



SERVIZIO DI MANUTENZIONE CONSERVATIVA, GESTIONE, ASSISTENZA TECNICA E DI PRESIDIO ON-SITE PER I SISTEMI MULTIMEDIALI E DI STREAMING, DEGLI IMPIANTI AUDIOVISIVI, DOMOTICI E DI VIDEOCOMUNICAZIONE DI ATENEO.

Doc. 2 - Capitolato Speciale d'Appalto

Codice Identificativo Gara – CIG 9180669FB6

Il Dirigente e Responsabile Unico del Procedimento

Dott. Stefano Moroni

[f.to digitalmente ex art. 24 D.lgs. 82/05]

MILANO maggio 2022

INDICE

1. Premessa	5
1.1. Termini e definizioni	5
2. Contesto	5
2.1. Organizzativo	5
2.2. Tecnologico	6
3. Oggetto della fornitura	7
4. Durata del contratto	8
5. Importo dell'Appalto	8
6. Fatturazione e Pagamenti	9
7. Descrizione dei servizi	10
7.1. Assistenza all'uso degli impianti e dei sistemi	10
7.1.1. Dettaglio attività	10
7.1.2. Caratteristiche del servizio	11
7.1.3. Tempistiche del servizio (SLA)	12
7.1.4. Reportistica	12
7.2. Manutenzione aule didattiche e spazi eventi	13
7.2.1. Dettaglio attività	13
7.2.2. Caratteristiche del servizio	15
7.2.3. Tempistiche del servizio (SLA)	16
7.2.4. Reportistica	17
7.3. Manutenzione infrastruttura videoconferenza e streaming	18
7.3.1. Dettaglio attività	18
7.3.2. Caratteristiche del servizio	18
7.3.3. Tempistiche del servizio (SLA)	19
7.3.4. Reportistica	19
8. Adempimenti dell'azienda	19
9. Prescrizioni in materia di sicurezza	20
10. Responsabilità dell'azienda	21
11. Rappresentanza dell'azienda – Responsabile (coordinatore) del presidio	21
12. Rappresentanza dell'Ateneo - responsabile dei sistemi audiovisivi e multimediali	21

13.	Verifica qualità dei servizi erogati	21
14.	Penali come da inosservanza degli art. 7 e 8 del disciplinare di Gara	22
15.	Forza maggiore	24
16.	Contestazioni	24
17.	Riserve	24
18.	Clausola Risolutiva Espressa	25
19.	Danni a terzi e cose	26
20.	Garanzie e polizza assicurativa	26
20.1.	Garanzia definitiva	26
20.2.	Assicurazione	26
21.	Fallimento/liquidazione giudiziale dell'appaltatore	27
22.	Recesso	28
23.	Transazione	28
24.	Risoluzione e riduzione del contratto	28
25.	Provvedimenti in seguito alla risoluzione del contratto	29
26.	Obblighi in caso di risoluzione del contratto	29
27.	Foro Competente	29
28.	Divieto di cessione del contratto – cessione del credito	29
29.	Verifica di conformità/certificato di regolare esecuzione	30
30.	Ulteriori cause di risoluzione contrattuale	30
31.	Perfezionamento del contratto	31
32.	Responsabile Della Fornitura Per L'impresa	31
33.	Esecuzione del contratto	31
34.	Aggiunte al contratto	31
35.	Domicilio legale	31
36.	Legge applicabile al contratto	31
37.	Stipula e spese del contratto	31
38.	Controversie	Errore. Il segnalibro non è definito.
39.	Obblighi dell'appaltatore relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari	31
40.	Norma di rinvio	32
41.	Trattamento dei dati e norme di rinvio	32

42. Rischi da interferenze e oneri per la sicurezza relativi alla fornitura (duvri)

32

1. Premessa

Il presente Capitolato Tecnico identifica i requisiti di carattere tecnico, organizzativo e di servizio minimali a cui dovrà rispondere la proposta tecnica ed economica relativa alla fornitura di assistenza tecnica on-site nell'uso, gestione, manutenzione e conservazione degli impianti audiovisivi, multimediali, domotici e di videocomunicazione installati presso l'Ateneo.

1.1. Termini e definizioni

Nel presente documento vengono assunti i seguenti acronimi e definizioni:

"Stazione appaltante", "Appaltante", "Committente", "Amministrazione", "Ateneo", "Università": l'Ente che indice la gara, ovvero l'Università degli Studi di Milano-Bicocca.

"Affidatario", "Appaltatore", "Aggiudicatario", "Ditta", "Fornitore", "Impresa", "Azienda": l'impresa aggiudicataria dell'appalto.

"Capitolato Tecnico", "Capitolato": il presente documento.

"Gara": la gara da effettuare a fronte del Capitolato.

"Contratto": il contratto che verrà sottoscritto a seguito dell'aggiudicazione della Gara.

"Fornitura", "Servizi": il complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere e a produrre per onorare il Contratto.

"Campus Bicocca", "Polo di Milano": l'insieme degli edifici situati nel comune di Milano, in particolare gli edifici: U1, U2, U3, U4, U5, U6, U7, U9, U12, U14, U16, U17, U24, U26, U36.

"Campus di Monza", "Polo di Monza": l'insieme degli edifici situati nel comune di Monza e Veduggio al Lambro, in particolare gli edifici: U8, U18, U28, U38, U58.

"Villa Serena": edificio U38 situato in Monza.

"Campus di Bergamo", "Polo di Bergamo": l'insieme degli edifici situati nel comune di Bergamo, in particolare quelli situati in via Nini da Fano.

"Impianti audiovisivi, multimediali, domotici e di videocomunicazione": apparati ed aggregazioni di apparati comprendenti (a titolo esemplificativo e non esaustivo): amplificatori, casse acustiche, radiomicrofoni, microfoni a filo, mixer audio, processori digitali di segnale (DSP), lettori supporti di vario formato, sistemi di conferenza, videoproiettori, telecamere, lavagne luminose, document camera, schermi motorizzati, matrici video, mixer video, monitor grande formato e tradizionali, lavagne interattive multimediali, processori di controllo domotico, trasmettitori/ricevitori e convertitori di segnali, scaler, recorder, streamer, codec, thin client, ecc..., compresi cavi ed allestimenti accessori alla connettività.

2. Contesto

2.1. Organizzativo

Presso l'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA le attività inerenti la pianificazione e la gestione del sistema informativo e la conduzione delle infrastrutture tecnologiche sono affidate al personale afferente all'Area Sistemi Informativi.

L'Area è articolata nei settori: procedure e sistemi integrati, rete dati e telecomunicazioni, servizi di rete e architetture distribuite, servizi digitali per la didattica, servizi multimediali, sistemi e risorse, a loro volta organizzati in uffici secondo specifici ambiti di competenza.

La progettazione e l'implementazione delle infrastrutture avanzate di didattica in presenza e a distanza nelle aule, degli spazi eventi e convegni e del sistema di videoconferenza, la loro integrazione con le infrastrutture ed i sistemi di Ateneo e la loro gestione sono affidate al Settore Servizi Multimediali.

2.2. Tecnologico

Negli ultimi anni l'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA si è dotata di un'infrastruttura avanzata per l'erogazione della didattica in presenza e a distanza, distribuita su tutte le proprie sedi ma fortemente integrata. Tale infrastruttura si compone di sistemi centralizzati di gestione, monitoraggio e comando remoti su server virtualizzati, una rete dati virtuale (VLAN) dedicata per la comunicazione tra sistemi domotici e multimediali in grado di garantire adeguato isolamento e un efficiente trasferimento di flussi dati multimediali, un sistema di virtualizzazione per i thin client d'aula, integrazioni con i sistemi di autenticazione e autorizzazione di Ateneo, storage, Learning Management System e Video Content Management System.

L'Ateneo dispone di 150 aule didattiche multimediali di due differenti tipologie: avanzata e standard. Tutte le aule didattiche sono attrezzate con un processore domotico in grado esporre un'interfaccia di comando semplificata e pilotare i molteplici dispositivi presenti, nonché di interfacciarsi ai server centralizzati per il monitoraggio e la gestione remota.

Le aule di tipologia avanzata integrano un maggior numero di dispositivi e funzionalità garantendo la più ampia versatilità nello svolgimento delle lezioni. L'interfaccia utente di comando è costituita da un touch panel con software appositamente realizzato collegato al processore domotico. Questo gestisce gli apparati d'aula e comunica con i Domain Controller di Ateneo per l'autenticazione e l'autorizzazione degli utenti e con il server applicativo di monitoraggio e controllo per l'inoltro delle informazioni di stato e l'attuazione di comandi remoti.

Le aule di tipologia standard hanno una minore dotazione tecnologica, la gestione dei dispositivi è demandata a una interfaccia utente a pulsanti con integrato un processore. Monitoraggio e controllo remoti avvengono attraverso server applicativo dedicato e interfacce web dei singoli apparati.

Le comunicazioni tra i dispositivi d'aula e i processori e tra questi e i servizi di monitoraggio e gestione centralizzati avvengono tramite rete dati virtuale (VLAN) dedicata, sono altresì presenti connessioni via bus seriale o relè.

La presenza di server centralizzati e di un'unica postazione di supervisione e comando consente il monitoraggio proattivo su tutti gli edifici di Ateneo geograficamente distribuiti tra le sedi di Milano e Monza, non ponendo alcun vincolo di ampliamento a ulteriori sedi remote (tra le quali Bergamo in corso di attivazione). La possibilità di interazione in tempo reale con il docente in aula, l'anteprima del pannello di comando e la sua remotizzazione consentono un servizio tempestivo ed efficace nel mantenimento in efficienza delle aule e nel supporto all'uso delle loro piene funzionalità.

Le oltre 10 sale eventi e convegni si suddividono in sale di pregressa progettazione, realizzate come impianti audiovisivi chiusi, aventi come unico punto di connessione con l'esterno i sistemi di videoconferenza (codec) tradizionali e in sale di realizzazione più recente, le quali condividono lo stesso sistema centralizzato di gestione, monitoraggio e comando remoti delle aule didattiche, integrandosi di fatto nel sistema multimediale e domotico di Ateneo. È previsto il progressivo ammodernamento delle sale più vetuste per allinearle alla nuova infrastruttura.

Il processo di rinnovamento audiovisivo ha interessato anche il backend dell'infrastruttura di videoconferenza, ridefinendone l'architettura nelle componenti di Call, Scheduling, Bridge, Recording e Streaming operando un sostanziale intervento di virtualizzazione delle componenti centralizzate ed ampliando il numero di apparati e sale allestite (oltre 10).

Per la descrizione dettagliata del contesto tecnologico su cui il fornitore dovrà operare si faccia riferimento all'**Allegato 1 "Contesto Tecnologico e Applicativo"**.

Trattandosi di ambienti tecnologici in continua evoluzione, anche nel corso dell'esecuzione contrattuale, potrebbero intervenire modifiche all'infrastruttura e all'architettura dei sistemi ed il Fornitore dovrà in ogni caso essere in grado di adeguare i propri servizi a tale evoluzione senza che ciò costituisca variante. L'Affidatario non potrà in alcun caso vantare diritti a corrispettivi, ovvero a indennità, risarcimenti o indennizzi di sorta. L'Amministrazione provvederà a trasferire all'operatore informazioni di maggior dettaglio e le eventuali variazioni/integrazioni che dovessero realizzarsi nel corso della validità del contratto.

3. Oggetto della fornitura

Il presente appalto ha per oggetto la fornitura del Servizio di assistenza tecnica on-site nella gestione, manutenzione e conservazione degli impianti audiovisivi, multimediali, domotici e di videocomunicazione installati presso l'Ateneo, nonché il supporto all'utenza nell'utilizzo di tali impianti da realizzarsi con personale dedicato in presenza presso l'Ateneo opportunamente formato.

Si fa riferimento al completo dei servizi e delle attività volti a:

- fornire assistenza all'uso degli impianti e dei sistemi,
- garantire il monitoraggio e la piena operatività delle infrastrutture tecnologiche,
- mantenere l'aggiornamento e la perfetta efficienza dei sistemi,
- effettuare interventi di allestimento/disallestimento di apparati e impianti,
- gestire guasti, riparazioni in loco e/o presso servizi assistenza dei produttori,

I servizi oggetto della presente fornitura sono articolati in:

- a) assistenza all'uso degli impianti e dei sistemi
 - con presidio on-site in orario base/esteso
- b) assistenza, manutenzione, allestimenti/disallestimenti, gestione malfunzionamenti e guasti, riparazioni e ripristini apparati e impianti di aule e spazi eventi
 - con presidio on-site in orario base e supporto specialistico di secondo livello
- c) assistenza, manutenzione, gestione malfunzionamenti e guasti, riparazioni e ripristini infrastruttura di videoconferenza
 - con supporto specialistico di secondo livello.

4. Durata del contratto

Il contratto oggetto della presente gara ha la durata di tre anni a decorrere dalla data di stipula o da altra diversa data concordata per iscritto dalle Parti. L'Amministrazione, alla scadenza del contratto o in alternativa al termine del periodo di rinnovo del contratto di cui al paragrafo successivo, si riserva la facoltà di disporre la proroga tecnica del contratto (ai sensi dell'art. 106, comma 11 del D.Lgs. n. 50/2016) nella misura strettamente necessaria alle medesime condizioni contrattuali, nelle more dell'espletamento di nuova procedura di evidenza pubblica. L'eventuale decisione di prorogare o non prorogare il contratto rientra nella discrezionalità dell'Amministrazione ed è quindi insindacabile da parte della Ditta Appaltatrice.

Entro tre mesi prima della scadenza del contratto, l'Amministrazione si riserva la facoltà di esercitare un'opzione di rinnovo ai sensi dell'art. 106, c. 1 del D.Lgs n. 50/2016 per ulteriori due anni, per l'importo massimo di ulteriori € 830.000,00 (Iva esclusa) (fatta salva l'applicazione del ribasso percentuale unico di gara offerto), oltre a € 698,66 (Iva esclusa) per oneri della sicurezza non ribassabili, a condizione che venga garantito il buon andamento dei servizi nel corso dei primi tre anni di contratto e che siano individuate per i successivi due anni e contrattualizzate delle condizioni migliorative (economiche, tecniche, procedurali ecc.) valutate idonee dalla SA stessa.

In particolare, tale opzione potrà essere esercitata solo previa verifica da parte del Dirigente competente, su proposta del R.U.P., delle seguenti circostanze:

- piena soddisfazione delle prestazioni rese nel contratto originario (desunta, in particolar modo, dalla mancata applicazione di penali contrattuali);
- interesse pubblico a riproporre il servizio (attualità e utilità delle prestazioni previste nel capitolato originario);
- condizioni migliorative (economiche, tecniche, procedurali ecc.) valutate idonee dalla SA stessa e formalizzate mediante scambio di lettera sottoscritta da entrambe le Parti;
- assenza di circostanze ostative previste per legge o negli atti di gara.

5. Importo dell'Appalto

L'importo complessivo a base di gara è fissato pari o a ribasso su € 1.245.000,00= (al netto dell'IVA al 22%) per tre anni, oltre € 830.000,00= (al netto dell'IVA al 22%) di eventuale rinnovo biennale, così composto:

Servizio	Quantità	Importo (IVA esclusa)
Servizio di manutenzione aule didattiche	148	€ 85.000,00
Servizio di manutenzione sale eventi e sale riunioni	23	€ 60.000,00
Servizio di manutenzione infrastruttura di videoconferenza	1	€ 30.000,00
Servizio di presidio con risorse di alto profilo per l'assistenza aule	5	€ 240.000,00

Totale canone annuo	€ 415.000,00
Totale 3 annualità	€ 1.245.000,00
Totale 3+2 annualità	€ 2.075.000,00

Sono a carico dell'Impresa, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale espletamento dell'oggetto dell'appalto. Con il prezzo offerto in sede di gara, la ditta ritiene compensati tutti gli oneri derivanti dalle presenti norme e tutto quanto occorra per fornire il servizio in ogni sua parte.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere eventuali aumenti o diminuzioni delle prestazioni ai sensi dell'art. 106 comma 12 del D.Lgs. n.50/2016 e fino alla concorrenza di un quinto dell'importo complessivo contrattuale, agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario, senza diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni.

L'Amministrazione e l'Impresa Aggiudicataria hanno la facoltà di convenire l'affidamento di ulteriori prestazioni connesse all'oggetto principale dell'appalto e/o l'affidamento di ulteriori servizi analoghi, in conformità alla legislazione vigente.

6. Fatturazione e Pagamenti

In ottemperanza all'art. 1, comma 209, della legge n. 244/2007, la fatturazione deve essere effettuata in forma elettronica, con l'indicazione del seguente Codice Unico Ufficio: KRGDEI.

I pagamenti saranno effettuati entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura, mediante bonifico bancario o postale sul conto corrente dedicato indicato dell'Appaltatore, secondo quanto previsto dall'art. 3, D.Lgs. n.136/2010, previa verifica di conformità da parte del Responsabile della struttura richiedente.

L'emissione delle fatture da parte dell'Appaltatore dovrà avvenire con cadenza semestrale posticipata, ogni fattura dovrà esplicitamente riportare:

- l'importo semestrale per l'assistenza all'uso degli impianti e dei sistemi per ciascun operatore in orario feriale (lun-ven),
- l'importo semestrale per l'estensione al sabato dell'assistenza all'uso degli impianti e dei sistemi per operatore,
- l'importo semestrale per la manutenzione delle aule didattiche e degli spazi eventi,
- l'importo semestrale per la manutenzione dell'infrastruttura di videoconferenza,

Eventuali incrementi temporanei nel numero di operatori in orario/feriale e/o al sabato derivanti da richieste di estensione (cfr. par. 7.1.2) e/o variazioni contrattuali saranno fatturati a parte al termine del periodo di copertura o semestralmente nel caso di intervallo temporale superiore ai sei mesi. Tali fatture dovranno contenere esplicitamente il numero di operatori aggiuntivi e i periodi di estensione della copertura.

Ai sensi dell'art. 30, c. 5 del D.Lgs. n. 50/2016, l'Appaltatore dovrà operare, sull'importo netto progressivo delle prestazioni, una ritenuta dello 0,50 per cento che dovrà risultare esplicitamente indicata sul documento contabile emesso le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della stazione

appaltante del certificato di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva e ricezione della fattura relativa all'importo complessivo delle trattenute. La fattura dovrà essere intestata come successivamente indicato dall'Università. L'Appaltatore dovrà indicare in fattura il dettaglio dei servizi/forniture prestati per i quali viene richiesto il pagamento.

Qualora il documento contabile emesso non fosse conforme a quanto sopra indicato, l'Università sarà autorizzata a non procedere al pagamento o a rifiutare il documento attraverso il Sistema di Interscambio (SDI) - senza che ciò comporti alcun aggravio di costi e/o il decorrere di interessi di mora - e a richiedere l'emissione di un nuovo documento contabile regolarmente costituito.

Dagli importi fatturati potranno essere detratte le somme eventualmente dovute all'Università a titolo di penale per inadempienze contrattuali ovvero per ogni altro indennizzo o rimborso dovuti; tale detrazione dovrà risultare esplicitamente indicata sul documento contabile emesso. Non si darà luogo ad anticipazioni sull'importo contrattuale.

7. Descrizione dei servizi

Nel paragrafo 7.1 sono descritte le attività afferenti ai servizi base di assistenza all'uso degli impianti e dei sistemi con presidio on-site, contestualizzate all'ambiente tecnologico ed operativo dell'Ateneo.

Nel paragrafo 7.2 sono descritte le attività richieste nell'ambito dei servizi di assistenza, manutenzione, allestimento/disallestimento, gestione malfunzionamenti e guasti, riparazioni e ripristini per gli impianti d'aula e di spazi eventi, con presidio on site e supporto di secondo livello.

Nel paragrafo 7.3 sono descritti i servizi di assistenza e manutenzione per l'infrastruttura di videoconferenza con supporto di secondo livello.

Per tutte le attività svolte nell'ambito del presente Contratto il Fornitore è responsabile della produzione e/o aggiornamento e/o integrazione e consegna della relativa documentazione, ove prevista, e del rispetto degli standard in uso.

L'Appaltatore sarà tenuto ad assumere a proprio carico il costo di ogni sostituzione che risultasse necessaria per il corretto funzionamento di tutti gli apparati, fino ad una spesa massima (da calcolarsi in base al prezzo applicato dal Produttore ed effettivamente pagato dal Appaltatore) pari al 25% del valore complessivo del contratto. Oltre tale limite di spesa, accertato mediante esibizione di idonea documentazione contabile, l'Appaltatore si impegna a proporre eventuali sostituzioni ulteriori applicando lo sconto percentuale offerto in gara rispetto al prezzo di listino del Produttore.

7.1. Assistenza all'uso degli impianti e dei sistemi

7.1.1. Dettaglio attività

Gli allestimenti d'aula garantiscono al corpo docente la più ampia versatilità nell'espletamento dell'attività istituzionale di insegnamento anche in scenari didattici complessi. Per garantire la piena fruibilità delle tecnologie e dei molteplici sistemi messi loro a disposizione, è definito un servizio di help desk per le problematiche segnalate dai docenti, con interventi di assistenza in presenza che li supporti nello svolgimento "fluidico" delle lezioni.

Le richieste di assistenza giungeranno alla postazione di gestione centralizzata secondo le modalità stabilite dall'Amministrazione e comunicate in sede di attivazione del Contratto. La richiesta sarà presa in carico e, se possibile,

immediatamente risolta da remoto tramite gli strumenti messi a disposizione degli operatori. Nell'impossibilità di un intervento risolutivo rapido da remoto l'operatore interverrà in aula per l'assistenza diretta al docente.

Tra le possibili attività richieste ci sono:

- Spiegazioni sul funzionamento dei sistemi (come attivare/disattivare funzionalità, come implementare scenari attesi, ...),
- Risoluzione problemi (mancata accensione apparati, riavvio componenti bloccate, ...),
- Semplici regolazioni (volumi microfoni, selezione sorgente in proiezione, ...),
- Semplici ripristini (sostituzione batterie scariche, cavi danneggiati, ...),
- Collegamento e configurazione dispositivi personali per l'uso nelle aule (webconference, proiezione wifi, ...),
- Allestimenti/disallestimenti temporanei di dispositivi (lettori DVD, document camere, kit webconference, ...),
- Segnalazioni di furti, danneggiamenti, usi impropri delle attrezzature,
- Segnalazioni di malfunzionamenti, guasti, anomalie di altra natura alle portinerie.

7.1.2. Caratteristiche del servizio

Il numero minimo di operatori richiesti per l'erogazione del servizio è **5**.

La modalità di presidio del servizio è esclusivamente **on-site**.

Il servizio è riferibile alle seguenti fasce orarie di riferimento: dal **lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00** e **sabato dalle ore 8.00 alle ore 16.00**, ad esclusione delle festività nazionali.

Il personale di presidio dovrà essere sempre munito di tesserino personale di riconoscimento

Gli operatori opereranno su **edifici e sedi differenti** in prossimità delle aule e delle sale per le quali forniscono assistenza, deve essere assicurata la mobilità giornaliera ed oraria degli operatori tra edifici e sedi, così come la rotazione del personale sui differenti edifici.

Negli orari di servizio e durante le attività gli operatori dovranno essere sempre raggiungibili, telefonicamente o per mezzo di strumenti alternativi concordati con l'Amministrazione, la fornitura degli strumenti di contatto e comunicazione è a carico del Fornitore.

L'articolazione dei turni di servizio deve prevedere **massima co-presenza** negli intervalli di avvio delle lezioni (mattino e primo pomeriggio) con eventuali alternanze nella tarda mattinata e tardo pomeriggio. Dovrà essere comunque garantita la presenza contestuale minima di **almeno 3 operatori** on-site distribuiti sulle sedi, con esclusione del solo intervallo di fine giornata e il giorno di sabato per cui il numero di operatori contemporaneamente presenti potrà essere rideterminato con l'Amministrazione.

Il dettaglio dei turni di presenza dovrà essere comunque condiviso e preventivamente approvato dall'Università.

In corrispondenza dell'avvio dei semestri accademici e/o dei periodi di maggior richiesta del servizio, l'Amministrazione può richiedere e il Fornitore deve garantire, un temporaneo incremento dell'organico on-site alle medesime condizioni previste dal Contratto riparametrate sul numero di operatori e ai periodi integrativi richiesti.

Le figure identificate devono soddisfare i requisiti previsti dal profilo "Tecnico di presidio on-site assistenza e manutenzione sistemi domotici e multimediali" descritto nell'**Allegato 2 "Profili professionali"**.

Uno degli operatori deve svolgere ruolo di coordinamento e di interfaccia con l'Amministrazione e soddisfare i requisiti richiesti dal profilo "Coordinatore di presidio on-site assistenza e manutenzione sistemi domotici e multimediali" come indicato nell'**Allegato 2 "Profili professionali"**.

Il personale impiegato deve essere di assoluta fiducia e di provata riservatezza, deve astenersi dal manomettere e prendere conoscenza di pratiche, documenti e corrispondenza ovunque posti, dall'asportare o manomettere beni e attrezzature. Deve custodire con responsabilità e utilizzare correttamente le chiavi e i dispositivi di apertura consegnati dall'Università per l'accesso alle sedi ed ai locali secondo le istruzioni ricevute, astenendosi dal far accedere ai locali, fuori orario di apertura, persone non espressamente autorizzate dall'Università, dal cedere e/o duplicare chiavi e dispositivi di apertura senza preventiva autorizzazione da parte dei competenti uffici dell'Ateneo. Allo stesso modo deve custodire in maniera sicura e riservata le credenziali fornitegli per l'accesso ai sistemi informatici e tecnologici, astenendosi dalla loro divulgazione e ad ogni uso improprio all'interno e all'esterno degli ambiti di servizio.

Gli operatori devono avere capacità di gestione delle interazioni con le altre strutture organizzative presso l'Ateneo e totale autonomia nello svolgimento dei compiti assegnati.

Devono costantemente tenere un atteggiamento consono all'immagine ed alla funzione dell'Università, mantenendo un contegno decoroso, irreprensibile, riservato, corretto e disponibile nei riguardi di tutti coloro frequentino le sedi universitarie.

In ogni momento l'Amministrazione potrà chiedere ed ottenere la sostituzione del/degli operatori dimostratisi inadeguati o incompatibili con la tipologia e il livello di servizio attesi.

7.1.3. Tempistiche del servizio (SLA)

Nell'orario di servizio gli operatori dovranno presidiare in maniera costante e continuativa i canali di richiesta di assistenza (telefono, sistema di monitoraggio).

La presa in carico e la conseguente risposta alle richieste dovranno essere **immediate** (compatibilmente con comunicazioni/interazioni già in corso).

Alla risposta l'operatore raccoglierà le informazioni relative alla richiesta di assistenza e se possibile opererà direttamente da remoto utilizzando gli strumenti messi a disposizione dall'Ateneo.

Nel caso non fosse possibile una soluzione da remoto invierà in aula il tecnico più vicino, comunicando all'utenza i tempi previsti di intervento. Questi, in considerazione dell'ambito di didattica frontale, non potranno mai comportare un'attesa superiore ai **10 minuti**. Eventuali scostamenti dovranno essere segnalati e motivati nella reportistica trasmessa all'Ateneo.

7.1.4. Reportistica

Con cadenza **settimanale** il Fornitore provvederà ad inviare al Responsabile dei Sistemi Audiovisivi e Multimediali di Ateneo o suo delegato (par. 12) un report di riepilogo indicante l'elenco degli interventi contenente per ciascun intervento le seguenti informazioni minime:

- data e ora di ricezione della richiesta,
- canale utilizzato (telefono, sistema di monitoraggio, portineria, ...),
- soggetto richiedente l'intervento,
- aula,

- problema segnalato,
- data e ora intervento,
- operatore intervenuto,
- attività eseguite,
- data e ora chiusura intervento,
- eventuali note (ritardi intervento/ulteriori strutture attivate/...).

Con cadenza **semestrale** il Fornitore comunicherà riepilogo delle presenze/assenze/sostituzioni del personale di presidio.

I formati delle reportistiche dovranno essere concordati con l'Ateneo e comunque dovranno essere elaborabili elettronicamente.

7.2. Manutenzione aule didattiche e spazi eventi

7.2.1. Dettaglio attività

Il servizio riguarda le attività necessarie per garantire la piena fruibilità di aule didattiche e spazi eventi, prevenire i guasti, ridurre l'impatto sul livello dei servizi e garantire il più rapido ed efficace ripristino delle piene funzionalità. Il servizio comprende la responsabilità completa del ripristino dei sistemi, inclusa la fornitura di componenti in sostituzione di quelli guasti/difettosi, con esclusione delle riparazioni di apparecchiature danneggiate da sovratensioni/sovratemperature non dipendenti da malfunzionamenti di componenti interne degli apparati, da agenti atmosferici o ambientali, da errate manovre volontarie/accidentali che esulino dal comune impiego degli apparati. Per la riparazione di tali danni sarà prodotto un documento in forma di preventivo che relazioni sui guasti rilevati e sul costo di riparazione/sostituzione. La riparazione/sostituzione potrà avvenire solo a seguito di esplicita approvazione del preventivo.

Le attività manutentive in senso stretto sono riconducibili a due tipologie:

- manutenzione preventiva (attività di manutenzione atta a prevenire l'occorrenza di errori, malfunzionamenti e guasti);
- manutenzione correttiva (attività di ripristino a seguito di malfunzionamenti o guasti).

Tra le attività atte a garantire il pieno utilizzo di aule e spazi eventi sono inoltre richiesti:

- aggiornamenti e/o ripristini dei software (di sistema, onboard, di gestione/monitoraggio, ...) alle ultime versioni disponibili, relativi collaudi e verifica piena efficienza;
- allestimenti postazioni temporanee per video e web conference di gruppi di lavoro (laddove più partecipanti si riuniscano in presenza presso i locali dell'Ateneo) che richiedano l'impiego di apparati di visualizzazione/proiezione, acquisizione audio e video, diffusione sonora, adeguati al numero di partecipanti (non riconducibili all'uso di una postazione di tipologia desktop);
- montaggio e smontaggio allestimenti audio, video e multimediali su cattedre, podi e tavoli relatori in occasione di eventi;
- assistenza a service esterni per l'interoperabilità degli impianti di terzi con i sistemi di sala in allestimenti per eventi;

Oltre quanto sopra riportato, vengono di seguito descritte le attività esplicitamente richieste dal servizio:

- monitoraggio e mantenimento in efficienza degli impianti, anche con l'ausilio di strumenti informatici di diagnostica e gestione remoti messi a disposizione dall'Ateneo,
- diagnosi finalizzata a circoscrivere le cause di guasti e/o malfunzionamenti, effettuata sulla base della descrizione dei sintomi rilevati dall'utenza (o da apposita struttura preposta alla raccolta delle segnalazioni), e sulla base di ispezioni e collaudi condotti in loco;
- ripristino funzionale impianti malfunzionanti, ammalorati o deteriorati, ove possibile attraverso semplici aggiustaggi o mediante sostituzione di componenti (cavi compresi) o intere apparecchiature della stessa marca, modello e tipo, nuove di fabbrica, anche utilizzando in attesa del completo ripristino e per garantire la continuità di servizio, apposita scorta di componenti ed apparecchiature sostitutive a disposizione presso l'Ateneo. Qualora la parte di ricambio necessaria per il ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura hardware guasta non fosse più disponibile, il Fornitore deve effettuare la sostituzione dell'intera apparecchiatura hardware, a proprie spese, con una equivalente o con caratteristiche tecniche migliorative, ed idonea al ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura da sostituire. Sono comprese eventuali regolazioni e riconfigurazioni degli apparati atte a garantire il pieno ripristino funzionale;
- ripristini e riconfigurazioni componenti software malfunzionanti, guaste o manomesse;
- prove e collaudi post intervento, rilascio certificazioni di legge o, se non previste ed a richiesta dell'Università, di idonee autocertificazioni di avvenuta esecuzione a regola d'arte;
- verifica dello stato d'uso e di conservazione degli impianti audiovisivi e multimediali (cavi e connettività compresi), mediante ispezione periodiche continue per l'intero periodo di erogazione del servizio, con ricorrenza almeno trimestrale per ogni impianto. Eventuali ripristini, serraggi, regolazioni e rettifiche alle configurazioni degli apparati;
- pulizia e sanificazione periodica degli apparati, con cadenza almeno semestrale per ciascun apparato, utilizzando attrezzature e prodotti specifici per l'uso in ambito audio e visivo;
- segnalazione, secondo le modalità concordate con l'Amministrazione, di ogni situazione rilevata in sede di ispezione che richieda interventi manutentivi ai locali, agli arredi, agli impianti o di pulizia;
- aggiornamenti software dei firmware e dei sistemi operativi degli apparati hardware da mantenere all'ultima versione compatibile e disponibile rilasciata dal costruttore hardware, previa verifica e garanzia di stabilità. Gli interventi di aggiornamento software dei firmware e dei sistemi operativi degli apparati hardware da mantenere dovranno essere preventivamente concordati con l'Amministrazione al fine di evitare disservizi e contemplare procedure di rapido rollback alle versioni precedentemente funzionanti in caso di instabilità delle nuove versioni introdotte;
- assistenza alla conduzione di interventi manutentivi condotti da fornitori terzi fornendo l'aiuto richiesto, provvedendo a notificare, secondo le modalità concordate con l'Amministrazione, l'avvenuto ripristino funzionale;
- ricognizioni dei luoghi e degli impianti per la rilevazione delle consistenze e dello stato degli apparati, la catalogazione, l'inventario dei beni o la sua conformità alla situazione reale, la realizzazione di documentazione inerente gli impianti e le loro configurazioni;
- rimozione o installazione e messa in sicurezza di apparecchiature audiovisive e multimediali (ad es. videoproiettori, teli di proiezione motorizzati, sistemi di diffusione sonora, monitor, telecamere, ...), compresi quelli che richiedano esplicita abilitazione all'operatività in quota;
- movimentazione apparecchiature audiovisive e multimediali all'interno dell'Ateneo (es. tra sale, da sale a magazzini e viceversa, tra edifici e sedi, ecc.);
- stesura, etichettatura ed attestazione cavi anche con posa di canaline e/o passaggio in controsoffittatura;

- rimozione in via provvisoria o adeguata protezione di materiali, attrezzature, arredi che interferissero con l'esecuzione delle prestazioni, custodia temporanea degli stessi in locali chiusi presso gli edifici dell'Università e successiva ricollocazione al termine degli interventi;
- ripristino dello stato di ordine e pulizia dei locali esistente prima del proprio intervento o, laddove ciò non fosse possibile, immediata comunicazione dell'esigenza di ripristino;
- approntamento di opere provvisorie, di protezione o di segnaletica necessarie per l'esecuzione delle prestazioni, ivi compresa la deviazione provvisoria dei flussi di utenti.

Le componenti interessate dal servizio di manutenzione hardware sono riportate nell'**Allegato 1 "Contesto Tecnologico e Applicativo"**, paragrafi 8.1 e 8.2. Per quelle riportanti un asterisco "*" nella colonna "Scorta", è richiesto al Fornitore il deposito presso l'Amministrazione di una unità di scorta.

7.2.2. Caratteristiche del servizio

Le operazioni di manutenzione hardware potranno essere svolte dai medesimi operatori incaricati dell'assistenza all'uso degli impianti e dei sistemi (par. 7.1) con le medesime coperture ed articolazioni orarie, essendo le tipologie di attività contestuali e fortemente interconnesse. Per attività che richiedano conoscenze tecniche avanzate e/o competenze impiantistiche, nella configurazione e nell'uso dei sistemi e degli apparati, il Fornitore deve disporre nel suo organico di una o più figure con profilo "Tecnico di secondo livello assistenza e manutenzione sistemi domotici e multimediali", come descritto nell'**Allegato 2 "Profili professionali"**, da allocare presso l'Amministrazione per lo svolgimento delle attività e per il periodo necessari al pieno ripristino delle funzionalità. Tali figure saranno ingaggiate direttamente dal personale di presidio presso l'Ateneo previa segnalazione al Responsabile dei Sistemi Audiovisivi e Multimediali di Ateneo o suo delegato (cfr. par. 12) dell'esigenza di un intervento di secondo livello. Qualora il ripristino richiedesse sostituzione di componenti o interi apparati nel limite del 25% la procedura sarà immediatamente avviata dal tecnico di contatto

Per le attività di manutenzione correttiva gli operatori potranno intervenire in autonomia a seguito di rilevazione di guasti o malfunzionamenti o su richiesta inoltrata secondo le modalità stabilite dall'Amministrazione e comunicate in sede di attivazione del contratto. Il Responsabile dei Sistemi Audiovisivi e Multimediali di Ateneo o suo delegato dovranno comunque essere preventivamente aggiornati delle attività pianificate/in corso, così come delle azioni di ripristino previste, in modo da ratificarne l'applicazione.

Le attività di manutenzione preventiva saranno pianificate autonomamente dal personale di presidio secondo le tempistiche indicate nel dettaglio delle attività nei periodi di sospensione/riduzione dell'attività didattica e dei convegni e/o di chiusura dell'Ateneo al pubblico, comunque considerando le disponibilità delle aule. Il piano di intervento sarà condiviso con il Responsabile dei Sistemi Audiovisivi e Multimediali di Ateneo o suo delegato per opportuna ratifica.

Il Fornitore dovrà provvedere a sua cura e spese senza ulteriori oneri per l'Amministrazione

- alla fornitura, in numero sufficiente in base all'organizzazione adottata, di attrezzi e strumenti individuali di contatto e comunicazione (telefoni cellulari, computer portatili) e di lavoro per i propri operatori (compresi strumenti di misura, di serraggio, foratura, fissaggio, saldatura, attestazione connettori);
- alla fornitura in corso d'opera di minuteria e materiali di consumo accessori alle attività di ripristino funzionale degli impianti;

- alla fornitura di tutti i dispositivi di protezione individuale contro gli infortuni, previsti dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i., in materia di sicurezza del lavoro;
- alla fornitura di adeguati mezzi di trasporto (auto e/o furgoni) che consentano la mobilità oraria e giornaliera prevista per gli operatori ed il trasferimento di apparati ed attrezzature anche ingombranti;
- alla fornitura di mezzi d'opera adeguati (ponteggi, scale, trabattelli, ...) e tutto quanto si renderà necessario per lo svolgimento delle attività previste dal servizio;
- alla formazione del personale ed al conseguimento delle necessarie abilitazioni all'operatività e per l'uso delle dotazioni, nel rispetto della normativa vigente in ambito di sicurezza;
- all'obbligo di supervisione sui materiali e sugli accessori di cui sopra.

Qualora le attrezzature previste non risultino idonee ad un corretto svolgimento del servizio, l'Università potrà richiedere ed ottenere, durante tutto il periodo di durata dell'appalto, di sostituire o integrare tali attrezzature senza ulteriori oneri.

7.2.3. Tempistiche del servizio (SLA)

Nell'orario di servizio (come da "Assistenza all'uso degli impianti e dei sistemi") gli operatori dovranno presidiare in maniera costante e continuativa i canali di richiesta di assistenza (telefono, sistema di monitoraggio, sistema di ticketing). La presa in carico e la conseguente risposta alle richieste pervenute tramite canali sincroni (telefono, sistema di monitoraggio) dovranno essere **immediate** (compatibilmente con comunicazioni/interazioni già in corso). Gli interventi conseguenti le richieste di diagnosi e ripristino avranno priorità rispetto alle attività di manutenzione preventiva programmata. Alla risposta l'operatore raccoglierà le informazioni relative alla richiesta di assistenza e se possibile opererà direttamente da remoto utilizzando gli strumenti messi a disposizione dall'Ateneo. Nel caso non fosse possibile una soluzione da remoto invierà in aula il tecnico più vicino comunicando all'utenza i tempi previsti di intervento. Questi, in considerazione dell'ambito di didattica frontale non potranno mai comportare un'attesa superiore ai **10 minuti**. Eventuali scostamenti dovranno essere segnalati e motivati nella reportistica trasmessa all'Ateneo.

Per le richieste ricevute tramite canali asincroni (sistema di ticketing) l'attività dovrà essere pianificata nel primo intervallo temporale di disponibilità dell'aula (pausa tra le lezioni, slot temporali liberi).

In caso di funzionalità limitate o intero blocco dell'aula, gli operatori dovranno darne rapida comunicazione al Responsabile dei Sistemi Audiovisivi e Multimediali di Ateneo o suo delegato (cfr. par. 12), al fine di verificare la disponibilità di aule alternative, e lasciare comunicazione in prossimità della postazione inagibile in modo da dare avviso all'utenza del temporaneo disservizio. All'avvenuto ripristino la cartellonistica dovrà essere rimossa e il Responsabile dei Sistemi Audiovisivi e Multimediali di Ateneo o suo delegato dovranno essere aggiornati del ritorno in disponibilità dell'aula.

In ragione della rilevanza dell'attività didattica per l'Ateneo il ripristino di un'operatività seppur limitata, eventualmente coinvolgendo tecnici di secondo livello ed operando la sostituzione degli apparati guasti con le scorte previste deve avvenire entro il **giorno lavorativo successivo** alla data della segnalazione. Il ripristino completo delle piene funzionalità dovrà essere comunque completato entro **5 giorni lavorativi** dalla segnalazione.

Per le attività di montaggio/smontaggio di allestimenti, di installazione/rimozione/movimentazione apparati e per l'assistenza a service esterni dovranno essere rispettate le tempistiche indicate dall'Ateneo in ragione delle disponibilità dei locali e del calendario eventi. Per far fronte alle suddette attività nei tempi previsti senza precludere l'efficienza del servizio di assistenza in presidio, il Fornitore dovrà all'occorrenza ricorrere a personale tecnico di secondo livello non allocato presso l'Ateneo.

Per le verifiche ispettive e di manutenzione periodica vale quanto già indicato nel dettaglio delle attività (cfr. par. 7.2.1)

7.2.4. Reportistica

Con cadenza **settimanale** il Fornitore provvederà ad inviare al Responsabile dei Sistemi Audiovisivi e Multimediali di Ateneo o suo delegato (par. 12) un report di riepilogo indicante l'elenco degli interventi contenente per ciascun intervento le seguenti informazioni minime:

- data e ora di ricezione della richiesta;
- canale utilizzato (telefono, sistema di monitoraggio, portineria, ...);
- soggetto richiedente l'intervento;
- aula;
- problema segnalato/attività richiesta;
- data e ora di intervento;
- operatore intervenuto;
- attività eseguite;
- apparati eventualmente sostituiti e rispettivi serial number;
- data e ora chiusura intervento;
- eventuali note (ritardi intervento/ulteriori strutture attivate/...).

Le attività di manutenzione correttiva potranno essere accorpate al report richiesto per l'assistenza all'uso degli impianti (cfr. par. 7.1.4) purché le due tipologie di attività siano facilmente distinguibili attraverso opportuna marcatura.

Eventuali interventi svolti da personale tecnico del Fornitore non in presidio presso l'Ateneo comporteranno redazione di specifico report di intervento da prodursi al termine delle lavorazioni, con le medesime informazioni minime.

Per attività che, per qualunque ragione, dovessero protrarsi per un periodo superiore ai 5 giorni lavorativi il Fornitore dovrà fornire opportuna relazione scritta che ne specifichi le ragioni e, con cadenza settimanale, report sullo stato di avanzamento della pratica.

Per le attività di manutenzione preventiva: verifiche dello stato d'uso e conservazione, pulizia e sanificazione periodiche, ecc., il Fornitore produrrà **relazione conclusiva** delle attività svolte, entro 5 giorni lavorativi dal loro completamento, contenente le seguenti informazioni minime per ogni sala/aula oggetto di intervento:

- data;
- sala/aula;
- operatore intervenuto;
- stato riscontrato di apparati e cavi;
- eventuali criticità/anomalie evidenziate;
- attività svolte (riparazioni/sostituzioni/aggiornamenti/regolazioni/allestimenti/...);
- eventuali note (ritardi intervento/apparati sottratti o manomessi/ulteriori interventi manutentivi o di pulizia non di competenza da richiedere/...).

Con cadenza **semestrale** il Fornitore comunicherà riepilogo delle presenze/assenze/sostituzioni del personale di presidio. Qualora le attività di manutenzione (par. 7.2) e di assistenza (par. 7.1) fossero svolte dagli stessi operatori di presidio il Fornitore potrà redigere un unico documento di riepilogo.

I formati delle reportistiche dovranno essere concordati con l'Ateneo e comunque dovranno essere elaborabili elettronicamente.

7.3. Manutenzione infrastruttura videoconferenza e streaming

7.3.1. Dettaglio attività

Il servizio garantisce la piena efficienza e il costante aggiornamento dell'infrastruttura di videoconferenza e streaming di Ateneo. Il servizio comprende la responsabilità completa del ripristino dei sistemi, inclusa la fornitura di componenti in sostituzione di quelli guasti/difettosi.

Le attività manutentive in senso stretto sono riconducibili a due tipologie:

- manutenzione preventiva (attività di manutenzione atta mantenere aggiornati e in efficienza gli apparati);
- manutenzione correttiva (attività di manutenzione a seguito di malfunzionamenti o guasti).

Vengono di seguito riportate le attività esplicitamente richieste dal servizio:

- verifica dello stato di aggiornamento dei dispositivi, eventuali aggiornamenti alle ultime versioni rilasciate dai produttori di firmware e software. Gli interventi di aggiornamento software dei firmware e dei sistemi operativi degli apparati hardware da mantenere dovranno essere preventivamente concordati con l'Amministrazione al fine di evitare disservizi e contemplare procedure di rapido rollback alle versioni precedentemente funzionanti in caso di instabilità delle nuove versioni introdotte;
- diagnosi finalizzata a circoscrivere le cause di guasti e/o malfunzionamenti, effettuata sulla base della descrizione dei sintomi segnalati e di ispezioni e collaudi condotti in loco;
- ripristino funzionale dispositivi malfunzionanti;
- qualora la parte di ricambio necessaria per il ripristino o l'intera apparecchiatura non fossero più disponibili, il Fornitore deve effettuare la sostituzione dell'intera apparecchiatura a proprie spese, con una equivalente o con caratteristiche tecniche migliorative ed idonea al ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura da sostituire. Sono comprese eventuali regolazioni e riconfigurazioni degli apparati;
- prove e collaudi post intervento, rilascio certificazioni di legge o, se non previste ed a richiesta dell'Università, di idonee autocertificazioni di avvenuta esecuzione a regola d'arte.

Le componenti interessate dal servizio di manutenzione hardware sono riportate nell'**Allegato 1 "Contesto Tecnologico e Applicativo"**, paragrafo 8.3.

7.3.2. Caratteristiche del servizio

Le operazioni di manutenzione dovranno essere svolte da personale specializzato in possesso di opportune **certificazioni del Produttore** degli apparati come previsto dal profilo "Esperto sistemi e infrastrutture di videoconferenza" nell'**Allegato 2 "Profili professionali"**.

Le attività di aggiornamento, configurazione e di diagnostica potranno avvenire con collegamenti da remoto e supervisione del personale dell'Ateneo, laddove questi non si rivelassero adeguati al completamento delle attività il personale tecnico del Fornitore dovrà intervenire presso l'Ateneo.

7.3.3. Tempistiche del servizio (SLA)

La modalità di segnalazione di malfunzionamenti e guasti (telefonica, sistema di ticketing, ...) dovrà essere concordata con l'Amministrazione e dovrà comunque rilasciare un numero identificativo unico all'atto stesso della richiesta. La presa in carico dovrà avvenire entro il **giorno lavorativo successivo** la segnalazione, con il contatto per la raccolta delle informazioni necessarie alla diagnosi del malfunzionamento e all'eventuale immediato ripristino. Qualora il ripristino richiedesse sostituzione di componenti o interi apparati nel limite del 25%, la procedura sarà immediatamente avviata dal tecnico di contatto. Nell'impossibilità di una risoluzione immediata della problematica il servizio supporterà Responsabile dei Sistemi Audiovisivi e Multimediali di Ateneo o suo delegato (cfr. par. 12) nell'identificazione di una soluzione temporanea che consenta comunque lo svolgimento di videoconferenze e streaming seppur a funzionalità ridotte e contestualmente attiverà l'intervento on-site di un tecnico presso l'Ateneo da concretizzarsi entro i **tre giorni lavorativi successivi** qualora l'intervento non comporti l'attesa di pezzi o dispositivi di ricambio, ed entro i **cinque giorni lavorativi successivi** qualora fossero previste sostituzioni hardware. Le attività di manutenzione preventiva (aggiornamenti dei dispositivi) dovranno essere pianificate con ricorrenza **almeno semestrale** in accordo con il Responsabile dei Sistemi Audiovisivi e Multimediali di Ateneo o suo delegato (cfr. par. 12) e prevedendo procedure cautelative che garantiscano un rapido rollback alle versioni precedentemente funzionanti in caso di instabilità delle nuove versioni introdotte.

7.3.4. Reportistica

Al termine di ogni intervento il Fornitore dovrà produrre un **report di dettaglio** contenente le seguenti informazioni minime:

- data e ora di ricezione della richiesta;
- identificativo associato;
- problema segnalato;
- apparato/sistema oggetto dell'intervento e relativo serial number;
- operatore intervenuto;
- attività svolte;
- apparati eventualmente sostituiti e rispettivi serial number;
- data e ora chiusura intervento di ripristino.

Per attività che, per qualunque ragione, dovessero protrarsi per un periodo superiore ai 5 giorni lavorativi il Fornitore dovrà fornire **opportuna relazione scritta** che ne specifichi le ragioni e, con cadenza settimanale, report sullo stato di avanzamento della pratica.

I formati delle reportistiche dovranno essere concordati con l'Ateneo e comunque dovranno essere elaborabili elettronicamente.

8. Adempimenti dell'azienda

È inteso che il Fornitore si avvale di proprio personale, regolarmente assunto o contrattualizzato, od eventualmente socio, convenientemente esperto e formato, operante sotto la responsabilità esclusiva dell'Azienda medesima.

Tutti gli oneri relativi alle retribuzioni, compensi, formazione, sicurezza e prevenzione, previdenza ed assicurazione dei propri dipendenti e collaboratori, impiegati nell'esecuzione del Contratto sono a carico del Fornitore.

L'Azienda si impegna, nei confronti della totalità del personale posto alle sue dirette dipendenze ed impiegato nell'esecuzione del servizio, oggetto del presente accordo, a rispettare le disposizioni in tema di sicurezza e condizioni di lavoro, a provvedere alla formazione degli operatori ed al conseguimento delle necessarie abilitazioni all'operatività e per l'uso delle dotazioni. L'Università è sollevata da ogni responsabilità per eventuali malattie professionali o infortuni subiti dal personale impiegato per l'espletamento delle prestazioni d'appalto, anche per effetto dell'uso di attrezzi e materiali.

L'Università rimane in ogni caso estranea ad ogni relazione con il personale dell'Azienda.

Non è previsto, né ammesso l'utilizzo di apprendisti. L'Azienda si impegna a garantire a suo carico formazione a aggiornamento continui al personale impiegato nell'esecuzione del servizio, tramite corsi con cadenza almeno annuale focalizzati sugli ambiti oggetto del contratto e con rilascio di un attestato nominale di partecipazione da produrre all'Amministrazione che elenchi gli argomenti oggetto di approfondimento. Durata, contenuti, periodo e orari di fruizione di tali corsi dovranno essere preventivamente concordati con l'Amministrazione.

Eventuali sostituzioni per ferie, maternità, permessi, dimissioni, sono a carico del Fornitore e devono essere perfezionate **entro il giorno lavorativo successivo** alla mancata presentazione in servizio di uno o più operatori. Assenze e sostituzioni devono essere tempestivamente segnalate ai competenti uffici dell'Ateneo. Per assenze non prevedibili (malattie, infortuni, permessi urgenti, dimissioni senza preavviso) il Fornitore deve comunque garantire la sostituzione nei tempi previsti ancorché con personale con profilo professionale non pienamente corrispondente a quanto previsto negli allegati del presente accordo, purché entro i 5 giorni lavorativi successivi sia ricostituito l'intero organico con adeguate competenze e professionalità. Per le sostituzioni richieste dall'Amministrazione il tempo di ripristino della dotazione organica è esteso a 10 giorni lavorativi. In caso di sciopero del personale addetto o in presenza di altre cause di forza maggiore, il Fornitore si impegna a darne comunicazione all'Università con almeno due giorni di preavviso e ad assicurare comunque un servizio minimo di emergenza.

Entro i **cinque giorni** precedenti l'inizio del servizio, l'Azienda dovrà comunicare all'Ateneo l'elenco nominale del personale che sarà adibito al servizio, con l'indicazione per ciascuna unità di personale degli estremi del documento di riconoscimento (tipo di documento, numero, autorità e data di rilascio). Tale elenco, con la relativa documentazione, dovrà essere aggiornato nel corso del contratto con i nuovi inserimenti di personale, anche per sostituzione temporanea per ferie, permessi, maternità, malattie, infortunio o altre assenze, entro il giorno successivo a quello in cui le variazioni si sono verificate.

Entro i cinque giorni precedenti il Fornitore dovrà altresì produrre proposta di distribuzione degli operatori nelle sedi e di articolazione oraria dei turni, nonché documento contenente le modalità di gestione ed escalation delle attività di assistenza e manutenzione, compresi i riferimenti e le informazioni di contatto dei responsabili delle strutture di supporto progressivamente attivabili. Contestualmente dovrà produrre proposta di reportistica per gli interventi di assistenza, di manutenzione, di ispezione e manutenzione periodica per aule e spazi eventi e per l'infrastruttura di videoconferenza, i riepiloghi di presenza/assenza/sostituzione degli operatori e le modalità di comunicazione delle sostituzioni. L'Azienda dovrà esplicitamente indicare un riferimento diverso dal Responsabile (Coordinatore) del Presidio (par. 11) a cui il Responsabile dei Sistemi Multimediali e Audiovisivi (par. 12) farà riferimento per le eventuali richieste di sostituzione degli operatori. Tutte le comunicazioni dovranno avvenire in forma scritta, è accettata anche la modalità elettronica sotto forma di email.

9. Prescrizioni in materia di sicurezza

L'Azienda è tenuta al rispetto del D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81 in materia di sicurezza e, dove necessario, dovrà intervenire con personale appositamente formato in materia. L'Azienda si impegna ad operare garantendo le caratteristiche ed i livelli di sicurezza e di protezione necessari per il proprio personale e per tutte le altre persone eventualmente presenti nei luoghi. L'Azienda si impegna a rendere edotto il proprio personale sia dei rischi specifici connessi con il servizio in oggetto,

che delle misure di prevenzione, protezione e di emergenza. In caso di necessità devono essere comunicate tempestivamente al Responsabile dei Sistemi Audiovisivi e Multimediali o a suo delegato e/o al Servizio di Prevenzione e Protezione dell'Amministrazione, le condizioni di emergenza/anomalia che si fossero venute a creare, fermo restando l'obbligo, nei limiti delle specifiche competenze e dei mezzi a disposizione, di riduzione al minimo dei danni. In caso di emergenza il personale dell'Azienda dovrà essere considerato alla pari di ospiti esterni e quindi dovrà seguire le indicazioni degli addetti locali alla gestione delle emergenze, non potrà avere ruoli attivi ma si dovrà limitare ad evacuare gli edifici seguendo le indicazioni affisse. Resta l'obbligo di segnalare eventuali situazioni di pericolo o di emergenza.

10. Responsabilità dell'azienda

L'Azienda dichiara e garantisce che è in grado di fornire i servizi oggetto del presente Documento, e che gli stessi saranno effettuati a regola d'arte, conformemente a tutte le leggi ed i regolamenti applicabili al momento in cui verranno resi. L'Azienda userà la massima diligenza nella realizzazione del servizio, in considerazione dell'importanza che questo riveste per l'Università. Nell'effettuazione del servizio, l'Azienda dovrà ritenersi direttamente ed esclusivamente responsabile di ogni danno arrecato dall'Azienda stessa in proprio o dal proprio personale a beni mobili ed immobili di proprietà dell'Ateneo o, comunque, da quest'ultimo detenuti o posseduti a diverso titolo. L'Azienda dovrà, altresì ritenersi direttamente ed esclusivamente responsabile di ogni danno arrecato da sé o dai propri operatori a persone presenti a qualunque titolo (corpo docente, personale tecnico ed amministrativo, studenti, ospiti, visitatori, ecc.), negli ambienti dell'Ateneo. Ogni responsabilità inerente all'esecuzione del servizio è interamente in carico all'Azienda, compresa quella per gli infortuni del personale addetto al servizio.

11. Rappresentanza dell'azienda – Responsabile (coordinatore) del presidio

Per la regolare esecuzione, prima dell'inizio dello svolgimento del servizio l'Azienda deve comunicare all'Amministrazione le generalità del Responsabile (Coordinatore) del Presidio che sia sempre rintracciabile attraverso rete di telefonia mobile, negli intervalli temporali previsti dal servizio. Al Responsabile del Presidio competono la responsabilità dell'esecuzione delle prestazioni e l'ottimizzazione della gestione operativa. L'Università si rivolgerà direttamente al Responsabile del Presidio per ogni problema che dovesse sorgere nell'espletamento del servizio. L'Università ha diritto di chiedere ed ottenere la sostituzione del Responsabile del Presidio con le medesime modalità previste per il personale di servizio. Ove non diversamente previsto, tutte le comunicazioni formali saranno trasmesse al Responsabile del Presidio e si intenderanno come validamente effettuate ai sensi e per gli effetti di legge all'Azienda. Quanto sarà dichiarato e sottoscritto dal Responsabile del Presidio, sarà considerato dall'Università dichiarato e sottoscritto in nome e per conto dell'Azienda.

12. Rappresentanza dell'Ateneo - responsabile dei sistemi audiovisivi e multimediali

Il Responsabile dei sistemi audiovisivi e multimediali sovrintende e vigila sull'osservanza contrattuale, adottando misure coercitive eventualmente necessarie e applicando le penali previste nel presente Documento, nonché segnalando gli inadempimenti cui può conseguire la sospensione delle operazioni di liquidazione delle fatture e dei relativi pagamenti. Il Responsabile dei sistemi audiovisivi e multimediali è il referente per ogni questione relativa alla gestione del servizio, può nominare delegati e referenti specifici per ogni servizio dandone comunicazione all'Azienda.

13. Verifica qualità dei servizi erogati

L'Amministrazione si riserva la facoltà di condurre verifiche ispettive nel corso dello svolgimento o a seguire della chiusura delle attività, anche con il supporto di strumenti tecnologici, analisi dei log e dei tabulati. Si riserva altresì la facoltà di condurre analisi di customer satisfaction relative ai servizi in oggetto e potrà chiedere la collaborazione degli addetti al servizio, senza ulteriori oneri, per la somministrazione dei questionari agli utenti. Qualora le verifiche riscontrassero difformità rispetto quanto previsto in termini di caratteristiche del servizio, tempistiche, qualità e/o reportistica, l'Amministrazione provvederà all'applicazione delle penali previste del presente Documento.

14. Penali

L'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca di pretendere il risarcimento di eventuali ulteriori spese e danni per le violazioni e le inadempienze che si risolvano in una non corretta gestione del servizio; all'Amministrazione è data facoltà di applicare penali in caso di inosservanza delle prescrizioni contrattuali (di cui in particolare agli art. 7 e 8 del Capitolato Speciale di Appalto) con le modalità di seguito descritte:

- a. mancato rispetto dei turni e degli orari di servizio stabiliti in assenza di giustificato motivo: euro 100,00= per ogni violazione rilevata per singolo operatore;
- b. mancato presidio dei canali di richiesta assistenza: euro 50,00= per ogni chiamata non risposta;
- c. mancato rispetto dei tempi stabiliti per gli interventi presso aule/sale in assenza di giustificato motivo: euro 30,00= per ogni violazione;
- d. completa irreperibilità del personale in servizio di presidio in assenza di giustificato motivo: da euro 500,00= a euro 3.000,00= commisurata alla gravità del disservizio conseguente all'impossibilità di contattare gli operatori (ad es. euro 500,00 per la semplice irraggiungibilità degli operatori, euro 3.000,00 se l'irraggiungibilità abbia avuto gravi ripercussioni nel regolare svolgimento delle attività di Ateneo e/o danni di immagine dello stesso);
- e. completa assenza del personale in servizio di presidio in assenza di giustificato motivo: da euro 1.000,00= a euro 10.000,00= commisurata alla gravità del disservizio conseguente all'assenza (ad es. euro 1.000,00 per il solo accertamento, euro 10.000,00 se l'assenza abbia avuto gravi ripercussioni nel regolare svolgimento delle attività di Ateneo e/o danni di immagine dello stesso);
- f. violazione delle norme di comportamento: da euro 500,00= a euro 5.000,00= commisurata alla gravità del comportamento tenuto (ad. Es 500,00= per violazioni sulle norme di accesso ai locali, euro 5.000,00= per condotta disdicevole nei confronti della comunità di Ateneo e/o che comporti danno di immagine allo stesso);
- g. omissione della attestazione settimanale di svolgimento attività: euro 100,00= per ogni omissione;
- h. omissione della reportistica semestrale sulle presenze del personale di presidio: euro 300,00= per ogni omissione;
- i. mancata esecuzione delle prestazioni richieste nei tempi stabiliti, in assenza di giustificato motivo: da euro 300,00= a euro 3.000,00= per ogni giorno di ritardo, commisurata alla gravità del disservizio conseguente (ad es. euro 300,00= per la conseguente indisponibilità di un'aula, euro 3.000,00= per l'indisponibilità di uno spazio eventi);
- j. mancato rispetto dei termini di compilazione ed inoltro dei rapporti di intervento (per supporto / ripristino / allestimento / montaggio / smontaggio / assistenza fornitori / movimentazione materiali / ...): euro 50,00= per ogni giorno di ritardo per rapporto;
- k. mancata corrispondenza tra situazione attestata dal report di intervento e la situazione effettivamente rilevata, purché la verifica sia effettuata dall'Amministrazione entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione del report di ispezione/intervento/ripristino: euro 300,00= per ogni report non corrispondente al vero;
- l. permanenza dell'inutilizzabilità dell'impianto pur a seguito della chiusura positiva dell'intervento richiesto, purché la verifica sia effettuata dall'Amministrazione entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione del report intervento: da euro 500,00= a euro 5.000,00= per ogni giorno di inutilizzabilità, commisurata alla gravità del disservizio conseguente (ad es. euro 500,00 per la conseguente indisponibilità di un'aula, euro 5.000,00= per l'indisponibilità di uno spazio eventi);
- m. mancata ispezione e verifica periodica dello stato d'uso degli impianti nei termini temporali previsti: da euro 200,00= a euro 2.000,00= per impianto, commisurata alla rilevanza degli impianti (ad es. euro 200,00= per un impianto d'aula, euro 2.000,00=per uno spazio eventi);
- n. mancata esecuzione attività di ripristino emerse in sede di ispezione: da euro 300,00= a euro 3.000,00= per impianto, commisurata alla gravità del disservizio conseguente (ad es. euro 300,00= per una non ottimale

- disponibilità degli impianti, euro 1.000,00= per l'indisponibilità di un'aula, euro 3.000,00= per l'indisponibilità di uno spazio eventi);
- o. mancata pulizia e sanificazione degli apparati nei termini temporali previsti o mancanza inoltro rapporto: euro 20,00= per ogni apparato non pulito/sanificato nei termini previsti o rapporto omesso;
 - p. mancato rispetto dei termini di compilazione ed inoltro report di ispezione impianto: euro 10,00= per ogni giorno di ritardo per rapporto;
 - q. ritardo nella messa a disposizione dei mezzi e delle attrezzature richieste per lo svolgimento dei servizi: da euro 50,00= a euro 1.000,00= per ogni giorno di ritardo a seconda della gravità della mancanza (ad es. euro 50,00= per dispositivi individuali, euro 1.000,00= per scale, ponteggi, ecc... la cui indisponibilità pregiudichi l'operatività di sale o aule);
 - r. mancato rispetto dei termini per la sostituzione di personale a seguito di ferie, malattie, infortuni, permessi, dimissioni e per il ripristino dell'organico con adeguate competenze e professionalità: euro 300,00= per ogni giorno di ritardo;
 - s. mancato rispetto dei termini per la sostituzione di personale a esplicita richiesta dell'Amministrazione: euro 500,00= per ogni giorno di ritardo;
 - t. mancata corrispondenza tra il riepilogo presenze inoltrato e la situazione effettivamente registrata dall'Amministrazione: euro 1.000,00= per ogni report non corrispondente al vero;
 - u. mancata esecuzione delle prestazioni richieste per manutenzione dell'infrastruttura di videoconferenza e streaming nei tempi stabiliti, in assenza di giustificato motivo: da euro 300,00= a euro 3.000,00= per ogni giorno di ritardo, commisurata alla gravità del disservizio conseguente (ad es. euro 300,00= per la conseguente indisponibilità di un apparato, euro 3.000,00= per l'indisponibilità dell'intera infrastruttura);
 - v. mancato rispetto dei termini di compilazione ed inoltro dei rapporti di intervento per gli interventi di manutenzione e ripristino degli apparati di videoconferenza e streaming: euro 10,00= per ogni giorno di ritardo del rapporto;
 - w. mancata corrispondenza tra le competenze tecniche richieste e quelle effettivamente possedute dall'operatore: 3.000= euro per ogni operatore non corrispondente al profilo richiesto;
 - x. mancato aggiornamento periodico degli operatori: 300,00= euro per ogni operatore e ciclo di aggiornamento non rispettato;
 - y. permanenza dell'inutilizzabilità degli apparati e/o dell'infrastruttura di videoconferenza e streaming pur a seguito della chiusura positiva dell'intervento richiesto, purché la verifica sia effettuata dall'Amministrazione entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione del report intervento: da euro 500,00= a euro 5.000,00= ogni giorno di inutilizzabilità, commisurata alla gravità del disservizio conseguente (ad es. euro 500,00 per la conseguente indisponibilità di un apparato, euro 5.000,00= per l'indisponibilità dell'intera infrastruttura);
 - z. mancato rispetto dei termini di compilazione ed inoltro dei documenti altresì previsti: euro 20,00= per ogni giorno di ritardo;
 - aa. mancato rispetto di altri adempimenti previsti dal presente Documento: da euro 100,00= a euro 2.000,00= per singola inadempienza, commisurata alla gravità di ciascuna;
 - bb. danni arrecati dal personale impiegato dall'Impresa: l'Università degli Studi di Milano-Bicocca applicherà una penale pari al 10% dell'ammontare del danno, oltre al relativo addebito delle spese sostenute per le riparazioni;

La penale sarà preceduta da regolare contestazione scritta e motivata, inviata con lettera raccomandata a.r. o a mezzo PEC, alla quale l'impresa appaltatrice avrà facoltà di opporre controdeduzioni entro 10 giorni dalla contestazione medesima. Qualora, entro il termine di dieci giorni, la Società non abbia effettuato il pagamento o non abbia dato nessun riscontro alla richiesta di pagamento, ovvero abbia fornito giustificazioni oggettivamente non idonee o non soddisfacenti, l'Università

provvederà ad incamerare l'importo dovuto direttamente dal deposito cauzionale. La Società dovrà successivamente provvedere all'immediato reintegro della cauzione.

In alternativa, su richiesta dell'Impresa aggiudicataria, l'importo delle penali potrà essere decurtato dalla prima fattura utile, purché espressamente e correttamente contabilizzato.

In caso di grave inosservanza delle prescrizioni contrattuali ed in caso di applicazione delle penali per un ammontare totale che superi il 10% dell'importo contrattuale complessivo (al netto dell'IVA) l'Università considererà risolto di diritto il contratto, provvedendo all'incameramento dell'intero deposito cauzionale, fatta salva l'azione per il risarcimento del maggior danno subito ed ogni altra azione che l'Università ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

15. Forza maggiore

Nel caso in cui l'Appaltatore, per motivi ad esso non imputabili, non fosse in grado di effettuare la prestazione contrattuale nei termini previsti, può chiedere per iscritto, motivata proroga che, se ritenuta giustificata, verrà concessa dall'Università.

Per ogni altro ritardo nell'esecuzione, l'Università si riserva il diritto di applicare le penali previste, con la procedura di cui al successivo art. 13, nonché – nel caso in cui l'Appaltatore non si dimostri in grado di fare fronte agli impegni contrattuali assunti, il diritto di recedere dal contratto stesso, incamerando l'intero importo garantito con la fideiussione, fatto salvo il maggior danno subito.

La presentazione da parte dell'Appaltatore di domande intese ad ottenere spostamenti dei termini, modificazioni di clausole o, in generale, comunicazioni e chiarimenti non comporta automaticamente l'interruzione della decorrenza dei termini.

16. Contestazioni

Il DEC o l'Appaltatore comunicano al RUP le contestazioni insorte circa aspetti tecnici che possono influire sull'esecuzione delle prestazioni. Il responsabile del procedimento convoca le parti entro quindici giorni dalla comunicazione e promuove, in contraddittorio, l'esame della questione al fine di risolvere la controversia. La decisione del Responsabile del procedimento è comunicata all'Appaltatore, il quale ha l'obbligo di uniformarsi, salvo il diritto di iscrivere riserva nei documenti contabili.

Se le contestazioni riguardano fatti, il DEC redige in contraddittorio con l'Appaltatore un processo verbale delle circostanze contestate o, mancando quest'ultimo, in presenza di due testimoni. In questo caso copia del verbale è comunicata all'Appaltatore per le sue osservazioni, da presentarsi al Direttore dell'esecuzione nel termine di otto giorni dalla data del ricevimento. In mancanza di osservazioni nel termine, le risultanze del verbale si intendono definitivamente accettate.

L'Appaltatore, il suo rappresentante, oppure i testimoni firmano il processo verbale, che è inviato al Responsabile del procedimento con le eventuali osservazioni dell'Appaltatore.

17. Riserve

L'iscrizione della domanda di riserva dovrà essere effettuata dall'Appaltatore sul primo atto dell'appalto idoneo a riceverla coevo o immediatamente successivo al fatto da cui essa trae origine.

Nei casi di sottoscrizione con riserva di atti di esecuzione dell'appalto, l'Appaltatore ha l'onere di esplicitare la riserva entro 15 giorni dalla sottoscrizione.

Le domande dell'Appaltatore, per evitare la decadenza, devono avere contenuto preciso e determinato sia in ordine alle ragioni su cui si fondano, sia in ordine alla quantificazione della pretesa.

I casi in cui si verifica la decadenza della riserva sono i seguenti:

- a. la mancata sottoscrizione;
- b. la sottoscrizione con riserva cui non fa seguito, nel termine di 15 giorni, l'esplicazione della stessa, e cioè la formulazione della domanda;
- c. la formulazione tardiva della domanda, e cioè non in occasione dello stato di avanzamento immediatamente successivo al fatto;
- d. la domanda è inefficace, in quanto priva dei requisiti prescritti, e cioè dell'indicazione delle ragioni che ne stanno alla base (causa petendi) e/o del petitum.

La riserva è un atto con sede vincolata. Essa deve essere formulata negli atti prima detti e non può essere sostituita da equipollenti, quali l'invio di una lettera o di una diffida o il riconoscimento, da parte dell'Amministrazione, delle ragioni dell'Appaltatore.

La possibilità di formulare la riserva in una sede o in un modo diverso (ma pur sempre idoneo a rendere tempestivamente edotta l'Amministrazione) deve ammettersi nei casi in cui gli altri atti non siano nella disponibilità dell'Appaltatore per causa a lui non imputabile.

Le domande che fanno valere pretese già oggetto di riserva non possono essere proposte per importi maggiori rispetto a quelli quantificati nelle riserve stesse.

L'importo complessivo delle riserve non può in ogni caso essere superiore al venti per cento dell'importo contrattuale.

18. Clausola Risolutiva Espressa

Fatto salvo quanto disposto dall'art.108 del D.Lgs. 50/2016, l'Università risolverà di diritto il contratto:

- a. nel caso di fornitura di un bene diverso da quello offerto in gara o non corrispondente al contratto quanto a caratteristiche qualitative;
- b. per le inadempienze contrattuali gravi quali la cessione del contratto, la subfornitura, il subappalto non autorizzato;
- c. quando l'impresa aggiudicataria non sia in grado o si rifiuti ingiustificatamente di svolgere, in tutto o in parte, le prestazioni oggetto del contratto, nonché per il reiterato inadempimento degli obblighi relativi all'assistenza, alla manutenzione e alla garanzia previsti dal presente Capitolato e oggetto dell'offerta;
- d. nel caso in cui l'ammontare complessivo delle penali raggiunga il 10% dell'importo contrattuale complessivo (IVA esclusa);
- e. in caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni (L. 13.08.2010 n. 136 e s.m.).

Fermo quanto previsto da altre disposizioni di legge, qualora nei confronti dell'Appaltatore sia intervenuta l'emanazione di un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui all'articolo 3, della legge 27 dicembre 1956, n. 1423 ed agli articoli 2 e seguenti della legge 31 maggio 1965, n. 575 (ora art. 6 e art. 67 del decreto legislativo n. 159 del 2011 - n.d.r.), ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i delitti previsti dall'articolo 51, commi 3-bis e 3-quater, del codice di procedura penale, dagli articoli 314, primo comma, 316, 316-bis, 317, 318, 319, 319-ter, 319-quater e 320 del codice penale, nonché per reati di usura, riciclaggio nonché per frodi nei riguardi

dell'Amministrazione, di subappaltatori, di fornitori, di lavoratori o di altri soggetti comunque interessati all'esecuzione dei servizi, nonché per violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza sul lavoro, si procede alla risoluzione del contratto.

Nel caso di risoluzione, l'Appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto.

L'Università avrà diritto di incamerare a titolo di penale, salvo maggior danno subito, l'intera cauzione versata ed avrà diritto a ritenere a garanzia ogni altra somma dovuta all'impresa aggiudicataria a qualsiasi titolo, sino a completo risarcimento.

19. Danni a terzi e cose

L'impresa aggiudicataria è tenuta, sempre e in ogni caso, tanto verso l'Università quanto verso i terzi, a rispondere di tutti i danni alle persone, agli animali ed alle cose, derivanti dalle prestazioni oggetto della fornitura.

Le eventuali spese, anche giudiziali, che l'Università dovesse sostenere per i danni provocati dall'impresa aggiudicataria sono integralmente a carico di quest'ultima, che sarà tenuta prontamente a rimborsarle su semplice richiesta dell'Università.

In ogni caso, l'impresa aggiudicataria è tenuta a manlevare l'Università da ogni e qualsiasi pretesa o azione che, a titolo di risarcimento danni, eventuali terzi dovessero avanzare nei suoi confronti, in relazione alle prestazioni oggetto della fornitura, tenendola indenne da costi, risarcimenti, indennizzi, oneri e spese.

20. Garanzie e polizza assicurativa

20.1. Garanzia definitiva

L'Appaltatore dovrà, prima della stipula del Contratto, costituire la cauzione definitiva per il valore e secondo le modalità stabilite dall'Art.103 del D.Lgs. 50/2016 s.m.i.

20.2. Assicurazione

L'Assicuratore, qualora non già in possesso, è obbligato a stipulare una polizza assicurativa che tenga indenne l'Università da tutti i rischi di esecuzione da qualsiasi causa determinati, salvo quelli derivanti da cause di forza maggiore, e che preveda anche una garanzia di responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione delle prestazioni sino alla data di emissione del certificato di regolarità o, comunque, di ogni altro e qualsiasi certificato prescritto dalla vigente normativa.

La polizza dovrà essere efficace senza riserve anche in caso di omesso o ritardato pagamento delle somme dovute a titolo di premio da parte dell'Appaltatore.

La polizza dovrà garantire la responsabilità civile per danni causati a terzi nell'esecuzione delle prestazioni e alle cose di terzi in consegna e custodia all'Assicurato a qualsiasi titolo o destinazione; dovrà prevedere il rischio incendio, scoppio, furto, danneggiamento vandalico ed azione di eventi atmosferici per persone, manufatti, materiali, attrezzature e opere provvisori.

Il contratto assicurativo dovrà altresì prevedere la copertura dei danni alle cose di terzi in consegna e custodia dell'assicurato a qualsiasi titolo o destinazione, compresi quelli conseguenti ad incendio e furto.

La polizza deve prevedere la copertura per tutti i danni subiti dall'Amministrazione a causa del danneggiamento o della distruzione totale o parziale di impianti, beni ed opere, anche preesistenti, e deve altresì assicurare l'Amministrazione per

la responsabilità civile per danni causati a terzi nell'esecuzione delle prestazioni. Tale polizza deve essere stipulata nella forma «Contractors All Risks» (C.A.R.) e deve prevedere delle somme assicurate pari ad almeno l'importo di aggiudicazione del contratto, senza sottolimitare per danni a persone e/o cose.

Per la responsabilità Civile Terzi si dovrà prevedere un massimale per sinistro e per l'importo di almeno € 5.000.000,00. La copertura assicurativa di responsabilità civile per danni causati a terzi (RCT/O) dovrà:

- a. prevedere la copertura dei danni che l'Appaltatore dovesse risarcire quale civilmente responsabile verso terzi in generale nonché verso prestatori di lavoro da esso dipendenti e assicurati secondo le norme vigenti e verso i dipendenti stessi non soggetti all'obbligo di assicurazione contro gli infortuni nonché verso i dipendenti dei subappaltatori, per gli infortuni da loro sofferti in conseguenza del comportamento colposo commesso dallo stesso o da un suo dipendente del quale debba rispondere ai sensi dell'articolo 2049 del codice civile, e danni a persone dell'impresa, loro parenti o affini, o a persone dell'Amministrazione occasionalmente o saltuariamente presenti presso i luoghi di esecuzione dell'appalto e a consulenti dell'Amministrazione o dell'Appaltatore;
- b. prevedere la copertura dei danni biologici.

L'eventuale presenza di franchigie in polizza dovrà essere accompagnata da dichiarazione dell'Appaltatore di assunzione dell'onere della franchigia a suo carico. La polizza dovrà avere validità non inferiore alla durata del contratto.

In alternativa alla stipulazione della suddetta polizza l'OEA potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RC già attivata avente le medesime caratteristiche, in tal caso si dovrà produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche il servizio svolto per conto dell'Amministrazione.

Le garanzie di cui al presente articolo coprono senza alcuna riserva anche i danni causati dalle imprese subappaltatrici e subfornitrici. Qualora l'Appaltatore sia un'associazione temporanea di concorrenti le garanzie sono prestate dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti raggruppati con responsabilità solidale senza alcuna riserva per i danni causati dalle imprese mandanti.

Qualora la polizza preveda rate scadenti durante il periodo di esecuzione del contratto, dovrà altresì essere consegnata, entro i quindici giorni successivi a tali scadenze di rate, copia dell'avvenuta quietanza di pagamento del premio.

L'Amministrazione non si assume alcuna responsabilità per danni, infortuni od altro che dovessero derivare all'Appaltatore o ai suoi dipendenti nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente contratto o per qualsiasi altra causa.

L'Appaltatore si impegna altresì ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

L'Appaltatore sarà comunque tenuta a risarcire l'Amministrazione del danno causato da ogni inadempimento alle obbligazioni contrattuali.

Ogni responsabilità per danni di qualsiasi specie che derivassero a persone o a cose in pendenza dei servizi oggetto di contratto deve intendersi a carico dell'Appaltatore, sollevando, in tal modo, l'Amministrazione da ogni responsabilità.

21. Fallimento/liquidazione giudiziale dell'appaltatore

In caso di fallimento/liquidazione giudiziale dell'Appaltatore l'Amministrazione si avvarrà, fatti salvi e senza pregiudizio per ogni altro diritto e azione a tutela dei propri interessi, della procedura prevista applicherà dall' art.110 del D.Lgs. n. 50/16, s.m.i..

22. Recesso

L'Amministratore ha il diritto di recedere in qualunque tempo dai contratti secondo quanto previsto dall'art. 109 del D.lgs. 50/16.

23. Transazione

Le controversie relative a diritti soggettivi derivanti dall'esecuzione dei contratti pubblici di lavori, servizi, forniture, possono essere risolte mediante transazione nel rispetto del codice civile.

24. Risoluzione e riduzione del contratto

L'Amministrazione, nei casi di seguito indicati, e comunque in quelli citati nel presente atto, ha il diritto di risolvere il contratto e liquidare a suo insindacabile giudizio e in qualsiasi momento le prestazioni per la parte di esse regolarmente prestata e/o eseguita, qualunque sia l'importo complessivo, e di addebitare all'Appaltatore il maggior onere derivante all'Amministrazione per la stipulazione del nuovo contratto per il completamento delle prestazioni. Ciò non darà all'Appaltatore alcun diritto a pretendere speciale compenso all'infuori del pagamento dei servizi regolarmente eseguiti e certificati, secondo quanto precedentemente specificato, con tassativa esclusione del compenso del decimo delle prestazioni non eseguite.

Clausola risolutiva espressa: costituisce grave inadempienza con facoltà dell'Università di risolvere il contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 C.C., qualora l'Appaltatore:

- a. sospenda arbitrariamente e totalmente per decisione unilaterale uno o più prestazioni per due giornate lavorative consecutive, salvo che per casi di forza maggiore, anche presso uno solo dei luoghi presso cui si devono eseguire le prestazioni contrattuali;
- b. si renda responsabile di inosservanze, reiterate (due segnalazioni) e di particolari gravità, delle disposizioni di legge e di regolamenti inerenti gli obblighi previdenziali, assistenziali, assicurativi e le norme inerenti la prevenzione infortuni e l'igiene del lavoro;
- c. eroghi o fornisca consapevolmente beni non rispondenti alle specifiche di contratto e allo scopo dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
- d. non rispetti la normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui alle disposizioni vigenti o ai piani di sicurezza, integranti il contratto, e non rispetti le ingiunzioni fattegli al riguardo dal Responsabile del Procedimento o dal Coordinatore per la Sicurezza;
- e. In caso di applicazione di penali per un importo complessivamente pari o superiore al 10% del valore del contratto.

L'Amministrazione, ai sensi dell'art. 2 comma 3 del D.P.R. 16 Aprile 2013 n.62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici) è tenuta a estendere, per quanto compatibili, gli obblighi di condotta previsti dalla citata normativa a tutti i collaboratori o consulenti nonché nei confronti dei collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi che realizzano opere in favore della stessa e a prevedere apposite clausole di risoluzione del rapporto in caso di violazione degli obblighi medesimi. L'Amministrazione pertanto procederà alla risoluzione del contratto qualora l'Appaltatore:

- f. offra a dipendenti dell'Amministrazione, con i quali entri in contatto in ragione dell'attività contrattuale, regali o altre utilità, salvo quelli d'uso di modico valore effettuati occasionalmente nell'ambito delle normali relazioni di cortesia. Per regali o altre utilità di modico valore si intendono quelli di valore non superiore, in via orientativa, a euro 150, anche sotto forma di sconto;
- g. ponga in essere gravi e reiterate inadempienze rispetto all'obbligo di operare con spirito di servizio, correttezza, cortesia e disponibilità nei confronti dei fruitori del servizio, nell'ipotesi che lo svolgimento del servizio medesimo comporti un rapporto diretto con il pubblico;
- h. diffonda e comunichi a terzi dati, informazioni e notizie in genere, aventi natura riservata, di cui venga a conoscenza in funzione dello svolgimento dell'attività contrattuale.

Il contratto potrà essere risolto inoltre, qualora si verifichi uno dei seguenti casi:

- i. impossibilità sopravvenuta: il contratto potrà essere risolto nei casi in cui le strutture presso cui sono erogati i servizi oggetto del contratto passino in gestione ad altro Ente o per essa venga modificato il sistema di gestione e per ragioni di pubblico interesse;
- j. in caso di interventi normativi che comportino la limitazione di uno o più interventi appaltati l'Amministrazione provvederà alla loro revoca;
- k. eccessiva onerosità: l'Amministrazione, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1467 del C.C. potrà chiedere la risoluzione del contratto qualora sia diventato eccessivamente oneroso;
- l. fallimento o morte: l'Appaltatore, si obbliga per sé, per i suoi eredi ed aventi causa;
- m. in caso di morte, sarà anche facoltà dell'Amministrazione di scegliere, nei confronti degli eredi ed aventi causa, tra la continuazione o la risoluzione del contratto.

In caso di anticipata risoluzione del contratto per colpa imputabile all'Appaltatore la cauzione verrà incamerata a titolo di penale, salvo il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

25. Provvedimenti in seguito alla risoluzione del contratto

Il RUP, nel comunicare all'Appaltatore la determinazione di risoluzione del contratto, dispone, con preavviso di venti giorni, che il DEC curi la redazione dello stato di consistenza dei servizi già eseguiti, l'inventario di beni, macchine e mezzi d'opera e la relativa presa in consegna.

26. Obblighi in caso di risoluzione del contratto

Nei casi di risoluzione del contratto disposta dall'Amministrazione, l'Appaltatore deve provvedere allo sgombero delle aree di lavoro e relative pertinenze nel termine a tale fine assegnato dalla stessa Amministrazione; in caso di mancato rispetto del termine assegnato, l'Amministrazione provvede d'ufficio addebitando all'Appaltatore i relativi oneri e spese.

27. Foro Competente

La definizione delle controversie è attribuita al Foro di Milano.

28. Divieto di cessione del contratto – cessione del credito

È vietata la cessione sotto qualsiasi forma di tutto o parte del contratto, fatti salvi i casi di cessione di azienda e atti di trasformazione, fusione e scissione di imprese.

È ammessa la cessione del credito, subordinatamente all'autorizzazione dell'Università. La cessione può essere effettuata a banche o intermediari finanziari disciplinati dalle leggi in materia bancaria e creditizia, il cui oggetto sociale preveda l'esercizio dell'attività di acquisto di crediti di impresa e deve essere stipulata mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata. L'Appaltatore dovrà notificare la cessione del credito a Università degli Studi di Milano – Bicocca, P.zza dell'Ateneo Nuovo 1 – 20126 - Milano, in persona del Magnifico rettore pro tempore, alternativamente, a mezzo messo comunale, ufficiale giudiziario o raccomandata a/r. L'Università autorizzerà o meno la cessione medesima, secondo i termini e le modalità di cui all'art. 106 del D.Lgs. 50/2016, previa verifica di cui all'art. 48-bis, D.P.R. n. 602/73, in capo al soggetto cedente. In caso di consenso alla cessione, la medesima verifica verrà effettuata, al momento dell'effettivo pagamento, nei confronti del soggetto cessionario.

29. Verifica di conformità/certificato di regolare esecuzione

All'esito positivo della verifica (e comunque entro un termine non superiore a sette giorni) il R.U.P. rilascia il certificato di pagamento ai fini dell'emissione della fattura da parte dell'Appaltatore. Il relativo pagamento è effettuato ai sensi dell'art. 4, comma 2, lett. a), del D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231, nel termine di trenta giorni dalla data di ricevimento della fattura. La cauzione definitiva è svincolata, ai sensi dell'art. 103, c. 5, nel limite massimo dell'80 per cento dell'importo garantito.

Al termine del contratto, il Responsabile Unico del Procedimento congiuntamente al Direttore dell'esecuzione del contratto - se nominato - controlla la corretta esecuzione della prestazione e attesta – se del caso - che il contratto è stato eseguito nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni concordate in sede di aggiudicazione. Il R.U.P., in tal caso - fatta salva, pertanto, la presenza di pendenze in atto o la necessità di applicare penali ai sensi dell'art. 113-bis c.4, D.Lgs. 50/16 - rilascia il nulla osta ai fini dello svincolo totale della cauzione definitiva.

30. Ulteriori cause di risoluzione contrattuale

L'Amministrazione, ai sensi dell'art. 2 comma 3 del D.P.R. 16 Aprile 2013 n.62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici) è tenuta a estendere, per quanto compatibili, gli obblighi di condotta previsti dalla citata normativa a tutti i collaboratori o consulenti nonché nei confronti dei collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi che realizzano opere in favore dell'Amministrazione, e a prevedere apposite clausole di risoluzione del rapporto in caso di violazione degli obblighi medesimi.

L'Amministrazione pertanto procederà alla risoluzione del contratto qualora l'appaltatore:

- a. offra a dipendenti dell'Università, con i quali entri in contatto in ragione dell'attività contrattuale, regali o altre utilità, salvo quelli d'uso di modico valore effettuati occasionalmente nell'ambito delle normali relazioni di cortesia. Per regali o altre utilità di modico valore si intendono quelli di valore non superiore, in via orientativa, a euro 150, anche sotto forma di sconto;
- b. ponga in essere gravi e reiterate inadempienze rispetto all'obbligo di operare con spirito di servizio, correttezza, cortesia e disponibilità nei confronti dei fruitori del servizio, nell'ipotesi che lo svolgimento del servizio medesimo comporti un rapporto diretto con il pubblico;
- c. diffonda e comunichi a terzi dati, informazioni e notizie in genere, aventi natura riservata, di cui venga a conoscenza in funzione dello svolgimento dell'attività contrattuale.

31. Perfezionamento del contratto

Entro sessanta giorni dal momento in cui diverrà efficace l'aggiudicazione, l'Università e l'Appaltatore perfezioneranno il contratto.

32. Responsabile Della Fornitura Per L'impresa

L'impresa aggiudicataria dovrà comunicare all'Università, in sede di stipula del contratto di fornitura, il nome ed il recapito e-mail e telefonico del Responsabile della fornitura stessa.

33. Esecuzione del contratto

Il R.U.P., unitamente al Direttore dell'esecuzione del contratto - se nominato -, provvederà al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto, assicurandone la regolare esecuzione mediante la verifica che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità ai documenti contrattuali.

34. Aggiunte al contratto

Al contratto potranno essere apportate tutte quelle modifiche e quegli adattamenti che la pratica e le esigenze dell'Università dovessero richiedere, previo accordo fra le Parti; le anzidette modifiche dovranno essere contenute in apposito atto sottoscritto da entrambe le Parti ovvero stabilite a mezzo scambio di lettera.

35. Domicilio legale

Per l'esecuzione del contratto le Parti eleggono domicilio nelle rispettive sedi legali.

36. Legge applicabile al contratto

Il contratto d'appalto per la fornitura / il servizio oggetto della presente gara, sarà disciplinato dalla legge italiana.

37. Stipula e spese del contratto

Entro sessanta giorni dal momento in cui diverrà efficace l'aggiudicazione definitiva, la stazione appaltante e la ditta aggiudicataria stipuleranno il contratto. Tutte le spese di bollo e di registrazione sono a carico dell'Appaltatore, nell'ammontare previsto all'atto della stipula.

38. Obblighi dell'appaltatore relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari

L'impresa aggiudicataria assume tutti gli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 13.08. 2010 n. 136 e succ. modifiche.

È fatto obbligo all'impresa aggiudicataria di inserire in tutti i contratti che verranno da quest'ultima sottoscritti con subappaltatori e/o subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate al presente appalto, a pena di nullità

assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata legge 136/2010; di tali contratti dovrà essere tempestivamente fornita copia all'Università.

L'impresa aggiudicataria si impegna a dare immediata comunicazione all'Università ed alla prefettura territoriale del Governo della provincia di Milano dell'inadempimento della propria controparte (subappaltato-re/subcontraente) degli obblighi di tracciabilità finanziaria.

39. Norma di rinvio

Per quanto non previsto dal presente Capitolato Speciale d'Appalto, si fa rinvio al D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, oltre che al Codice Civile.

40. Trattamento dei dati e norme di rinvio

Nell'ambito dei rapporti contrattuali, le parti si impegnano a rispettare i regolamenti in vigore applicabili al trattamento dei dati personali e, in particolare, il regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 applicabile dal 25 maggio 2018 (di seguito "regolamento europeo sulla protezione dei dati" o GDPR) e normativa nazionale di riferimento laddove applicabile.

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente capitolato si farà rinvio a:

- a. D. Lgs. n. 50/2016, s.m.i;
- b. D.P.R. n. 207/2010 nei limiti di quanto previsto dagli artt. 216 e 217 del medesimo D. Lgs. n. 50/2016;
- c. Linee Guida da parte dell'ANAC;
- d. Criteri Ambientali Minimi all'allegato 2, paragrafo 2.4.2.11, al decreto del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 11 gennaio 2017, e s.m.i.
- e. D.Lgs 81/2016, s.m.i..

Ogni e qualsiasi normativa avente vigore sul territorio nazionale e normante l'oggetto del presente capitolato.

41. Rischi da interferenze e oneri per la sicurezza relativi alla fornitura (duvri)

Ai fini della presente gara è stato elaborato il documento unico di valutazione dei rischi da interferenze (DUVRI) – [Doc. ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. n. 81/2008]; pertanto sono previsti oneri di sicurezza, pari a € 1048,00.

Allegati:

Allegato 1 "Contesto Tecnologico e Applicativo";

Allegato 2 "Profili professionali".