzionali, l'Appaltatore dovrà assicurare che il proprio personale dedicato al Servizio di presidio/assistenza svolga le seguenti attività:

- ✓ Gestione degli impianti, garantendo laddove necessario, l'affiancamento e il supporto ai docenti impegnati nell'attività didattica, assicurando di fatto la corretta videoregistrazione e trasmissione in webconference della lezione e attivazione delle funzionalità per la collaboration e la condivisione wireless dei contenuti anche da parte degli studenti/partecipanti all'evento;
- ✓ costante verifica del corretto funzionamento degli impianti e dell'infrastruttura d'aula con analisi e risoluzione di eventuali malfunzionamenti e, se necessario, anche attraverso l'attivazione di un supporto di secondo livello da remoto in capo all'Appaltatore;
- ✓ Gestione degli incidents, inteso come reattività immediata a segnalazioni di guasto, anomalie o malfunzionamenti da parte del segnalante, via mail, telefono, voce, sistemi di collaboration (es. MS Teams), che possano intervenire su qualunque dispositivo, sistema o apparato d'aula (detto Configuration Item - in forma abbreviata CI);
- ✓ Proattività nella risoluzione degli incidents: analisi, gestione e risoluzione;
- ✓ Gestione della reportistica in tempo reale relativamente agli incidents rilevati, o a richieste MAC (move add and change), relativi ad ogni CI sia per incidents che per MAC con informazioni modalità e dettagli da concordare con il committente;
- ✓ Installazione/sostituzione di computer, tastiere, mouse, etc. (posizionamento e collegamento);
- ✓ Assistenza negli spostamenti di materiali quali schermi o computer, o comunque di materiali IT ordinari;
- ✓ Approccio proattivo nelle attività di presidio inteso come verifica di buon funzionamento degli impianti, apparati, sistemi e software in uso, da svolgersi quotidianamente ad inizio giornata e periodicamente durante la giornata lavorativa, con lo scopo di intercettare disservizi e/o malfunzionamenti preventivamente ad una possibile segnalazione da parte dell'utenza. Questo tipo di attività è in linea con l'obiettivo di migliorare la disponibilità e la qualità del servizio erogato dall'Ateneo.

Il personale in presidio provvederà inoltre al rilievo periodico dello stato residuo di vita delle lampade proiettore, al fine di mitigare i disservizi e di efficientare i tempi di sostituzione delle stesse.

In particolare, ogni intervento manutentivo o incident, che comporti attività di ripristino con fermo totale o parziale di uno o più sistemi di aula, dovrà essere preventivamente concordato e validato dal personale indicato dall'Appaltante del settore servizi per la logistica di competenza



(Area Centro o Città Studi), al fine di mitigare i tempi di disservizio all'utenza e secondo criteri parametrici di gravità ed urgenza.

La gestione degli incidenti di UNIMI definisce e classifica gli incidents secondo una scala di severità, priorità ed urgenza a cui l'Appaltatore si dovrà attenere.

Nella gestione degli incidenti vengono definiti i seguenti parametri per urgenza e impatto.

L'Urgenza dell'incident è categorizzata utilizzando la classificazione, come mostrato nella tabella sottostante:

Tabella Urgenza	
Categoria	Descrizione
Alto/High (H)	<ul style="list-style-type: none">• Il danno causato dal guasto (incident) cresce rapidamente.• Il lavoro che non può essere completato dal personale è estremamente sensibile in termini di tempo• È possibile evitare che un incidente minore diventi un incidente grave agendo immediatamente.• Quando molti utenti e/o utenti di alto profilo sono coinvolti.
Medio/Medium (M)	<ul style="list-style-type: none">• I danni causati dall'Incidente aumentano considerevolmente nel tempo.• Il guasto ha impatto su un numero medio di eventi o l'evento è di medio rilievo
Basso/Low (L)	<ul style="list-style-type: none">• Il danno causato dall'incident si incrementa soltanto in modo marginale nel tempo.• Il lavoro che non può essere completato dal personale non è sensibile al tempo.

L'Impatto dell'Incident può essere categorizzato utilizzando i seguenti criteri:

Tabella Impatto	
Categoria	Descrizione
Alto/High (H)	<ul style="list-style-type: none">• Un gran numero di utenti è coinvolto e/o non è in grado di svolgere il proprio lavoro e/o di usufruire di strumenti o servizi.• Un gran numero di utenti sono colpiti e/o gravemente svantaggiati in qualche modo.
Medio/Medium (M)	<ul style="list-style-type: none">• Un numero moderato di utenti è interessato e/o non è in grado di svolgere correttamente il proprio lavoro.• Un numero moderato di utenti viene in qualche modo interessato e/o disturbato.
Basso/Low (L)	<ul style="list-style-type: none">• Un numero minimo di utenti viene interessato e/o disturbato, ma non in modo significativo.

In base all'impatto ed all'urgenza definiti nelle due precedenti tabelle, gli incidents possono essere prioritizzati utilizzando la seguente matrici: Matrice urgenza-Impatto e Tabella Definizione Priorità.



Matrice Urgenza-Impatto

		Impatto		
		H	M	L
Urgenza	H	1	2	3
	M	2	3	4
	L	3	4	5

Tabella Definizione delle Priorità

Codice Priorità	Descrizione	Tempo di risposta Obbiettivo	Tempo di Risoluzione Obbiettivo
1	Critico	Immediato	1 Ora
2	Alto	10 Minuti	4 Ore
3	Medio	1 Ora	8 Ore
4	Basso	4 Ore	24 Ore
5	Molto Basso	1 Giorno	1 Settimana

(*) Tempi indicativi di risposta/risoluzione vedi art. 2.5.

ART. 2.2 - Competenze richieste e requisiti.

Il servizio di presidio nonché di manutenzione ordinaria e straordinaria è volto a garantire il corretto mantenimento della continuità operativa alle attrezzature di videoproiezione e audio multimarca installate presso le aule didattiche dell'Area Centro e dell'Area Città Studi.

Per questo motivo, **tutti i tecnici in presidio dovranno avere competenze specifiche relative a sistemi audio/video** ed essere in grado di svolgere le seguenti mansioni:

- buona competenza e dimestichezza nella gestione di sistemi Audio/Video con integrazione PC/MAC;
- competenze su apparati e sistemi audio/video presenti nelle aule a titolo indicativo e non esaustivo:
 - Mixer audio
 - Amplificatori
 - Lettori e/o registratori VHS/DVD/Blue Ray.
 - Microfoni
 - Radio Microfoni
 - Videoproiettori
 - Altoparlanti
- Conoscenze di base dei sistemi operativi Microsoft ed Apple;
- Conoscenze di base delle reti dati e del cablaggio strutturato;
- Competenza nella sostituzione di parti di ricambio o consumabile quali lampade dei proiettori, cavi, cuffie, microfoni, etc.;
- Conoscenza da utilizzatore dei sistemi di web conference per la didattica quali MS Teams e Zoom;
- Capacità di analisi e problem solving;
- Proattività nell'esercizio delle attività di presidio e manutenzione ordinaria.



I **tecnici** che si occuperanno **delle aule multimediali**, in **aggiunta**, dovranno avere competenze sui seguenti sistemi, a titolo indicativo e non esaustivo:

- PC aula
- apparato per la condivisione wireless, la collaboration e il lecture-capture
- apparato per la videoregistrazione e l'invio in streaming della lezione, con doppio segnale video (videocamera e contenuto)
- impianto di gestione (DSP Audio), amplificazione, diffusione e cattura audio (microfoni collo di cigno, radiomicrofoni, microfoni beamforming) utilizzabile da tutte le sorgenti (apparato per collaboration, PC aula e laptop docente) anche per il collegamento in webconference (Teams, Zoom, WebEx, ...)
- switcher USB e sistemi di conversione segnali AV in USB
- apparati per la gestione e trasmissione dei segnali video (scaler, mixer, encoder/decoder AVoverIP)
- plancia per collegamenti: alimentazione elettrica, porte usb dispositivo e host, hdmi per il collegamento di sorgenti esterne e XLR in/out per la gestione dell'audio
- sistema digitale di automazione (touchpanel e relativo processore di controllo) per la gestione completa dell'impianto multimediale e della domotica
- videocamere PTZ e autotracking utilizzabili da tutte le sorgenti (apparato per collaboration, PC aula e laptop docente) anche per il collegamento in webconference (Teams, Zoom, WebEx, ...)
- visualizer / document camera
- proiettore e telo di proiezione

ART. 2.3 - Gestione degli incidents

Durante la normale attività didattica, possono verificarsi eventi di natura e complessità differente. Il supporto alla didattica operato dal presidio intercetta questi eventi, o direttamente, o attraverso segnalazioni da parte di utenti/fruitori del servizio (end users), o sollecitato da personale preposto di Ateneo.

Un evento (event) è una modifica ad un servizio IT o ad un elemento di configurazione che è significativa per la sua gestione. Quando la segnalazione di un evento riguarda una interruzione o riduzione di funzionalità, esso viene definito e classificato come incident.

Viene considerato incident qualunque interruzione o riduzione nella qualità del servizio erogato da un sistema o apparato, funzione o funzionalità (disservizio/guasto), indipendentemente dalla natura o gravità del disservizio/guasto.

Il personale in presidio ha il compito di accogliere, tracciare, gestire e risolvere le segnalazioni di disservizio/guasto rilevate, provenienti da differenti parti, e più precisamente:

- dall'utente finale (docenti/studenti), end users destinatari del servizio erogato;
- dal personale preposto ai servizi di portineria e/o da Uffici del Settore servizi logistici per la didattica di Ateneo;
- dal personale stesso in presidio dislocato presso le strutture di Ateneo, durante il normale svolgimento delle attività di routine e controllo della strumentazione di aula, o in occasione di altri interventi e indipendentemente da precedenti segnalazioni di terza parte.



Gli eventi che possono essere segnalati dall'utenza, si possono classificare ed afferiscono alle tipologie, come di seguito definite:

Categoria Segnalazione	Definizione
Service Request	La richiesta di servizio (Service Request) è una richiesta formale da parte di un utente per qualcosa di nuovo, come l'installazione di applicazioni o la reimpostazione della password.
Incident	Qualunque interruzione o riduzione nella qualità del servizio erogato da un sistema o apparato, funzione o funzionalità. Un incident è determinato anche una interruzione di un pre-esistente servizio che possa impedire a un utente o ad un gruppo di utenti di svolgere il proprio lavoro
Major Incident	Un incidente che ha un impatto rilevante e un'urgenza per le parti interessate e che provoca l'interruzione di servizi molto critici. Guasto Bloccante (Major Incident) è un guasto che occorre su un apparato, (hardware o software) sistema, funzione o funzionalità, che impedisca completamente l'utilizzo di tale sistema, apparato, funzione o funzionalità, e/o che ne impedisca il suo utilizzo per almeno il 50% delle proprie funzioni.
Disaster	Per Disastro si intendono eventi quali ad esempio, terremoti, alluvioni, incendi etc.

Sono escluse dall'attività di presidio tutte le attività inerenti richieste di servizio (Service Requests).

Una Service Request è ad esempio una richiesta di creazione di un nuovo oggetto o servizio o la necessità di una nuova funzionalità (non esistente), oppure una richiesta di modifica o l'implementazione di un prodotto, servizio o funzionalità esistenti, e che saranno in carico all'Appaltante.

L'Appaltatore dovrà comunque tracciare la richiesta e inoltrarla all'appaltante per la gestione.

ART. 2.4 - Canali di Contatto

I canali di contatto previsti per ogni segnalazione relativa ad eventi sono:

- voce;
- e-mail;
- telefono fisso o mobile;
- sistemi di collaboration (Microsoft Teams).

Si precisa inoltre che:

- l'utilizzo di mezzi diversi di comunicazione mediante applicazioni di chat quali WhatsApp o Social, non sono considerati canali ufficiali per la comunicazione o segnalazione di disservizio/guasto e non possono essere utilizzati a tal fine;
- le comunicazioni telefoniche devono arrivare prioritariamente ai numeri preposti degli Uffici del Settore servizi logistici per la didattica di Ateneo, ed ai quali i presidianti sono tenuti a rispondere, quando non si trovino, per ragioni di servizio, lontani da essi;
- I telefoni mobili (cellulari aziendali) in dotazione ai presidianti possono essere utilizzati per le comunicazioni con il personale e le strutture di Ateneo, ma non sono il canale



telefonico primario di contatto, che resta la numerazione di struttura indicata dall'Appaltante.

ART. 2.5 - Tracciamento e registrazione delle segnalazioni

Il sistema di tracciamento delle segnalazioni (sistema di ticketing), è in carico all'Appaltatore. Esso sarà disponibile e consultabile dall'Appaltante in qualunque momento e per l'intera durata del contratto, per le verifiche in tempo reale degli incidents aperti, il monitoraggio dello stato di avanzamento, dei tempi di gestione e risoluzione.

Il sistema di tracciamento degli eventi, conterrà tutte le informazioni necessarie all'apertura, gestione e chiusura dello stesso, concordate preventivamente con l'Appaltante.

L'Appaltatore registrerà ogni informazione di disservizio/guasto o evento segnalato o rilevato durante l'intero corso di esercizio del contratto, come specificato nell'art.2.4.

Le fasi principali per il tracciamento degli incidents, a titolo meramente indicativo e non esaustivo, prevedono:

- Registrazione
- Categorizzazione
- Presa in carico (assegnazione)
- Diagnosi
- Intervento
- Risoluzione
- Chiusura

L'Appaltatore dovrà rendere inoltre disponibile e fruibile all'Appaltante, un registro storico degli eventi censiti, contenente le informazioni relative alla gestione e ai tempi di risoluzione.

Informazioni di tracciamento degli eventi (sistema di ticketing)

Le informazioni minime utili al tracciamento degli eventi, rilevanti e necessarie anche ai fini storici, saranno concordate preventivamente tra la Stazione Appaltante e l'Appaltatore.

Metriche per le operations nella gestione degli incidents

Si definiscono operations l'insieme dei processi operativi contraddistinti da tre attività fondamentali (Pianificazione, Produzione e Controllo) e tre componenti chiave (Processi, Persone e Tecnologia).

Le metriche per le operations nella gestione degli incidents accertano e valutano le prestazioni delle attività operative e forniscono la base per il miglioramento del servizio

Le metriche indicativamente individuate sono quelle come sottoindicate:

- Numero totale di incidents rilevati nel periodo
- Numero di incidents risolti dal supporto di primo livello e secondo livello
- Numero di incidents non correttamente assegnati
- Numero di incidents a cui è stata assegnata una errata priorità
- Numero di incidents non correttamente categorizzati
- Numero di incidents ricorrenti
- Numero di incidents risolti da terza parte



- Numero di incidents scalati funzionalmente e gerarchicamente
- Numero di incidents chiusi
- Numero di incidents risolti come indicati nella tabella di risposta/risoluzione (vedi art. 2.1)
- Tempi medi di ripristino/riparazione o di previsto funzionamento
- Tasso di utilizzo del personale di gestione degli incidenti

Dettagli indicativi attesi nella gestione di tickets e reports

- Numero ticket
- Canale di segnalazione incident (voce, mail, telefono, MS Teams)
- Area e Sede
- Segnalato da
- Assegnato a (presa in carico)
- Classificazione (Disastro, Incident, Major, Service Request, etc.)
- Data e ora Segnalazione
- Data e ora di presa in carico
- Descrizione Categoria (incident, Service Request, Problem, etc.)
- Servizio Interessato
- Tipologia Componente (hw/sw)
- Dettaglio Categoria Configuration Item
- Stato ticket (Aperto, In lavorazione, Sospeso, Chiuso)
- Escalation (Secondo livello/Third Party)
- Impatto
- Urgenza
- Priorità
- Severità (S1, S2)
- Risolto (Si, No, Workaround, Escalation)
- Descrizione Soluzione
- Data e ora soluzione
- Note

Tempo di Risposta

Per ogni segnalazione di disservizio/guasto, il tempo di risposta si calcola come differenza tra la data/ora in cui L'Ateneo riceve la previsione di ripristino del servizio e la data/ora di segnalazione del guasto/disservizio stesso.

La data/ora in cui l'Ateneo riceve la previsione di ripristino del servizio e la data/ora di segnalazione del disservizio/guasto dell'apparato, vengono determinate sulla base dei dati registrati nel sistema di tracciamento delle segnalazioni.

Nota: nel calcolo dei tempi di risposta non si tiene conto dei tempi per disservizi/guasti non di competenza dell'appaltatore, per interventi di manutenzione concordati e documentati con l'utente e/o per disservizi dovuti a eventi di danneggiamento o incuria e che risultino causa scatenante del disservizio, mancata accessibilità al sito, eventi atmosferici, disastro naturale, etc... .

Tempo di Ripristino del servizio

Per tempo di ripristino si intende il tempo trascorso dalla presa in carico del disservizio/guasto al



ripristino del servizio stesso.

Per ogni segnalazione di disservizio/guasto, il tempo di ripristino viene calcolato come differenza tra la data/ora in cui il servizio viene ripristinato e la data/ora di presa in carico del disservizio/guasto.

La data/ora di ripristino del servizio e la data/ora di presa in carico del disservizio/guasto verranno determinate sulla base dei dati registrati nel sistema di tracciamento predisposto.

Tempo di Risoluzione del servizio

Il Tempo di risoluzione è il tempo trascorso dalla segnalazione del disservizio/guasto, al ripristino del servizio stesso. $\text{Tempo di Risoluzione} = \text{Tempo di Risposta} + \text{Tempo di Ripristino}$

Nota: nel calcolo dei tempi di ripristino non vengono conteggiati tutti i tempi per disservizi/guasti non di competenza dell'Appaltatore, per interventi di manutenzione concordati e documentati con l'appaltante e/o per disservizi dovuti a eventi di danneggiamento o incuria e che risultino causa scatenante del disservizio, mancata accessibilità al sito, eventi atmosferici, disastro naturale, etc....

ART. 3 - SERVIZI DI MANUTENZIONE

Art. 3.1 - Caratteristiche generali del servizio di manutenzione

Il servizio di manutenzione degli impianti presenti all'interno delle aule sarà erogato con le seguenti Modalità:

- ✓ Manutenzione Ordinaria e Correttiva
- ✓ Manutenzione Programmata
- ✓ Manutenzione Straordinaria
- ✓ Servizio di Assistenza Remota

Tutte le attività previste nei servizi di manutenzione saranno erogate dall'Appaltatore con adeguati strumenti e accessori propri, garantendo anche lavorazioni in quota - qualora necessari - data la configurazione delle aule e saranno svolte da proprio personale tecnico specializzato dedicato.

Tutte le attività inerenti i servizi di manutenzione che prevedano un fermo totale o parziale delle attività didattiche, fermo aule e/o di sistemi o apparati oggetto di manutenzione, incluse attività di aggiornamenti/fixing, saranno concordate preventivamente con la Stazione Appaltante.

Manutenzione Ordinaria e Correttiva - Caratteristiche del servizio di Manutenzione Ordinaria e Correttiva

La **Manutenzione Ordinaria** è intesa come l'insieme di tutte le attività quotidiane di gestione della strumentazione delle aule, incluse:

- verifiche di deterioramento di dispositivi o componenti;
- verifica periodica di materiale di consumo o componenti, quali ad esempio (ma non limitati a) lampade dei proiettori, cavi audio/video, switcher audio/video, mouse e tastiere per



pc;

- altre attività di sostituzione che si rendessero necessarie durante il periodo dell'incarico con materiale di consumo fornito dalla Stazione Appaltante.

Le attività di Manutenzione Ordinaria sono parte integrante delle attività in carico al personale preposto in presidio, per quanto attiene la sostituzione di componenti guaste e accessibili (ad es. mouse, tastiere, cavi, etc).

Manutenzione Programmata - Caratteristiche del servizio di Manutenzione Programmata

Per Manutenzione Programmata si intende:

- 1) un Intervento di verifica dei sistemi tecnologici e audiovisivi installati, composta da due (2) interventi annui da concordare tra Fornitore e Stazione Appaltante; tale attività è volta a garantire le condizioni di funzionamento di un sistema o di un impianto installato;

Attività di patching/fixing di firmware e software degli apparati di aula (qualora necessaria), sarà concordata e programmata secondo urgenza con il Committente.

La Manutenzione Programmata si compone delle seguenti macro-attività:

- Pulizia e/o sanificazione di apparati e componenti;
- Verifica di funzionamento delle componenti hardware, software e della strumentazione d'aula.

Pulizia e/o sanificazione di apparati e componenti

L'attività di pulizia e sanificazione degli apparati, è funzionale al mantenimento in esercizio di un apparato e a prolungarne la longevità.

L'Appaltante indicherà i tempi per l'attività di pulizia, che saranno programmati e concordati in base alla disponibilità delle occupazioni a calendario delle strutture.

L'attività di pulizia si riferisce ai dispositivi, a titolo indicativo e non esaustivo, di seguito elencati:

- Videoproiettori;
- Filtri per videoproiettori;
- Lenti videoproiettori installate;
- Rack di aula e apparati installati (rimozione polvere);
- Amplificatori;
- Mixer;
- Ricevitori Radio Microfoni;
- Monitor;
- PC d'aula;
- Cavi e switcher audio/video (aule Tradizionali/frontali laboratori informatici e aule informatiche);
- Sostituzione spugne di protezione microfonica microfoni fissi, radio e Lavalier;
- Sanificazione dei dispositivi qualora fosse necessario.

Qualora l'attività di pulizia di uno o più apparati, richiedesse l'invio presso una struttura esterna, o l'attività non potesse essere conclusa nell'arco temporale previsto e non fosse sufficiente a garantire la continuità della didattica, l'Appaltatore dovrà necessariamente e tassativamente concordare con i responsabili di Ateneo preposti, una nuova programmazione e/o laddove previsto, fornire un componente sostitutivo dell'apparato in manutenzione per il tempo necessario allo svolgimento delle attività dei



revisione/pulizia (sostituzione temporanea con dispositivo "muletto", ove applicabile).

Verifica di funzionamento hardware, software e strumentazione di aula

Il controllo delle apparecchiature e dei dispositivi d'aula, nonché il corretto funzionamento della strumentazione e del software in uso, sono in carico all'Appaltatore.

L'Appaltatore dovrà principalmente controllare ed intervenire, laddove necessario, per apportare le azioni correttive al corretto ripristino dell'apparato o del componente difettoso o guasto, verificando:

- che i Rack di aula si trovino nelle condizioni di sicurezza e accesso corretti come previsto dall'impianto;
- che i dispositivi Hardware siano correttamente installati, cablati e che si trovino nei corretti alloggiamenti per loro predisposti;
- che i software di base previsti nella erogazione standard di servizio alla didattica siano correttamente funzionanti;
- che le procedure di accensione e spegnimento rispondano correttamente in base alla sequenza prevista;
- che gli apparati rispondano correttamente ai comandi ed alle funzionalità in base alle opzioni per cui sono stati configurati;
- che i servizi attesi siano correttamente erogati;
- che le ore lampada residue di ogni proiettore installato, siano sufficienti per la continuità della didattica (censimento per ogni proiettore);
- che cavi, connettori, placchette, jack, spinotti, etc., siano correttamente inseriti nei loro alloggiamenti, che siano correttamente funzionanti e/o che non siano in palese stato di usura;
- che componenti consumabili quali filtri, batterie, organi meccanici etc., siano correttamente funzionanti;
- che le componenti firmware e software dei sistemi d'aula possano essere aggiornate alle versioni ultime e/o a quelle personalizzate ufficiali, previo accordo con la Stazione appaltante.

L'Appaltante verificherà quanto eseguito mediante apposito modulo (checklist) fornito all'appaltatore, in cui saranno indicati in dettaglio, (a titolo indicativo e non esaustivo), le componenti per quanto attiene a:

- apparati (hardware/software);
- Strumentazione;
- Componenti;
- Livello vita lampade proiettore;
- Sequenza del test;
- Esito del test.

L'Appaltatore consegnerà la checklist debitamente compilata in ogni sua parte all'Appaltante, evidenziando malfunzionamenti, guasti, disservizi o rischi riscontrati durante le attività di rilievo.

In caso di evidente manomissione o danneggiamento dovuto ad incuria, eventi naturali, quali ad esempio terremoti, alluvioni, guasti elettrici etc, l'Appaltatore sarà tenuto ad aprire una segnalazione all'Appaltante che coordinerà le procedure di ripristino e funzionamento.

Manutenzione Straordinaria - Caratteristiche del Servizio di Manutenzione Straordinaria

La **Manutenzione Straordinaria** (o "ad intervento") è intesa come l'insieme degli interventi on site richiesti dall'Ateneo e finalizzati alla risoluzione di problemi di natura improvvisa e di gravità



tale da pregiudicare il funzionamento degli impianti e/o lo svolgimento di attività legate al loro utilizzo.

La stazione Appaltante potrà richiedere interventi on site mirati alla risoluzione di problemi di natura improvvisa e di gravità tale da pregiudicare il funzionamento degli impianti e/o lo svolgimento di attività legate al loro utilizzo.

L'appaltatore ha in carico lo smontaggio e il rimontaggio dei componenti.

La gestione e la logistica del ritiro, della consegna al produttore e della riconsegna delle parti giudicate guaste in seguito alla procedura di analisi del malfunzionamento o del guasto, è in carico alla Stazione Appaltante.

Il servizio dovrà prevedere, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Modalità di apertura delle richieste: punto unico di contatto tramite numero telefonico unico, indirizzo di posta elettronica unico, portale web dedicato (sistema di tracking dedicato via web);
- Presa in carico della richiesta di assistenza con assegnazione di un codice unico identificativo (numero di ticket) entro 60 minuti dalla segnalazione con tracciamento dello stato di avanzamento delle richieste di assistenza;
- In caso di guasto hardware, sostituzione entro la giornata lavorativa successiva (NBD), per tutte le segnalazioni con presa in carico entro le ore 17:00 dell'apparato guasto con apparato sostitutivo messo a disposizione dall'Appaltatore se incluso nell'elenco degli apparati per i quali è richiesta la disponibilità (Allegato A- Elenco apparati sostitutivi) o dall'Ateneo per gli apparati non inclusi in tale elenco; la configurazione (eseguita anche remotamente ove applicabile), dell'apparato sostitutivo o riparato deve avvenire entro le 4 ore dall'installazione e/o previo accordo con la Stazione Appaltante;
- Proposta di soluzione del problema, quando non risolvibile in sede di primo intervento, entro ulteriori due giorni lavorativi (2NBD);
- Ripristino configurazione (anche da remoto via rete se applicabile) dell'apparato riparato o sostituito, entro quattro ore dalla riconsegna e/o previo accordo con la Stazione Appaltante;
- la disinstallazione dello stesso;
- la re-installazione dell'apparato a seguito della riparazione ed il collaudo funzionale del sistema.

La garanzia della riparazione avrà la durata di 3 mesi a decorrere dalla data di consegna.

Lo stato delle prove, controlli e collaudi dell'intervento di assistenza effettuato dal tecnico, risulterà dal "Rapporto di intervento" che sarà compilato durante le varie fasi dell'attività. Il rapporto dovrà essere controfirmato dall'utilizzatore dell'apparecchiatura per accettazione e rilasciato in copia.

Il Servizio di manutenzione non include:

- riparazioni e interventi cagionati da guasti imputabili a manomissioni e cattivo uso dolosi da parte del personale incaricato dalla Stazione Appaltante, ovvero dovuti a calamità naturali, sabotaggio, furto o danni espressamente esclusi dalla garanzia.
- interventi atti a eliminare interferenze sia attive sia passive (ad es. con impianto elettrico);
- prestazioni concernenti modifiche dell'impianto di qualsiasi natura, richieste dall'utente o imposte da eventuali nuove normative.
- interventi atti ad adeguamento della parte Hardware dell'impianto richieste per un



miglioramento delle prestazioni.

Assistenza Remota - Caratteristiche del servizio di Assistenza Remota

Il **Servizio di assistenza remota** (sia telefonica che tramite mezzi informatici) è inteso come l'attività finalizzata a garantire un supporto al personale dell'Ateneo, senza essere necessariamente presente nella sede oggetto di assistenza; tale servizio va inteso anche come supporto di secondo livello dell'Appaltatore, in grado di aiutare il personale di presidio e/o il personale di Ateneo con personale specialistico di prodotto o servizio.

Il servizio di assistenza remota deve essere garantito per l'intera durata del contratto ed essere disponibile nei giorni e negli orari di copertura del servizio di presidio (per i dettagli vedasi ART. 4.1).

Tale attività si conduce attraverso i seguenti canali:

- Help Desk Telefonico
- Videoconferenza

ART. 4 - Modalità di erogazione del Servizio di Presidio

ART. 4.1 - Orari di erogazione del servizio di Presidio

L'Appaltatore erogherà il servizio attraverso le attività ordinarie di presidio on site in base alla seguente fascia oraria valida per le seguenti sedi:

- 8:00-17:00 - da lunedì al venerdì, per tutte le sedi
- 8:00-17:30 - da lunedì al venerdì, per la sede centrale di Festa del Perdono
- Help Desk Ticketing support 17:00-18:00 - da lunedì e venerdì, per tutte le sedi

Si richiede inoltre disponibilità di 1 tecnico in presenza il sabato mattina dalle 8:30 alle 12:30 per la sede di via Conservatorio 7, per alcune specifiche occasioni da concordare con il Settore Servizi Logistici dell'area Milano Centro.

Nelle fasce orarie di servizio on site, come sopra indicato, l'Appaltatore dovrà garantire anche:

- la disponibilità di un servizio di secondo livello a supporto del proprio personale e di quello dell'Ateneo, impegnato nell'assistenza alle aule;
- un servizio di help desk dalle ore 17.00 alle ore 18.00, dal lunedì al venerdì, che recepisca le chiamate di assistenza per guasto che saranno rese disponibili dal primo giorno lavorativo successivo.

L'Appaltatore dovrà inoltre fornire all'Ateneo indicazioni univoche necessarie a contattare tale servizio, il quale potrà essere attivato dal personale di riferimento d'Ateneo.

Il servizio sarà sospeso nei periodi di chiusura dell'Ateneo per festività o giornate programmate tra le quali la vacanza didattica. In tale periodo sarà possibile, previo accordo con l'Appaltante, programmare lavorazioni di manutenzione programmata e/o straordinaria.



ART. 4.2 - Sedi del servizio di Presidio

Le aule oggetto del servizio di presidio/assistenza e manutenzione risultano localizzate sul territorio di Milano, Sesto San Giovanni e Lodi.

In linea di massima il servizio dovrà essere erogato presso le seguenti sedi:

- **n. 11 tecnici in presenza** (ad esclusione dei periodi di chiusura dell'Ateneo per festività o giornate programmate tra le quali la vacanza didattica), per le sedi dell'Area Milano Centro, così ripartiti:
 - n. 3 tecnici in presenza per la sede di Via Festa del Perdono/Sant'Antonio (su chiamata in accordo con il Settore Servizi Logistici dell'area Milano centro si copriranno anche le strutture di competenza del Policlinico Via S. Sforza ed eventuali altri sedi annesse al settore);
 - n. 2 tecnici in presenza per la sede di Via Mercalli 21/Santa Sofia, 9/1;
 - n. 1 tecnico in presenza per la sede di Piazza S. Alessandro;
 - n. 2 tecnici in presenza per la sede di Via Conservatorio 7;
 - n. 1 tecnico in presenza per la sede di Via G.B. Grassi n. 74 (Polo didattico Ospedale Sacco);
 - n. 1 tecnico in presenza per la sede di Via Noto n. 8 - Milano;
 - n.1 tecnico in presenza per la sede di Piazza I. Montanelli n. 1 - Sesto S. Giovanni;
- **n. 10 tecnici in presenza** per le sedi di Città Studi, così ripartiti:
 - n. 2 tecnico presso Settore didattico Golgi, entrata via Golgi 19;
 - n. 2 tecnici presso settori Celoria/Biologia;
 - n. 2 tecnici settore Colombo/Agraria;
 - n. 1 tecnico per settore Mangiagalli/Saldini/Botticelli;
 - n. 1 tecnico per settori Fisica/Balzaretti/Centro Universitario/Venezian;
 - n. 1 tecnico per settore di Via Beldiletto;
 - n. 1 tecnico per settore Ospedale S. Paolo (blocco "C"), Via di Rudinì;

Data la continua evoluzione dell'Ateneo con interventi di riorganizzazione e di trasformazione dell'Ateneo secondo la dinamica multipolare, le aule attualmente indicate potrebbero variare di numero nel corso del periodo previsto dall'appalto, per entrambi i Settori Servizi Logistici, per una quota indicativa del 10%, senza che questo possa comportare un incremento degli importi riconosciuti all'appaltatore. Qualora si verificassero queste condizioni l'appaltatore potrebbe richiedere la revisione di tali assegnazioni rispetto alle sedi di presidio.

Inoltre, per garantire una fruibilità e qualità del servizio si richiede all'Appaltatore un'organizzazione stabile dell'assegnazione dei tecnici nelle varie sedi e una copertura programmata per la gestione di eventuali assenze.

ART. 4.3 Gestione degli accessi dei tecnici di Presidio

L'accesso ai locali ed ai servizi di Ateneo nello svolgimento delle mansioni previste dalle attività di presidio/assistenza e manutenzione, nell'ambito degli adempimenti in materia di prevenzione, sicurezza, igiene e tutela della salute dei lavoratori negli ambienti di lavoro, sarà regolamentato con **timbrature di ingresso e di uscita quotidiane**, avvalendosi dei dispositivi di lettura badge messi a disposizione dalla stazione appaltante.

Il personale tecnico in presidio sarà a disposizione del personale Universitario preposto per tutte le esigenze necessarie ad espletare le attività previste dal contratto e seguirà le indicazioni e le



richieste ricevute anche in base ai livelli di priorità ed urgenza previsti e/o assegnati.

L'orario della pausa dovrà essere concordato al fine di garantire anche in tale periodo l'assistenza da parte dell'Appaltatore o del personale dell'Ateneo.

Tutto il personale tecnico dell'Appaltatore, sia esso in presidio o presente nelle strutture di Ateneo per attività di manutenzione Programmata o Straordinaria, dovrà essere riconoscibile e dotato di apposito cartellino di riconoscimento a vista con foto (vedi dettaglio art. 8).

ART. 5 - VARIAZIONI

Durante il periodo di vigenza contrattuale, la Stazione Appaltante ha la facoltà - ai sensi dell'art. 120, comma 9 del D.Lgs. 36/2023 - di disporre la variazione del numero delle ore, in misura maggiore o minore, e delle unità impiegate, con conseguente computo del maggiore o minore costo.

In particolare, l'importo del contratto potrà essere adeguato in aumento od in diminuzione nell'ordine massimo del 20% dell'importo complessivo contrattuale.

Le eventuali modifiche saranno comunicate per iscritto dalla Stazione Appaltante all'Appaltatore, il quale dovrà sottoscrivere per accettazione il documento che, una volta firmato, formerà parte integrante e sostanziale dei documenti contrattuali.

L'Appaltatore è comunque tenuto a continuare l'esecuzione del contratto, anche dopo la sua scadenza, anche se dovuta a disdetta, secondo le medesime modalità e tempistiche nonché alle stesse condizioni economiche di cui alla documentazione di gara e all'offerta economica, per tutto il periodo necessario alla Stazione Appaltante per procedere a norma di legge al nuovo affidamento del servizio, come disposto dell'art. 120, comma 11 del D.Lgs. 36/2023.

ART. 6 - NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Il servizio dovrà svolgersi nel rispetto delle prescrizioni contenute nei documenti di gara e della vigente normativa, con particolare riguardo alle disposizioni in materia di prevenzione, sicurezza, igiene e tutela della salute dei lavoratori negli ambienti di lavoro nonché in osservanza del CCNL di settore sottoscritto dalle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative.

ART. 7 - ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'Appaltatore, nello svolgimento del servizio, dovrà usare la necessaria perizia, prudenza e diligenza anche al fine di evitare danni a persone, animali, cose o ambienti in genere.

L'Appaltatore provvederà all'esecuzione dei servizi con personale professionalmente qualificato in maniera tale da assicurare la loro realizzazione a perfetta regola d'arte ed entro i tempi fissati nonché nel pieno rispetto del programma di esecuzione. Il personale impiegato dovrà essere dotato di un cartellino di riconoscimento, contenente il logo della società di appartenenza, il nominativo e la fotografia dell'operatore.

Nel corso dell'esecuzione del contratto l'Appaltatore è tenuto alla sostituzione del personale addetto all'esecuzione del servizio a seguito di comunicazione motivata da parte della Stazione Appaltante. La motivazione non è soggetta a sindacato da parte dell'Appaltatore.

Nell'ambito degli adempimenti in materia di prevenzione, sicurezza, igiene e tutela della salute dei lavoratori negli ambienti di lavoro i tecnici addetti all'esecuzione del servizio in presenza dovranno timbrare quotidianamente le entrate e le uscite avvalendosi dei lettori e dei badge messi



a disposizione dalla Stazione Appaltante.

ART. 8 - REFERENTE DELL'APPALTATORE PER L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'Appaltatore dovrà individuare un Referente, in grado di implementare le azioni necessarie per garantire il livello dei servizi richiesti nonché il rispetto delle prestazioni richieste.

Il Referente dovrà recepire ogni comunicazione o notizia inerenti al servizio e gestire eventuali segnalazioni provenienti dal Direttore dell'esecuzione del contratto.

L'Appaltatore, per l'intera durata del servizio, dovrà inviare settimanalmente al Direttore dell'esecuzione del contratto l'apposita reportistica, contenente le seguenti informazioni a consuntivo:

- nominativo di ciascun tecnico addetto al servizio, n. di ore svolte e sede;
- numero di ore svolte complessivamente.

ART. 9 - RUP E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'esecuzione del contratto è diretta dal Responsabile Unico del Progetto (di seguito RUP), il quale si avvale del Direttore dell'esecuzione del contratto (di seguito DEC), per la verifica del regolare andamento dell'esecuzione del contratto da parte dell'Appaltatore.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dall'Amministrazione. Inoltre, assicura la regolare esecuzione dello stesso contratto da parte dell'Appaltatore, verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità ai documenti di gara. A tale fine, il Direttore dell'esecuzione del contratto svolge tutte le attività allo stesso espressamente demandate dalla legge ed in particolare quelle indicate nel presente Capitolato, nonché tutte le attività che si rendano opportune per assicurare il perseguimento dei compiti a questo assegnati. La mancata approvazione da parte del Direttore dell'Esecuzione delle prestazioni tecniche, degli interventi operativi e dell'esecuzione dei servizi, di qualsiasi natura e a qualsiasi titolo espliciti, determina il mancato riconoscimento del servizio effettuato con la conseguente applicazione delle penali previste, o la non corresponsione dei relativi corrispettivi.

Al Direttore dell'Esecuzione dovranno essere consegnati, durante lo svolgimento e al termine delle attività, i dati contabili, gli elementi tecnici, le certificazioni e tutte le informazioni relative alle prestazioni compiute. L'informazione e l'approvazione del Direttore dell'esecuzione è condizione indispensabile per il riconoscimento dei corrispettivi.

9bis. VERBALE DI AVVIO DELL'ESECUZIONE E CERTIFICATO DI AVVENUTA ULTIMAZIONE DELLE PRESTAZIONI DEL CONTRATTO

Il DEC del contratto provvederà, ex art. 19 del D.M. n. 49/2018, a redigere apposito verbale di avvio dell'esecuzione del contratto, sottoscritto dal DEC e dall'Appaltatore.

Al termine del contratto, dopo la comunicazione da parte dell'appaltatore di intervenuta ultimazione delle prestazioni, il DEC effettua entro cinque giorni i necessari accertamenti in contraddittorio e nei successivi cinque giorni elabora il certificato di ultimazione delle prestazioni, da inviare al RUP, che ne rilascia copia conforme all'appaltatore.

ART. 10 - ORDINI DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Gli ordini, le disposizioni e le prescrizioni del Direttore dell'esecuzione del contratto dovranno essere eseguiti con la massima cura e prontezza, nel rispetto delle norme contrattuali.



L'Appaltatore non potrà mai rifiutarsi di dare loro immediata esecuzione, anche quando si tratti di servizi da eseguirsi nei giorni festivi o in più luoghi contemporaneamente, sotto pena della esecuzione d'ufficio, con addebito della maggior spesa che la Stazione Appaltante avesse a sostenere rispetto alle condizioni di contratto e con le penalità previste dal presente Capitolato. È fatto salvo per l'Appaltatore il diritto di avanzare per iscritto le osservazioni e riserve che ritenesse opportuno segnalare in merito agli ordini impartiti.

ART. 11 - CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI

Il controllo delle prestazioni eseguito dall'Amministrazione Appaltante ha lo scopo di verificare l'efficacia del servizio offerto in termini di qualità e di accertare, nel contempo, la regolarità e la puntualità nell'esecuzione delle prestazioni.

ART. 11bis - CERTIFICATO DI VERIFICA DI CONFORMITÀ

Si richiama l'art. 116 e l'allegato II.14 del D.Lgs. n. 36/2023.

ART. 12 - PAGAMENTI

La fatturazione dovrà avvenire con cadenza trimestrale posticipata.

La determinazione del corrispettivo da corrispondere all'Appaltatore avverrà sulla base delle seguenti modalità:

- **a misura** per il servizio di **presidio**, da liquidarsi con cadenza trimestrale posticipata, calcolato sulla base del consuntivo delle ore effettivamente prestate e contabilizzate;
- **a canone** per il servizio di **manutenzione** da liquidarsi con cadenza trimestrale posticipata, calcolato sulla base dell'importo contrattuale al netto dello sconto offerto in sede di gara;

Ai sensi dell'art. 11 del D.Lgs. 36/2023, l'Appaltante opererà una ritenuta dello 0,50 per cento sull'importo da corrispondere all'Appaltatore. A tal fine l'Appaltatore dovrà fatturare il corrispettivo detraendo la ritenuta nella misura dello 0,50 per cento del corrispettivo stesso. Le ritenute potranno essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte dell'Appaltante del certificato di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

Tali fatture dovranno essere intestate all'Università degli Studi di Milano, Via Festa del Perdono, 7 - 20122 Milano e dovrà riportare il Codice Univoco d'Ufficio che verrà comunicato all'Appaltatore.

L'Amministrazione non potrà accettare né procedere al pagamento di fatture che non siano trasmesse in forma elettronica. I pagamenti saranno effettuati esclusivamente tramite bonifico bancario sul conto corrente dedicato, anche in via non esclusiva, che l'aggiudicatario comunicherà all'Appaltante ai sensi di legge.

Il pagamento della fattura avverrà entro 30 giorni naturali, successivi e continui dalla ricezione della relativa fattura, previa verifica del buon esito del servizio da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto e previa verifica del documento regolarità contributiva (DURC), ai sensi di quanto previsto dal D.M. 24/10/2007.

Resta infine inteso che in nessun caso, ivi compreso il ritardo nel pagamento del corrispettivo dovuto, l'Appaltatore potrà sospendere l'esecuzione del servizio. Qualora l'Appaltatore si rendesse inadempiente a tale obbligo, il contratto si potrà risolvere di diritto mediante semplice e unilaterale dichiarazione dell'Appaltante da comunicarsi con PEC, ai sensi del presente capitolato. Dagli importi comunque dovuti verranno detratte tutte le somme dovute alla Stazione Appaltante per penalità, multe o ripristini di danni arrecati e precedentemente notificati.



ART. 13 - PENALI

La mancata esecuzione del servizio nei tempi e con le modalità previste dal Capitolato darà luogo all'applicazione di penali.

In particolare, per ogni violazione, comunque accertata, degli obblighi contrattuali, la Stazione Appaltante ha facoltà di applicare nei confronti dell'Appaltatore delle penali pecuniarie, comprese tra un minimo di € 500,00 ad un massimo di € 5.000,00, commisurate alla gravità dell'inadempimento.

La misura delle penali è stabilita dall'Amministrazione Appaltante, a proprio insindacabile giudizio. Il DEC segnala tempestivamente al RUP eventuali ritardi o inadempimenti rispetto alle prescrizioni contrattuali.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali sono contestati all'Appaltatore per iscritto dal RUP con il supporto dell'ufficio preposto. L'Appaltatore potrà comunicare per iscritto, in ogni caso, le proprie controdeduzioni al RUP nel termine massimo di cinque giorni lavorativi dalla contestazione. Nei casi in cui le predette controdeduzioni siano state acquisite ma valutate negativamente dall'Appaltante, ovvero siano pervenute oltre il termine assegnato ovvero non siano pervenute affatto, il RUP applica le penali sopra indicate.

L'Appaltatore dovrà versare le penali comminate dall'Amministrazione Appaltante entro il termine di 10 giorni naturali, successivi e continui, decorrenti dalla data di invio della notifica della comminazione.

In caso di mancato versamento delle penali comminate, decorso il termine di dieci giorni naturali, successivi e continui dalla comunicazione dell'infrazione da parte dell'Amministrazione, quest'ultima potrà provvedere a recuperare l'importo in sede di liquidazione delle fatture ovvero, in alternativa, a incamerare la cauzione per la quota parte relativa ai danni subiti.

In tale ultimo caso, l'Appaltatore dovrà successivamente provvedere all'immediato reintegro della cauzione.

Resta comunque salvo il diritto al risarcimento per il maggior danno.

ART. 14 - SUBAPPALTO

Ai sensi dell'art. 119 del codice, il concorrente indica le prestazioni che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione il subappalto è vietato.

Ai sensi dell'art. 119 co. 1 del Codice, non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto.

Le prestazioni oggetto del presente appalto possono essere subappaltate ma non possono, a loro volta, essere oggetto di ulteriore subappalto. Ciò in ragione dell'esigenza di assicurare unitarietà nell'esecuzione della fornitura, tenuto conto dell'oggetto della stessa.

A carico del subappaltatore non devono sussistere le cause di esclusione di cui agli artt. 94, 95 e 98 del Codice.

L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della Stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

L'Amministrazione Appaltante corrisponderà direttamente al subappaltatore l'importo dovuto per le prestazioni dallo stesso eseguite nei casi previsti dall'art. 119 comma 11 del Codice.

È fatto comunque obbligo all'Appaltatore di comunicare alla Stazione Appaltante l'affidamento di lavorazioni, forniture, noli che, anche al di fuori delle ipotesi in cui sia normativamente configurabile il subappalto, comportino la presenza di personale esterno nel luogo di esecuzione del servizio.



ART. 15 - GARANZIA DEFINITIVA

Ai sensi dell'art. 117 del D.Lgs. n. 36/2023, l'Appaltatore è tenuto a costituire e consegnare alla Stazione Appaltante una polizza fideiussoria bancaria o assicurativa, avente decorrenza dalla data di stipula del contratto o dalla data di inizio di esecuzione dello stesso.

La fideiussione prodotta dovrà contenere l'espressa rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 co. 2 del Codice civile nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante.

Si precisa che la cauzione potrà essere presentata nell'importo ridotto ai sensi dell'art. 106 comma 8 del D.Lgs. n. 36/2023.

Ai sensi dell'art. 117 comma 6 del D.Lgs. n. 36/2023, la mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte della Stazione Appaltante, che aggiudica l'appalto al concorrente che segue in graduatoria.

In ogni caso la cauzione definitiva è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione nel limite massimo dell'80 per cento dell'importo garantito. Lo svincolo, nei termini e per le entità anzidetti, è automatico, senza necessità di benestare dell'Appaltante, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'Appaltatore, dei S.A.L. o di analogo documento, in originale o copia autentica, attestanti il raggiungimento delle predette percentuali di prestazione eseguita. L'ammontare residuo, pari al 20 per cento dell'iniziale importo garantito, è svincolato secondo la normativa vigente.

L'Appaltante ha il diritto di valersi della cauzione per le cause esplicitate all'art. 117 del D.Lgs. n. 36/2023, per l'applicazione delle penali, nei casi di risoluzione del contratto nonché in tutte le altre ipotesi previste dal contratto e dal presente Capitolato.

L'Appaltatore è obbligato a reintegrare la garanzia di cui la Stazione Appaltante abbia dovuto valersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto entro dieci giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte dell'Appaltante e, in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'Appaltatore. Nella ipotesi in cui l'amministrazione Appaltante intenda valersi della facoltà di richiedere all'Appaltatore la reintegrazione della cauzione definitiva, ove questa sia venuta meno in tutto o in parte, l'Appaltatore è tenuto a trasmettere lo schema di polizza-tipo approvato con D.M. n. 193 del 16 settembre 2022 (GU n. 291 del 14 dicembre 2022), il cui contenuto è da intendersi qui integralmente trascritto, secondo le modalità già sopra descritte. In caso di inadempimento a tale obbligo, l'Appaltante ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

ART. 16 - COPERTURE ASSICURATIVE

Con la stipula del contratto, l'Appaltatore assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, cagionati dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali riferibili all'Appaltatore stesso, anche se eseguite da parte di terzi.

L'Appaltatore si obbliga a tenere manlevata e indenne la Stazione Appaltante dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione ai danni derivanti dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

A tal fine l'Appaltatore dichiara di essere in possesso di adeguata copertura assicurativa a garanzia di responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali nonché di adeguata polizza di responsabilità civile prestatori di lavoro. La durata di tali garanzie dovrà essere



almeno pari a tutta la durata del contratto; a tale scopo le polizze dovranno essere rinnovate con continuità almeno sino alla scadenza del contratto, pena la risoluzione del contratto stesso.

L'Appaltatore si obbliga pertanto a produrre, prima della stipula del contratto, copia di polizza per la responsabilità civile prestatori di lavoro, relativa alla propria attività aziendale, nonché polizza RCT aziendale e, alla loro scadenza, copia dell'avvenuto pagamento del premio relativo al rinnovo delle stesse.

Resta in ogni caso ferma l'intera responsabilità dell'Appaltatore anche per danni eventualmente non coperti dalle predette polizze assicurative ovvero per danni eccedenti i massimali assicurati.

ART. 17 - RESPONSABILITÀ DELL'APPALTATORE CIRCA L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'Appaltatore è responsabile dei danni derivanti da negligenza, imprudenza, imperizia, inosservanza di leggi e di prescrizioni impartite dalla Stazione Appaltante, arrecati, per fatto proprio o dei propri dipendenti o di persone da esso chiamate per qualsiasi motivo in loco, arrecati sia al personale proprio o di altra società o a terzi comunque presenti, sia a cose proprie o di altre società o comunque pertinenti agli edifici ed ai loro impianti, attrezzature ed arredi. La suddetta responsabilità solleva la Stazione Appaltante ed il suo personale preposto alla direzione, assistenza e vigilanza del servizio da ogni responsabilità e conseguenza civile e penale.

La responsabilità dell'Appaltatore si estende ai danni a persone, animali e/o cose, derivanti dall'espletamento delle prestazioni contrattuali ed imputabili ad esso o al proprio personale o ai propri collaboratori a qualsiasi titolo impiegati, sollevando la Stazione Appaltante da ogni pretesa. In caso di inosservanza, anche parziale, da parte dell'Appaltatore di norme di legge e delle prescrizioni dettate dal presente Capitolato, la Stazione Appaltante provvederà a contestare la mancata esecuzione per iscritto, assegnando all'Appaltatore un termine perentorio, entro il quale l'inadempimento dovrà essere sanato.

Tutte le spese derivanti alla Stazione Appaltante dai suddetti inadempimenti saranno addebitate all'Appaltatore. Gli eventuali maggiori costi del servizio, eseguito in difformità alle prescrizioni contrattuali o comunque impartite, non saranno tenute in considerazione agli effetti della contabilizzazione.

L'Appaltatore non potrà mai opporre, a esonero o attenuazione delle proprie responsabilità, la presenza nelle aree o negli edifici del personale di direzione e di sorveglianza della Stazione Appaltante.

L'Appaltatore sarà l'unico responsabile per tutte le incombenze del servizio e della materiale esecuzione delle attività, con assoluto sollievo della Stazione Appaltante da qualsiasi responsabilità a riguardo.

ART. 18 - CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEI CREDITI

La cessione del contratto è nulla ai sensi dell'art. 119 comma 1 del D.Lgs. n. 36/2023, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120, comma 1, lettera d) del D.Lgs. n. 36/2023, nonché i casi di cessione di azienda e atti di trasformazione, fusione e scissione di imprese.

È ammessa la cessione del credito, ai sensi e con le modalità di cui all'art. 120 comma 12 e dell'art. 6 dell'Allegato II.14 del D.Lgs. 36/2023.

ART. 19 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La Stazione Appaltante, in caso di negligenza e di imperizia nella esecuzione delle attività, prolungata e ingiustificata sospensione delle attività e/o gravi reiterati ritardi nelle prestazioni



oggetto del contratto e quando ne venga compromessa la loro tempestiva esecuzione e la buona riuscita nonché nel caso in cui l'ammontare complessivo delle penali superi il 10 per cento del valore del contratto stesso, ha il diritto di risolvere il contratto, a suo insindacabile giudizio e in qualsiasi momento, liquidando i servizi per la parte di essi regolarmente eseguita, qualunque sia il loro importo complessivo e addebitando all'Appaltatore il maggior onere derivante all'Appaltante per la stipula del nuovo contratto finalizzato al completamento dei servizi stessi. Nei casi sopra indicati, la Stazione Appaltante comunicherà all'Appaltatore la volontà di procedere alla risoluzione del contratto a mezzo PEC.

Tale comunicazione dovrà contenere esplicitamente le motivazioni per le quali si procede alla risoluzione e dovrà concedere all'Appaltatore un congruo termine, comunque non superiore a 15 giorni naturali e continuativi, per sanare l'inadempimento o presentare le proprie osservazioni giustificative.

Decorso inutilmente tale termine senza che l'Appaltatore abbia sanato l'inadempimento o nel caso in cui l'Appaltante dovesse ritenere non accoglibili le eventuali giustificazioni addotte, si procederà alla risoluzione del contratto. Il tutto fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggiore danno.

La Stazione Appaltante si riserva infine l'insindacabile facoltà di risolvere il contratto, con provvedimento amministrativo, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., qualora:

- 1) l'Appaltatore, diffidato due volte per iscritto, persista nell'inadempienza contrattuale contestata;
- 2) l'applicazione delle penali previste dal presente Capitolato raggiunga un importo superiore al 10% dell'importo contrattuale al netto di IVA;
- 3) il documento unico di regolarità contributiva dell'Appaltatore risulti negativo per due volte consecutive;
- 4) l'Appaltatore reiteri l'inadempimento, commettendo più di tre inadempienze di qualsiasi gravità;
- 5) l'Appaltatore ceda il medesimo contratto, fatto salvo quanto previsto dall'art. 120 D.Lgs. n. 36/2023;
- 6) l'Appaltatore non provveda al reintegro del deposito cauzionale entro il termine di 15 giorni naturali, successivi e continui dalla richiesta dell'Appaltante (art. 117 comma 3 del D.lgs. 36/2023).

La Stazione Appaltante ha infine il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento e qualunque sia il suo stato di esecuzione, senza preavviso, qualora nei confronti dell'Appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al Codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'art. 94 del D. Lgs. 36/2023.

In ogni caso, l'Appaltante potrà risolvere il contratto qualora fosse accertato il venir meno di ogni altro requisito morale richiesto dal citato art. 94 D. Lgs. 36/2023.

La risoluzione del contratto produrrà i propri effetti dalla ricezione, da parte dell'Appaltatore, della comunicazione di risoluzione, inviata dall'indirizzo PEC unimi@postecert.it.

Tale comunicazione dovrà contenere esplicitamente le motivazioni per le quali si procede alla risoluzione e dovrà concedere all'Appaltatore un congruo termine, comunque non superiore a 15 giorni naturali e continuativi, per sanare l'inadempimento o presentare le proprie osservazioni giustificative.

Decorso inutilmente tale termine senza che l'Appaltatore abbia sanato l'inadempimento o nel caso in cui la Stazioni Appaltante dovesse ritenere di non poter accogliere le eventuali



giustificazioni addotte, si procederà alla risoluzione del contratto.

In caso di risoluzione, la Stazione Appaltante potrà provvedere, senza bisogno di messa in mora e con semplice provvedimento amministrativo, ad incamerare la garanzia definitiva per l'interno importo residuo al momento della risoluzione, 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.

In caso di risoluzione del contratto, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di interpellare gli altri concorrenti, fino al quinto in graduatoria, al fine di sottoscrivere un nuovo contratto alle medesime condizioni economiche proposte dall'Appaltatore.

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

In caso di risoluzione del contratto, l'Appaltatore si impegnerà a fornire alla Stazione Appaltante tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di provvedere direttamente o tramite terzi all'esecuzione dello stesso.

In caso di risoluzione si applica integralmente il disposto di cui all'art. 122 del D. Lgs. 36/2023.

ART. 20 - RECESSO

L'Appaltante si riserva il diritto, a suo insindacabile giudizio e senza necessità di motivazione, di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento, ai sensi dell'art. 123 del D.Lgs. n. 36/2023, con preavviso di almeno 20 giorni, da comunicarsi all'Appaltatore a mezzo PEC.

Dalla data di efficacia del recesso, l'Appaltatore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all'Appaltante.

In caso di recesso dell'Appaltante, l'Appaltatore ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte nonché del valore dei materiali utili eventualmente esistenti in magazzino, oltre al decimo dell'importo delle prestazioni non eseguite.

Ai sensi dell'articolo 11 dell'Allegato II.14 del D.Lgs. n. 36/2023, tale decimo è calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

ART. 21 - SPESE, IMPOSTE E TASSE

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

ART. 22 - OBBLIGHI DELL'APPALTATORE RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'Appaltatore è tenuto ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della legge n. 136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi al contratto.

L'Appaltatore si impegna pertanto a comunicare all'Amministrazione 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 si impegna a dare immediata comunicazione all'Appaltante e alla Prefettura -



Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Milano - della notizia dell'inadempienza della propria controparte subappaltatrice/subcontraente agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

L'Appaltatore si impegna, altresì, ad inserire, a pena di nullità assoluta, nei contratti sottoscritti con i subappaltatori/subcontraenti (ove presenti) della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate al presente contratto, un'apposita clausola con cui il subappaltatore/subcontraente (ove presente):

1) assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge n. 136/2010 ss.mm.ii. relativi al contratto;

2) si impegna a dare immediata comunicazione all'Appaltante e alla Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Milano - della notizia dell'inadempienza della propria controparte agli obblighi della tracciabilità finanziaria.

Ai fini della verifica prevista dal comma 9 dell'art. 3 della legge n. 136/2010 ss.mm.ii., l'Appaltatore si impegna ad inviare all'Appaltante copia dei contratti sottoscritti con i subappaltatori (ove presenti) e con i contraenti della filiera dell'impresa a qualsiasi titolo interessate al contratto, entro il termine di 10 giorni naturali successivi e continui dalla relativa sottoscrizione. Le comunicazioni di cui al presente articolo dovranno essere effettuate dal legale rappresentante o da soggetto munito di apposita procura.

Art. 23 - RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Tutte le controversie dipendenti dal conferimento del presente incarico, se possibile, saranno risolte in via amministrativa attraverso l'intervento del RUP nominato dalla Stazione Appaltante, entro il termine previsto dallo stesso RUP in ragione della complessità delle circostanze contestate.

È comunque facoltà di UNIMI di introdurre la procedura di Accordo Bonario ai sensi dell'art. 211 del Codice.

Tutto ciò premesso, viene fatta comunque salva la facoltà delle parti di richiedere in ogni momento l'intervento del collegio consultivo tecnico. Invero, trova applicazione la disciplina di cui all'articolo 215 del Codice relativamente al collegio consultivo tecnico formato secondo le modalità di cui all'allegato V.2 del Codice, al fine di prevenire le controversie o consentire la rapida risoluzione delle stesse o delle dispute tecniche di ogni natura che possano insorgere nell'esecuzione del contratto. I costi sono ripartiti tra le parti.

Qualora non si raggiunga l'accordo fra le parti sarà competente a redimere le controversie l'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Il Foro di competenza è quello di Milano.

È in ogni caso escluso il ricorso alla competenza arbitrale.

ART. 24 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'Appaltatore si impegna a trattare i dati personali, dei quali venga in possesso nell'esecuzione del servizio oggetto del presente Capitolato, nel rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, in particolare del Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003. Considerato che le modalità di esecuzione del servizio comporteranno l'effettuazione, da parte dell'Appaltatore, di un "trattamento" di dati personali (ai sensi dell'art. 4 del Regolamento UE 2016/679) di titolarità del Committente e per conto di quest'ultimo, all'atto della sottoscrizione del contratto il Committente, nella sua qualità di Titolare del trattamento, nominerà l'Appaltatore Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679.

La nomina avverrà mediante specifico atto scritto fornito dal Committente, e l'Appaltatore si



impegna sin da ora ad accettare tale nomina, che dovrà essere sottoscritta per accettazione.

Si precisa, inoltre, che i dati personali di titolarità dell'Appaltatore dei quali il Committente venga in possesso saranno trattati secondo le previsioni del documento "Informativa per fornitori e clienti", allegato al disciplinare, esclusivamente per le finalità, ivi indicate, per le quali i dati sono richiesti.

ART. 25 - CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore.

La mancata applicazione della clausola sociale in fase di esecuzione del contratto sarà verificata di volta in volta dalla Stazione Appaltante, al fine di accertare o meno se l'aggiudicatario abbia commesso grave negligenza o malafede nell'esecuzione del contratto.

L'appaltatore è tenuto pertanto a porre in essere tutte le attività necessarie ai fini del cambio di appalto, in particolar modo per quanto riguarda il passaggio del personale, nel rispetto della normativa vigente nonché nel rispetto e alle condizioni di cui al bando e capitolato e relativi allegati.

Si allega l'elenco del personale in servizio presso l'attuale appaltatore (allegato B - elenco personale uscente).

Allegati:

- All. A - Elenco apparati sostitutivi;
- All. B - Elenco personale uscente;