



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DELL'INSUBRIA**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**Procedura aperta per l'affidamento dei servizi alberghieri presso il collegio Carlo Cattaneo dal
01/09/2021 al 31/08/2025 con opzione di rinnovo per ulteriori due anni.**

CIG 87877275BA



I - DISPOSIZIONI GIURIDICO AMMINISTRATIVE	3
1 - Oggetto dell'appalto.....	3
2 - Documenti del contratto	3
3 - Durata, opzioni e importo del contratto	3
3.1 - Opzione di rinnovo	4
3.2 - Proroga tecnica	4
3.3 - Estensione del quinto.....	4
3.4 - Importo complessivo	4
4 - Revisione dei prezzi	5
5 - Fatturazione e pagamenti	5
6 - Clausola di gradimento del personale	6
7 - Clausola sociale.....	7
8 - Penali.....	7
9 - Personale addetto e sicurezza	8
10 - Subappalto.....	9
11 - Divieto di cessione del contratto	10
12 - Risoluzione del contratto	10
13 - Recesso.....	11
14 - Fallimento dell'Affidatario.....	11
15 - Norme in materia di Criteri Ambientali Minimi	11
16 - Obblighi a carico dell'impresa	11
17 - Responsabilità e coperture assicurative	12
18 - Garanzie definitive.....	13
19 - Oneri e spese contrattuali.....	13
20 - Tutela della privacy e trattamento dei dati.....	13
21 - Controversie e foro competente	16
II - CARATTERISTICHE DEI SERVIZI.....	16
22 - Descrizione dei servizi	17
22.1 - Reception, portierato e custodia.....	17
22.2 - Servizi alberghieri.....	19
22.2.1 - Segreteria	21
22.2.1.A - Ammissione dei residenti.....	21
22.2.1.B - Dimissioni volontarie dei residenti	22
22.2.1.C - Dimissioni d'ufficio dei residenti.....	22
22.2.2 - Accesso ai locali e camere del Collegio.....	22
22.2.3 - Controllo dell'attività dei residenti.....	22
22.2.3.A - Divieto di fumo.....	23
22.3 - Servizio di pulizia	23
22.3.1 - Tipologie e frequenza degli interventi di pulizia	23
22.3.2 - Materiali e attrezzature.....	25
22.3.3 - Camere riservate a studenti portatori di handicap	26
22.3.4 - Camere riservate al servizio di foresteria	26



22.3.5 - Carta igienica e attrezzi per le pulizie	26
22.3.6 - Guardaroba	26
22.3.7 - Interventi di sanificazione ambientale interni ed esterni al Collegio	27
22.4 - Manutenzione	28
22.4.1 - Impianti e utenze a servizio del Collegio	28
22.4.1.A - Manutenzione ordinaria e straordinaria del Collegio e degli impianti	29
22.4.1.B - Servizio di piccole manutenzioni	29
22.4.2 - Servizio di monitoraggio per la prevenzione del rischio legionellosi	30
23 - Specifica dei servizi	30
23.1 - Servizio di lavanderia	30
23.2 - Utilizzo sala ginnastica	30
23.3 - Utilizzo Aula Magna e delle aule	31
23.4 - Facchinaggio	31
24 - Uso delle macchine, attrezzature, materiali di consumo, locali, energia, linee telefoniche e di trasmissione dati	31
25 - Locali adibiti a "base operativa"	32
26 - Orari e sedi di effettuazione del servizio	32
27 - Gestione degli incidenti	32
28 - Referente aziendale dell'Affidatario, Direttore dell'esecuzione e Referenti di servizio dell'Ateneo.	32
29 - Personale	34

I - DISPOSIZIONI GIURIDICO AMMINISTRATIVE

1 - Oggetto dell'appalto

Il presente appalto ha per oggetto l'affidamento dei servizi alberghieri presso il collegio universitario "Carlo Cattaneo" in Varese, come meglio descritto nella parte II del Capitolato speciale.

2 - Documenti del contratto

Formano parte integrante del contratto d'appalto ancorché non materialmente allegati allo stesso:

- il presente Capitolato speciale d'appalto;
- l'offerta tecnica;
- l'offerta economica;
- il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti - DUVRI

Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato si rinvia al D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

3 - Durata, opzioni e importo del contratto

Il contratto oggetto della presente procedura avrà durata dal 1° settembre 2021 al 31 agosto 2025 per un valore complessivo annuo posto a base di gara pari a € **377.685,87**:

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	PRESTAZIONE	IMPORTO PRESUNTO ANNUO (IVA ESCLUSA)
55100000-1 Servizi alberghieri	Principale 74,631%	281.870,78 €
90910000-9 Servizi di pulizia	Secondaria 12,218%	46.144,80 €
50000000-5 Servizi di riparazione e manutenzione	Secondaria 13,151%	49.670,29 €
TOTALE ANNUO IVA ESCLUSA 100%		377.685,87 €

Per i primi sei mesi del contratto è previsto un incremento del valore annuo da determinarsi sulla base dell'applicazione del prezzo unitario formulato in offerta economica al monte ore aggiuntivo di 21h/settimana necessario per l'applicazione dei protocolli di sanificazione derivanti dalla Circolare del Ministero della salute del 22 maggio 2020 recante "Indicazioni per l'attuazione di misure contenitive del contagio da SARS-CoV-2 attraverso procedure di sanificazione di strutture non sanitarie (superfici, ambienti interni) e abbigliamento". L'eventuale prolungamento di tale estensione per un periodo superiore ai sei mesi iniziali, sarà definita mediante ricorso al quinto d'obbligo di cui all'art. 3.3.

In corso di esecuzione del contratto l'Ateneo potrà richiedere, in relazione a sopravvenute necessità, la sostituzione di elettrodomestici ubicati nelle isole del collegio previa presentazione di preventivi e nel rispetto delle specifiche tecniche delle apparecchiature stesse. Per questa opzione è stimato un valore massimo presunto pari a € 10.000 IVA esclusa.

L'importo contrattuale corrisponde all'importo dei servizi, come risultante dall'offerta presentata dall'aggiudicatario in sede di gara, aumentato dell'importo relativo agli oneri per la sicurezza, per il periodo dal 1° settembre 2021 al 31 agosto 2025 corrispondente al primo quadriennio.

Si precisa che l'importo contrattuale si intende comprensivo di tutte le prestazioni, spese accessorie, oneri, indennità, assicurazioni di ogni specie, manodopera, mezzi d'opera, trasporto, e quanto occorre per offrire il servizio compiuto a perfetta regola d'arte, secondo le disposizioni del presente Capitolato.

È ammesso l'avvio dell'esecuzione del contratto in via d'urgenza come previsto dell'art 32 D. Lgs.50/2016, ai sensi dell'art 8 comma 1 lett. a) della legge 120/2020.

3.1 - Opzione di rinnovo

Al termine del quarto anno, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di esercitare l'opzione di rinnovo ex art. 35, comma 4 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. per ulteriori due anni alle medesime condizioni contrattuali.

Qualora l'Università voglia avvalersi dell'opzione di cui sopra è tenuta a darne comunicazione per iscritto all'Affidatario, almeno sei mesi prima della scadenza del contratto, mediante PEC o mediante altra forma idonea a garantire data certa.

3.2 - Proroga tecnica

La Stazione Appaltante, alla scadenza del contratto, si riserva la facoltà di disporre la proroga agli stessi prezzi o condizioni più favorevoli per la Stazione appaltante, per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, secondo le modalità di cui all'art. 106, comma 11 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. In tale caso verrà data comunicazione per iscritto all'Affidatario prima della scadenza naturale del contratto, mediante PEC o mediante altra forma idonea a garantire data certa.

3.3 - Estensione del quinto

In corso di esecuzione del contratto l'Ateneo potrà richiedere, in relazione a sopravvenute necessità, comprese quelle legate all'applicazione di specifici protocolli sanitari, l'incremento dei servizi prestati nel limite del 20% di quanto già affidato, agli stessi patti, prezzi e condizioni senza eccezioni. Il canone in aggiunta o in diminuzione, a seguito di variazione del contratto, verrà determinato moltiplicando il prezzo unitario, offerto dall'Appaltatore in sede di Gara, per le quantità oggetto di variazione. Le modifiche sopraggiunte nonché il relativo importo in aggiunta saranno comunicate per iscritto dal Committente all'Appaltatore il quale dovrà sottoscrivere per accettazione il documento che, una volta firmato, formerà parte integrante e sostanziale del contratto.

3.4 - Importo complessivo

La base d'asta è stata stimata in complessivi € 1.530.981,62 oltre IVA 22%, di cui € 1.529.081,62 per i servizi alberghieri per il periodo dal 1° settembre 2021 al 31 agosto 2022 ed € 1.900,00 per oneri per la sicurezza derivanti da interferenze non soggetti a ribasso di cui all'art. 26, comma 3 del D. Lgs. 81/2008.

Ai sensi dell'art. 35, comma 4 del D.Lgs. 50/2016 il valore stimato dell'appalto, comprensivo dell'opzione di rinnovo e proroga tecnica è pari ad € 2.476.146,30 oltre IVA 22%, come da prospetto sotto riportato:

Oggetto	Importo oltre IVA
Servizi alberghieri periodo 1/9/2021 – 31/08/2025	1.529.081,62 €
Oneri per la sicurezza periodo 1/9/2021 - 31/08/2025	1.900,00 €
Opzione rinnovo 2 anni (1/9/2025-31/08/2029)	755.371,74 €

Oneri per la sicurezza rinnovo	950,00 €
Proroga tecnica 6 mesi	188.842,94 €
	2.476.146,30 €

4 - Revisione dei prezzi

L'importo resterà fisso e invariabile per i primi quattro anni di esecuzione contrattuale. Nel caso di esercizio dell'opzione di rinnovo per i successivi due anni, è ammessa la clausola di revisione dei prezzi ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett. a), pertanto, si procederà alla revisione su richiesta dell'aggiudicatario sulla base delle variazioni degli indici ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (Italia - Indice generale). La variazione sarà determinata prendendo come riferimento l'ultimo indice disponibile alla data di ricezione della richiesta di revisione e l'indice del mese dell'anno di effettivo inizio delle prestazioni contrattuali (o dell'eventuale ultima revisione applicata).

Il nuovo prezzo così determinato sarà applicato alle prestazioni svolte successivamente all'accoglimento della revisione, non sono ammesse revisioni con effetto retroattivo.

5 - Fatturazione e pagamenti

Gli importi dovuti a fronte dei servizi effettivamente prestati saranno corrisposti a seguito di fatturazione mensile posticipata corrispondente ad un canone mensile, pari ad 1/12 dell'importo annuo onnicomprensivo aggiudicato in sede di gara ad esclusione dell'IVA, previa verifica della regolare esecuzione del servizio a cura del Direttore dell'Esecuzione del Contratto - DEC.

La componente extra canone per la sostituzione di elettrodomestici di cui al precedente art. 3 sarà remunerata a seguito di fatturazione mensile posticipata corrispondente alle prestazioni effettivamente svolte e autorizzate dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto - DEC.

Dagli importi dovuti, saranno detratte tutte le somme dovute all'Affidatario per penalità, multe o ripristini di danni arrecati e precedentemente notificati.

La liquidazione del corrispettivo sarà effettuata entro 30 giorni dalla ricezione della fattura elettronica, previa verifica di avvenuta regolare esecuzione delle prestazioni da parte del Direttore dell'esecuzione e previa verifica di regolarità contributiva mediante acquisizione da parte dell'Università degli Studi dell'Insubria del Documento di regolarità contributiva DURC in corso di validità, ai sensi di quanto previsto dal D.M. 24 ottobre 2007.

Questa Amministrazione accetta esclusivamente fatture trasmesse in forma elettronica secondo il formato di cui all'allegato A "Formato della fattura elettronica" del Decreto Ministeriale 3 aprile 2013, n. 55. Le fatture devono fare riferimento al seguente Codice univoco ufficio così come censito su www.indicepa.it: 9JFCYV.

Le fatture elettroniche dovranno riportare obbligatoriamente il seguente codice identificativo di gara (CIG 87877275BA), nonché gli eventuali ulteriori dati richiesti dall'Ateneo finalizzati ad agevolare le operazioni di contabilizzazione e pagamento delle fatture nei tempi concordati.

Ai sensi del DM del 23 gennaio 2015 attuativo delle disposizioni in materia di scissione dei pagamenti "Split payment" previste dall'art. 1, comma 629, lettera b) della Legge 190/2014 (Legge di stabilità 2015), l'IVA dovuta sarà trattenuta e versata direttamente dall'Ateneo all'Amministrazione finanziaria. Non saranno pertanto accettate fatture sprovviste della dicitura "Scissione dei pagamenti".

L'Affidatario assumerà tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i.

L'Affidatario sarà tenuto a pagare i propri dipendenti, consulenti, fornitori di beni e servizi rientranti tra le spese generali, nonché gli acquisti di immobilizzazioni tecniche, tramite conto corrente dedicato, indicando il codice CIG della procedura aggiudicata. Gli estremi del predetto conto corrente dovranno essere comunicati all'Amministrazione prima della stipula del contratto. L'Affidatario si impegna, altresì, a comunicare alla Stazione appaltante ogni variazione relativa alle notizie, ogniqualvolta si verifichino degli eventi modificativi relativi a quanto sopra riportato.

Ai sensi dell'art. 3, comma 8, della L. 136/2010 e s.m.i. l'Affidatario che ha notizia dell'inadempimento della controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi della tracciabilità ne dà immediata comunicazione alla Stazione Appaltante ed alla Prefettura - ufficio territoriale del Governo della Provincia di Varese.

Ai sensi dell'art. 3, comma 9, della L. 136/2010 e s.m.i. il contratto di subappalto e i subcontratti stipulati con imprese a qualsiasi titolo interessate ai lavori, ai servizi e alle forniture dovranno riportare, a pena di nullità assoluta, apposita clausola con la quale il contraente e i sub contraenti attestino di ben conoscere ed assumere gli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla L. 136/2010 e s.m.i.

Ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis) della L. 136/2010 e s.m.i. il contratto sarà risolto di diritto, qualora le transazioni, inerenti e derivanti dal contratto stesso, siano eseguite senza avvalersi dello strumento del bonifico bancario o postale o di altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

La liquidazione dei corrispettivi avverrà esclusivamente nei confronti dell'aggiudicatario del servizio, salvo il caso in cui ricorrano le condizioni di cui all'art. 105, comma 13 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

In caso di pagamento all'Affidatario è fatto obbligo a quest'ultimo di trasmettere, entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei confronti dei subappaltatori, copie delle fatture quietanzate relative ai pagamenti corrisposti, con indicazione delle eventuali ritenute di garanzia effettuate.

6 - Clausola di gradimento del personale

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

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

La comunicazione in merito alle richieste del Committente sarà inviata con un preavviso di 15 giorni lavorativi; dopo tale termine, qualora non si sia provveduto nei termini richiesti, si procederà ad applicare le penali di cui al successivo Art. 8.

7 - Clausola sociale

L'aggiudicatario, nella misura e nei limiti in cui sia compatibile con il fabbisogno richiesto dall'esecuzione del presente contratto, dovrà prioritariamente assumere il personale alle dipendenze dell'Affidatario uscente calcolato come media del personale impiegato nei sei mesi precedenti alla data di pubblicazione del bando di gara della presente procedura, ai sensi dell'art. 50 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. L'Affidatario subentrante dovrà applicare i contratti collettivi di settore di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81.

8 - Penali

In caso di inadempimento contrattuale, ivi compresi il ritardo nell'esecuzione delle attività, nella consegna e la difformità della fornitura alle caratteristiche previste, l'Amministrazione sarà legittimata ad applicare, a proprio insindacabile giudizio delle penali.

In caso di inadempimento contrattuale, ivi compresi il ritardo nell'esecuzione delle attività, nella consegna e la difformità della fornitura alle caratteristiche previste, l'Amministrazione sarà legittimata ad applicare, a proprio insindacabile giudizio delle penali.

Di seguito la tabella per l'applicazione delle penali:

Le penali per singoli inadempimenti previste sono le seguenti:

AMBITO	VOCE INADEMPIMENTO	VALORE	CRITERIO APPLICAZIONE
PORTINERIA /RECEPTION	I servizi devono essere garantiti ed erogati senza alcuna soluzione di continuità	€ 250,00	Per ogni evento accertato
INTERVENTI PROGRAMMATI (comprese le pulizie)	Mancato rispetto della tabella prestazionale e/o del piano degli interventi programmati	€ 250,00	Per ogni inadempimento rilevato
Manutenzione e utilizzo impianti (rif. Art. 22.4.1)	In caso di mancato ripristino di quanto danneggiato entro 20 giorni dalla contestazione, in caso di danni a impianti e attrezzature eventualmente provocati per incapacità, incuria o dolo	Importo delle spese sostenute direttamente dall'Ateneo con maggiorazione del 20%	Per ciascun intervento dell'Ateneo in sostituzione del mancato ripristino da parte dell'affidatario

Nel caso in cui si riscontrino irregolarità e/o disfunzioni non esplicitamente previste fra quelle sopra elencate ma tali da compromettere l'efficienza del Servizio e/o la fruibilità della struttura e/o il rispetto degli obblighi contrattuali, oppure a seguito di specifici reclami scritti da parte degli Ospiti delle strutture, il Committente procede alla contestazione per iscritto dell'inadempimento rilevato secondo le modalità descritte. In tal caso il Committente si riserva la facoltà di applicare una penale da € 50,00 ad € 500,00 commisurata alla gravità dell'inadempimento.

Per l'applicazione delle penali, si procederà, innanzitutto, alla contestazione all'impresa del relativo inadempimento contrattuale da parte del Responsabile del Procedimento, rivolgendosi alla sede legale o al domicilio eletto da quest'ultimo.

Entro il limite di cinque giorni successivi alla data di detta comunicazione, l'impresa potrà presentare eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine l'Università, nel caso non abbia ricevuto alcuna giustificazione oppure anche nel caso le avesse ricevute e non le ritenesse fondate procederà discrezionalmente all'applicazione delle penali e, in ogni caso, all'adozione di ogni determinazione ritenuta opportuna.

Le penali si applicano mediante ritenuta sul primo pagamento utile al verificarsi della contestazione.

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

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

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

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

9 - Personale addetto e sicurezza

Ogni attività relativa al funzionamento del servizio deve essere svolta da personale professionalmente adeguato e qualificato ad operare nel rispetto delle specifiche norme di legge e con mezzi, attrezzature e materiali adeguati.

L'Affidatario deve osservare le norme derivanti dall'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, nonché dalle vigenti normative in tema di prevenzione degli infortuni sul lavoro, di igiene del lavoro, di assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e altre malattie professionali ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in corso di esercizio per la tutela dei lavoratori. L'Amministrazione è esplicitamente sollevata da ogni obbligo e/o responsabilità nei confronti di tutto il personale adibito dall'Affidatario all'esecuzione delle attività relative al funzionamento del servizio affidato in gestione.

L'Affidatario, all'avvio del servizio e ogni qual volta dovesse provvedere alla sostituzione di personale addetto al servizio, dovrà aggiornare nei tempi previsti dalla normativa in vigore, la documentazione relativa alle posizioni INPS ed INAIL.

In caso di inottemperanza agli obblighi sopra precisati, accertata dall'Amministrazione o ad essa segnalata dall'Ispettorato del Lavoro, l'Amministrazione medesima potrà procedere alla risoluzione del contratto.

L'Affidatario dovrà trasmettere all'Università degli Studi dell'Insubria l'elenco nominativo del personale impiegato. Tale documento dovrà essere aggiornato e trasmesso per ogni cessazione o nuova assunzione, contestualmente alla presa di servizio.

Si precisa che, con riferimento alle disposizioni contenute nella L. 123/2007 (secondo quanto previsto dalla determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture 5 marzo 2008, n. 3), sussistono rischi da interferenze che richiedono misure preventive e protettive supplementari rispetto a quelle misure di sicurezza, a carico dell'Impresa, connesse ai rischi derivanti dalle proprie attività. Nella base d'asta **sono pertanto computati gli oneri** per la sicurezza non soggetti a ribasso derivanti da rischi specifici da interferenze.

Ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera b), del D. Lgs. 81/2008, l'Università degli Studi dell'Insubria fornisce le informazioni sui rischi esistenti negli ambienti in cui l'Affidatario è destinato ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione all'attività dell'Ateneo, nel Regolamento per la predisposizione del DUVRI disponibile sul sito internet dell'Ateneo all'indirizzo <https://www.uninsubria.it/statuto-e-regolamenti> sezione "Regolamenti in tema di Lavori Servizi e Forniture".

La Stazione Appaltante provvederà a redigere, in stretta collaborazione con l'Affidatario, il documento unico di valutazione dei rischi da interferenza (DUVRI). A tal fine l'Affidatario, prima della stipula del contratto, provvederà ad inviare presso i luoghi di lavoro oggetto dell'appalto, il proprio Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, di cui all'art. 31 del D. Lgs. 81/2008, o suo delegato per una riunione di coordinamento al termine della quale verrà sottoscritto apposito verbale. Il documento di cui sopra sarà allegato al contratto. È previsto un aggiornamento di tale documento da parte del committente anche su proposta dell'impresa sulla base di possibili modifiche di carattere tecnico, logistico o organizzativo incidenti sulle modalità realizzative.

10 - Subappalto

È ammesso il subappalto purché espressamente autorizzato dalla stazione appaltante, ai sensi dell'art. 105, comma 4, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

In ottemperanza a quanto stabilito dalla Corte di Giustizia europea con sentenza del 26/9/2019 n. C-63/18, non si applica il limite del subappalto di cui all'art. 105 comma 2 del D.Lgs. 50/2016.

Il concorrente che intenda chiedere il subappalto deve indicare nell'offerta quali prestazioni intende concedere in subappalto.

Ai sensi dell'art 105 comma 1 D.Lgs.50/2016, a pena di nullità, non può essere affidata a terzi l'integrale esecuzione delle prestazioni o lavorazioni oggetto del contratto di appalto, nonché la prevalente esecuzione delle prestazioni oggetto di appalto.

Il concorrente deve altresì dimostrare alla Stazione appaltante l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

L'Affidatario provvede a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato l'esistenza di motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., ai sensi dell'art. 105, comma 12, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

L'Affidatario resta in ogni caso responsabile in via esclusiva nei confronti della Stazione appaltante per l'esecuzione dei servizi oggetto di subappalto, sollevando la Stazione appaltante medesima da ogni pretesa dei subappaltatori o da richieste di risarcimento danni avanzate da terzi in conseguenza all'esecuzione di servizi subappaltati.

Il subappalto non autorizzato comporta le sanzioni penali ed amministrative previste per legge.

Per quanto riguarda il pagamento dei subappaltatori si rinvia a quanto previsto dall'art. 105, comma 13, lettera b) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

11 - Divieto di cessione del contratto

Non è ammessa la cessione del contratto, in tutto o in parte a pena di nullità, ai sensi dell'art. 105, comma 1, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.. In caso di inadempimento da parte dell'Affidatario degli obblighi di cui sopra, l'Amministrazione, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto il contratto.

12 - Risoluzione del contratto

Nel caso in cui sia rilevata una situazione di grave inadempimento, l'Amministrazione invierà all'Affidatario, a mezzo PEC, diffida ad adempiere o a presentare le proprie controdeduzioni al Responsabile del Procedimento entro il termine di quindici giorni dalla ricezione.

Se l'Affidatario non provvederà all'adempimento nel termine predetto ovvero il Responsabile del Procedimento valuti negativamente le controdeduzioni, la Stazione appaltante procederà alla risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1454 c.c., fatta salva l'azione per il risarcimento del maggior danno subito compresa la maggior spesa sostenuta per affidare ad altra impresa il contratto ed ogni altra azione che l'Amministrazione ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

L'Università ha il diritto di risolvere il contratto ex art. 1456 c.c., mediante semplice PEC, senza bisogno di messa in mora o di intervento dell'Autorità Giudiziaria, nei seguenti casi:

- mancato rispetto dei termini previsti dall'art.1 comma 1 L.120/2020 per cause imputabili all'affidatario (tardivo avvio dell'esecuzione del contratto);
- emanazione di un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui all'art. 6 del D. Lgs 159/2011;
- violazione delle previsioni contrattuali in materia di subappalto;
- violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza sul lavoro;
- servizio eseguito con personale non regolarmente assunto o contrattualizzato;
- frode nell'esecuzione del servizio;
- manifesta incapacità nell'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto;
- mancato rispetto della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al d. lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.;
- applicazione delle penali in misura complessiva superiore al 10%;
- il mancato utilizzo da parte dell'Affidatario del conto corrente comunicato per i movimenti finanziari relativi al presente contratto, secondo quanto disposto dall'art. 3, comma 9-bis, della L. 136/2010.

In ogni caso, con salvezza di ogni diritto e ulteriore azione del Committente, saranno posti a carico dell'Appaltatore i seguenti oneri economici:

- a) l'eventuale maggiore costo derivante dalla differenza tra importo netto di aggiudicazione del nuovo appalto per il completamento del servizio e l'importo netto risultante dall'aggiudicazione effettuata in origine all'appaltatore inadempiente;
- b) l'eventuale maggiore costo derivato dalla ripetizione della gara di appalto anche effettuata con importo a base d'asta opportunamente maggiorato;
- c) l'eventuale maggiore onere per il Committente per effetto della tardata ultimazione dei servizi, delle nuove spese di gara e di pubblicità, dei maggiori interessi per il finanziamento degli interventi, di ogni eventuale maggiore e diverso danno documentato, conseguente alla mancata tempestiva utilizzazione delle opere alla data prevista dal Contratto originario.

13 - Recesso

L'Amministrazione potrà recedere in qualunque momento dal contratto, anche se è stata iniziata l'esecuzione del servizio, tenendo indenne l'Affidatario delle spese sostenute, del servizio eseguito, oltre al decimo dell'importo dei servizi non eseguiti, ai sensi dell'art. 109 del D. Lgs 50/2016 e s.m.i. e dell'art. 1671 c.c.

Si precisa inoltre che, in base al comma 13 dell'articolo 1 del D.L. 95/2012, come convertito in Legge n. 135/12, l'Università ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal presente contratto, previa formale comunicazione all'Appaltatore con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite, oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle convenzioni stipulate da Consip S.p.A. ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della legge 23 dicembre 1999, n. 488, successivamente alla stipula del presente contratto, siano migliorativi e l'Appaltatore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'articolo 26, comma 3 della legge 23 dicembre 1999, n. 488.

14 - Fallimento dell'Affidatario

In caso di fallimento dell'Affidatario la Stazione appaltante si avvale, senza pregiudizio per ogni altro diritto e azione a tutela dei propri interessi, della procedura prevista dall'art. 110 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

15 - Norme in materia di Criteri Ambientali Minimi

L'Affidatario nell'esecuzione dei servizi alberghieri è tenuto a eseguire gli interventi nel rispetto di tutte le prescrizioni di cui al Decreto del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare del 24 maggio 2012 (Criteri ambientali minimi per l'affidamento del Servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene) nella misura applicabile.

Tutti i materiali e componenti descritti nei documenti di gara dovranno intendersi in possesso delle cosiddette caratteristiche ambientali minime, anche se non specificatamente riportate nella voce.

16 - Obblighi a carico dell'impresa

L'Affidatario deve:

- assumere su di sé ogni e qualsiasi responsabilità, sia in sede civile che penale, per danni che dovessero derivare per qualsiasi motivo, a persone e/cose derivanti dalle prestazioni inerenti al presente contratto, tenendo sollevata l'Amministrazione da ogni conseguenza diretta o indiretta;
- rispettare l'obbligo per il personale addetto ai servizi di indossare, oltre a idonei abiti da lavoro (divisa, ecc.) e dotazioni DPI nel rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i., anche la tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione della ditta appaltatrice;
- far osservare in modo scrupoloso al personale addetto ai servizi cui gli stessi sono assegnati il rispetto delle modalità di svolgimento dei servizi di cui alla II parte del presente Capitolato;
- informare gli operatori addetti circa eventuali doveri di riservatezza nell'espletamento del servizio;
- assicurare che nell'espletamento del servizio gli operatori addetti si astengano dal prendere visione delle pratiche d'ufficio, documenti, corrispondenza, nonché di qualsiasi altra informazione e/o dato personale soggetto a tutela, ai sensi del Regolamento UE 2016/679;
- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di contratti di lavoro ed eventuali integrativi, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro, tutela dei lavoratori, nonché previdenza, assistenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- allontanare dal servizio, su richiesta motivata dell'Amministrazione, i propri dipendenti o soci che abbiano tenuto un comportamento non consono, o che non siano ritenuti idonei a svolgere le mansioni assegnate;
- garantire, entro la data di attivazione dei servizi oggetto dell'appalto, l'attività di cooperazione e coordinamento fra datori di lavoro ai fini della redazione del DUVRI, ai sensi dell'art. 26 del D.lgs. n. 81/2008. Tale attività dovrà inoltre essere assicurata per tutta la durata dell'appalto;
- applicare la normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D. Lgs. 81/2008 e preventivamente formare il proprio personale anche in materia di primo soccorso aziendale e di lotta antincendio.

L'inosservanza degli obblighi previsti dal presente articolo è causa di risoluzione del contratto a insindacabile giudizio dell'Amministrazione e fa sorgere il diritto per l'Ente al risarcimento di ogni conseguente maggiore danno.

17 - Responsabilità e coperture assicurative

L'Affidatario è obbligato a costituire e consegnare alla Stazione appaltante almeno dieci giorni prima dell'inizio del servizio una polizza di assicurazione in caso di danni eventualmente arrecati a persone e cose tanto dell'Amministrazione che di terzi, nell'esecuzione delle prestazioni di cui al presente Capitolato, anche in caso di intervento di eventuali subappaltatori. A tal fine, l'Affidatario è tenuto a sottoscrivere per l'intera durata dell'appalto apposita polizza assicurativa di Responsabilità civile terzi (R.C.T) e Responsabilità civile verso prestatori di lavoro (R.C.O). I massimali di garanzia per l'assicurazione R.C.T./R.C.O. non dovranno essere inferiori all'importo di € 6.000.000,00 per sinistro e per persona. In mancanza di tale polizza non si procederà alla stipula del contratto, e ciò comporterà la decadenza dall'aggiudicazione; in tal caso l'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere allo scorrimento della graduatoria.

La copertura assicurativa decorre dalla data di inizio del servizio e cessa alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione. L'omesso o il ritardato pagamento delle somme dovute a titolo di

premio o di commissione da parte dell'esecutore non comporta l'inefficacia della garanzia nei confronti della Stazione appaltante.

Qualora l'Affidatario sia un Raggruppamento Temporaneo d'Imprese, giusto il regime della responsabilità disciplinato dall'art. 103, comma 10, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., le stesse garanzie assicurative prestate dalla mandataria capogruppo coprono senza alcuna riserva anche i danni causati dalle imprese mandanti.

18 - Garanzie definitive

Prima della stipula del contratto l'Affidatario dovrà prestare una cauzione definitiva a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento di danni derivati dall'inadempimento delle obbligazioni stesse, fatto salvo il ricorso ad ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.

La cauzione definitiva è stabilita in ragione del 10% (dieci per cento) dell'importo di aggiudicazione del servizio per l'intera durata del contratto; in caso di aggiudicazione con ribasso superiore al 10% l'importo della cauzione sarà aumentato secondo quanto previsto dall'art. 103 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

Ai sensi del medesimo art. 103, comma 1, alla garanzia definitiva si applicano le riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. per la garanzia provvisoria.

Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto, per qualsiasi motivo, si verificassero variazioni significative dell'ammontare netto dello stesso, la cauzione dovrà essere conseguentemente integrata ovvero ridotta su richiesta della parte interessata.

La cauzione definitiva dovrà essere prestata mediante fideiussione bancaria o mediante polizza assicurativa, secondo le modalità previste dall'art. 103 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

La garanzia decorrerà dalla data di inizio servizio e dovrà avere termine alla data di fine servizio.

Lo svincolo della cauzione verrà disposto dall'Amministrazione concedente dopo la completa estinzione di tutti i rapporti contrattuali e comunque non prima dell'emissione del certificato di regolare esecuzione del servizio.

La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento, ai sensi dell'art. 103, comma 3, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

19 - Oneri e spese contrattuali

A carico dell'aggiudicatario graveranno le spese di bollo e di registrazione del contratto nonché ogni altro onere fiscale presente o futuro che per legge non sia inderogabilmente posto a carico dell'amministrazione appaltante.

20 - Tutela della privacy e trattamento dei dati

L'Affidatario ha l'obbligo di trattare i dati personali di cui verrà a conoscenza nell'esecuzione del contratto in qualità di "responsabile", e ai sensi del D. Lgs. 196/2003 assicurando il rispetto di tutte le prescrizioni di legge e con gli obblighi civili e penali conseguenti. L'Affidatario sarà nominato "Responsabile esterno del trattamento dei dati" successivamente alla stipula del contratto.

L'Amministrazione tratta i dati ad essa forniti esclusivamente per la gestione dell'appalto e per la sua esecuzione, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, nonché per fini di studio, statistici e gestionali.

a) Oggetto trattamento dei dati

Lo scopo del presente articolo è definire le condizioni alle quali l'Affidatario si impegna a svolgere per conto del Committente titolare del trattamento le operazioni di trattamento dei dati personali definite di seguito.

Nell'ambito dei loro 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") e normativa nazionale di riferimento laddove applicabile.

b) Descrizione del trattamento

La ditta affidataria del servizio è autorizzata ad elaborare per conto del Committente i dati personali necessari per fornire i servizi descritti nel capitolato speciale d'appalto. A riguardo si precisa quanto segue:

1. Durata del trattamento: è pari alla durata del contratto.
2. Finalità del trattamento: sono esclusivamente quelle necessarie all'espletamento dei servizi descritti nel presente capitolato.
3. Natura del trattamento: il trattamento dei dati personali dovrà avvenire, mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente collegate alle finalità sopra descritte e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.
4. Tipo di dati personali: sono tutti e soli i dati necessari all'esecuzione del servizio.
5. Categorie di interessati: personale tecnico-amministrativo, personale docente, studenti, collaboratori assegnisti, dottorandi, visiting professor, ospiti e tutte quelle incluse nei trattamenti previsti nello specifico registro dei trattamenti dell'Ateneo.

c) Obbligazioni dell'Affidatario nei confronti dell'Università

L'Affidatario si impegna a:

1. Elaborare i dati solo per gli scopi che sono oggetto dell'appalto;
2. Elaborare i dati in conformità con le istruzioni documentate dell'Ateneo come descritti nel presente capitolato. Qualora l'Affidatario ritiene che un'istruzione costituisca una violazione del regolamento europeo sulla protezione dei dati o di qualsiasi altra disposizione del diritto dell'Unione o della legge sulla protezione dei dati degli Stati membri, informa immediatamente l'ente. Inoltre, se l'Affidatario è tenuto a trasferire dati verso un paese terzo o verso un'organizzazione internazionale, ai sensi del diritto dell'Unione o del diritto dello Stato membro a cui è soggetto, deve informare il responsabile del trattamento di questo obbligo legale prima del trattamento.
3. Garantire la riservatezza dei dati personali trattati nell'ambito del presente contratto.
4. Assicurare che le persone autorizzate a trattare i dati personali nell'ambito del presente contratto:
 - si impegnino a rispettare la riservatezza o ad essere soggette ad un vincolo contrattuale di

riservatezza;

- ricevere la formazione necessaria sulla protezione dei dati personali;

5. Prendere in considerazione, per quanto riguarda i propri strumenti, prodotti, applicazioni o servizi, i principi di protezione dei dati fin dall'inizio e la protezione dei dati di design e di default.

d) Diritto di informazione delle persone interessate

L'Affidatario, al momento della raccolta dei dati, deve fornire alle persone interessate dalle operazioni di trattamento le informazioni relative al trattamento dei dati che esegue. La formulazione e il formato delle informazioni devono essere concordati con il titolare del trattamento della committenza prima della raccolta dei dati.

e) Esercizio dei diritti delle persone interessate

L'Affidatario assiste il committente, nella misura in cui ciò sia possibile, per l'adempimento dell'obbligo di rispondere alle richieste di esercizio dei diritti dell'interessato: diritto di accesso, rettifica, cancellazione e opposizione, diritto alla limitazione del trattamento, diritto a portabilità dei dati, diritto di non essere soggetto ad una decisione individuale automatizzata (inclusa la profilazione).

Qualora gli interessati sottopongano al responsabile richieste per l'esercizio dei loro diritti, l'Affidatario deve inoltrare tali richieste al Responsabile della protezione dei dati dell'Ateneo.

f) Notifica di violazione dei dati personali

L'Affidatario comunica all'Ateneo qualsiasi violazione dei dati personali entro e non oltre 8 ore dopo esserne venuto a conoscenza e a mezzo PEC. Tale notifica deve essere inviata insieme a tutta la documentazione necessaria per consentire all'Ateneo ove necessario, di notificare tale violazione all'autorità di vigilanza competente.

g) Assistenza prestata dall'Affidatario all'Ateneo per l'adempimenti dei suoi obblighi

L'Affidatario assiste gli enti committenti nello svolgimento delle valutazioni d'impatto sulla protezione dei dati. L'Affidatario assiste gli enti committenti in merito ad eventuali preventive consultazioni del Garante della Privacy.

h) Misure di sicurezza

L'Affidatario dovrà impegnarsi ad attuare misure minime di sicurezza con particolare riferimento alle misure tecniche e organizzative appropriate per garantire un livello di sicurezza appropriato al rischio e al riguardo. In particolare, dovrà essere garantita la capacità di garantire la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza di sistemi e servizi di elaborazione nonché la possibilità di ripristinare la disponibilità e l'accesso ai dati personali in modo tempestivo nel caso di eventi che comportino un incidente fisico o tecnico;

i) Destino dei dati

Al termine della prestazione relativa al trattamento di tali dati, l'Affidatario si impegna in base e ad espressa indicazione dell'Università e nel rispetto delle leggi vigenti in materia di conservazione alla distruzione dei dati personali.

Una volta distrutto, l'Affidatario deve dimostrare, per iscritto, che tale distruzione è avvenuta.

j) Responsabile della protezione dei dati

Il Responsabile della protezione dei dati dell'Università degli Studi dell'Insubria, designato ai sensi dell'art. 37 del Regolamento (UE) 2016/679, è l'Avv. Giuseppe Vaciago, e-mail privacy@uninsubria.it.

k) Registro delle categorie di attività di trattamento

L'Affidatario all'atto della stipula dovrà dichiarare di conservare una registrazione scritta di tutte le categorie di attività di trattamento svolte per conto dell'Università, contenente:

- il nome e i dati di contatto del titolare del trattamento dell'aggiudicatario per conto del quale agisce il responsabile del trattamento e del responsabile della protezione dei dati dell'aggiudicatario;
- eventuali trasferimenti di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, compresa l'identificazione di tale paese terzo o organizzazione internazionale e, nel caso di trasferimenti di cui all'articolo 49, paragrafo 1, secondo comma, del Regolamento (UE) 2016/679, la documentazione di adeguate garanzie. Tale dichiarazione dovrà essere aggiornata in corso di vigenza contrattuale in caso di variazione.

l) Documentazione

L'Affidatario fornisce all'Università tutta la documentazione necessaria per dimostrare la conformità a tutti i suoi obblighi.

m) Obblighi del controllore rispetto al processore

L'Università si impegna a:

1. fornire all'Affidatario i dati di cui al presente documento
2. documentare, per iscritto, tutte le istruzioni relative al trattamento dei dati da parte dell'Affidatario
3. assicurare, prima e durante il processo, il rispetto degli obblighi previsti dal regolamento generale sulla protezione dei dati da parte dell'Affidatario.
4. Supervisionare il trattamento, anche effettuando audit e ispezioni con l'Affidatario.

n) Adeguamenti alla normativa privacy. Obblighi

L'Università si riserva di adeguare le clausole contenute nel presente capitolato al modello di atto giuridico e o clausole tipo predisposte dalla Commissione UE o da un'autorità di controllo per la disciplina del trattamento dei dati.

21 - Controversie e foro competente

Qualunque contestazione dovesse eventualmente sorgere nel corso dell'esecuzione contratto, non si ammetterà alcun diritto in capo all'Affidatario di sospendere unilateralmente il servizio, né di procedere alla riduzione o alla modificazione del medesimo.

La definizione di tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto è devoluta all'autorità giudiziaria competente presso il Foro di Varese ed è esclusa la competenza arbitrale. Ai sensi dell'art. 209, comma 2, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. si dichiara che il contratto conseguente all'aggiudicazione definitiva non conterrà clausola compromissoria.

L'organo che decide sulla controversia decide anche in ordine all'entità delle spese di giudizio e alla loro imputazione alle parti, in relazione agli importi accertati, al numero e alla complessità delle questioni.

II - CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

22 - Descrizione dei servizi

Il presente appalto ha per oggetto l'affidamento dei servizi alberghieri presso il collegio universitario "Carlo Cattaneo" in Varese, meglio definiti negli articoli seguenti.

Per l'effettuazione dei servizi, oggetto del presente appalto, è stimato un monte ore annuo pari a 18.096 ore così suddivise:

Servizi	Monte ore
Reception, portierato e custodia diurna + servizi alberghieri	9.672
Reception, portierato e custodia notturna	2.912
Pulizie	3.536
Manutenzioni	1.976
Totale	18.096

Il monte ore relativo alle pulizie del primo anno è incrementato di ulteriori 21h/settimanali per 6 mesi, per complessive 546 ore necessarie all'attuazione della Circolare del Ministero della salute del 22 maggio 2020 recante "Indicazioni per l'attuazione di misure contenitive del contagio da SARS-CoV-2 attraverso procedure di sanificazione di strutture non sanitarie (superfici, ambienti interni) e abbigliamento" da retribuirsi sulla base del prezzo unitario formulato in offerta economica.

22.1 - Reception, portierato e custodia

Il gestore assicurerà il servizio di portineria, con due persone sempre presenti nel locale adibito a portineria, dalle ore 7.00 alle ore 23.00, tutti i giorni. La presenza di due addetti è richiesta espressamente al fine di poter garantire, nell'ambito delle proprie competenze, l'assolvimento degli obblighi di legge in caso di emergenza presso il Collegio.

Dalle ore 23.00 alle ore 7.00 il gestore assicurerà presso il Collegio un servizio di reperibilità in struttura, tale da garantire il pronto intervento in caso di necessità. Sarà onere dell'Università provvedere a individuare presso il Collegio un idoneo spazio arredato da mettersi a disposizione del gestore.

I turni scoperti, le sostituzioni per assenza o malattia, dovranno essere coperti da persone regolarmente alle dipendenze del gestore o con il lavoro straordinario degli stessi portieri.

La portineria dovrà avere in dotazione, a cura del gestore, un elenco, anche in formato elettronico, che consenta, tramite l'ordine alfabetico, l'individuazione degli ospiti e la relativa camera assegnata, nonché l'individuazione, tramite l'ordine numerico, degli ospiti in base alla stanza assegnata.

Il personale di portineria potrà accedere, previa nomina dell'Affidatario quale responsabile esterno del trattamento dei dati e utilizzando credenziali e profili di accesso definiti dall'Ateneo, al sistema gestionale per il diritto allo studio in uso all'Ateneo, per quanto necessario all'ottimale organizzazione dei servizi di reception degli ospiti.

Durante l'orario di presenza del personale, e comunque nella fascia oraria 8.00 – 16.00, sarà onere del gestore istruire il proprio personale in merito all'espletamento degli incarichi amministrativi come indicati nel presente Capitolato.

I portieri dovranno smistare le telefonate ai residenti lungo tutto l'arco di permanenza in servizio di ogni giorno, fatte salve diverse disposizioni dell'Ateneo.

I portieri provvederanno all'apertura e alla chiusura degli ingressi e delle diverse sale del Collegio, raccordandosi per tali operazioni con il personale incaricato dall'Ateneo per la gestione operativa dell'aula magna e secondo gli accordi stabiliti con l'Università.

I portieri regoleranno l'entrata e l'uscita di persone, consentendo l'accesso all'immobile, nel rispetto della normativa prevista dal regolamento vigente. I nominativi dei residenti devono essere comunicati al portiere all'atto dell'ammissione.

L'accesso di visitatori è permesso con il consenso del residente e previo deposito di un documento di riconoscimento presso la portineria, che verrà loro restituito all'uscita. I portieri su apposito registro indicheranno nome e cognome dell'invitato e dell'ospite presso cui si recano e l'ora di entrata ed uscita. I residenti possono ricevere visite dalle ore 8.00 alle ore 23.00, fatte salve diverse disposizioni dell'Ateneo. I portieri dovranno pertanto assicurarsi che i visitatori lascino l'immobile entro le ore 23.00. I residenti rispondono del comportamento civile dei loro visitatori, e i portieri dovranno immediatamente segnalare al responsabile di Ateneo per la gestione eventuali comportamenti scorretti. I visitatori al momento della consegna del documento di riconoscimento dovranno comunicare il nominativo dell'ospite del Collegio presso cui si recano. Ogni qualvolta l'Ateneo rileverà la presenza di un visitatore che non abbia depositato il documento di identità, verrà irrogata al gestore una penale di € 150,00. L'accesso dei visitatori è in ogni caso limitato dalle capienze consentite dalle vigenti normative e dai piani di sicurezza adottati presso il Collegio.

I portieri avranno in consegna anche le chiavi dei locali comuni che consegneranno ai residenti autorizzati ad accedervi.

I portieri dovranno segnalare al Referente aziendale dell'Affidatario, affinché lo stesso possa prendere i necessari conseguenti provvedimenti, danneggiamenti o situazioni che influenzino negativamente la regolare vita nel Collegio.

Ciascun portiere dovrà essere istruito in relazione alle azioni da intraprendere nei casi di emergenza, compreso il richiamo a terra degli ascensori. I portieri dovranno inoltre sorvegliare i quadri elettrici e tutti gli impianti, compresi quelli antincendio segnalando immediatamente al responsabile della gestione eventuali anomalie. Dovrà essere costantemente garantito un servizio di accoglienza in lingua inglese.

I portieri dovranno essere muniti delle necessarie autorizzazioni previste dalle vigenti normative, unitamente al possesso degli attestati di formazione per la gestione delle emergenze di primo soccorso ed antincendio (corso di sedici ore, ex D. M. Interno 10.3.98) rilasciati da competenti Enti. I portieri dovranno, secondo le istruzioni impartite dall'Università, coordinare le operazioni previste dalla vigente normativa in caso di emergenza medica e incendio e in occasione di qualsiasi altra emergenza che possa interessare il Collegio, divenendo un costante punto di riferimento per gli ospiti del Collegio.

I portieri ritireranno le chiavi delle camere dei residenti in uscita e le riconsegneranno all'entrata.

I portieri riceveranno la posta diretta ai residenti: in caso di raccomandate, telegrammi e pacchi, i portieri dovranno raccogliere la firma per ricevuta dal residente destinatario.

La portineria sarà dotata di apparecchio telefonico connesso al Sistema Telefonico di Ateneo, in grado di comunicare con le stanze e con l'esterno della struttura; l'utilizzo di tale apparecchio telefonico è concesso esclusivamente per finalità connesse all'erogazione del servizio. L'Ateneo si riserva la facoltà di effettuare verifiche a campione sul traffico telefonico: eventuali abusi verranno contestati allo Affidatario ed i costi ad esso imputati.

L'Affidatario dovrà provvedere, a proprio carico, a dotare la portineria di postazioni informatiche corredate di tutti i componenti hardware e software per il loro utilizzo (Sistema Operativo, pacchetti sw di Office Automation, Antivirus, etc.). Tali postazioni potranno essere collegate alla rete dell'Ateneo; nel caso in cui i sistemi software installati sulle postazioni richiedano per il loro funzionamento l'utilizzo della Rete Dati di Ateneo, l'utilizzo di questi ultimi è subordinato alla preventiva approvazione dell'Area Sistemi Informativi dell'Ateneo una volta valutata la compatibilità delle stesse con le infrastrutture dell'Ateneo. L'Affidatario è responsabile della corretta gestione delle stesse, della sicurezza (verifica del buono stato di funzionamento, applicazione di aggiornamenti e patching di sicurezza) anche relativamente al trattamento dei dati di cui l'ateneo è Titolare effettuati su tali postazioni. L'Affidatario è responsabile per eventuali abusi commessi tramite queste postazioni e di eventuali attività non conformi al regolamento per l'accesso e l'utilizzo delle infrastrutture centrali di Information Communication Technology (ict) dell'Ateneo. Ove necessario l'Affidatario dovrà dotare, a proprio carico, tali postazioni di stampanti, inclusive di tutti i consumabili (ricambi, toner, etc.) necessari per l'utilizzo.

L'Affidatario verrà nominato quale responsabile esterno relativamente al trattamento dei dati degli ospiti del Collegio, anche in relazione all'eventuale accesso al sistema informativo gestionale in uso all'Ateneo per i servizi di diritto allo studio.

L'accesso alle postazioni utente dovrà essere protetto da un sistema di autenticazione e gli utenti dovranno essere dotati di credenziali personali che non possono e non devono essere condivise con altri soggetti diversi dagli intestatari. Gli eventi di autenticazione (tentativi di accesso andati a buon fine o falliti, ecc.) devono essere registrati in specifici log che devono essere mantenuti e conservati per almeno 12 mesi in modalità conforme a quanto previsto dalla normativa vigente. Eventuali abusi sulla rete dati provenienti da tali calcolatori saranno imputati all'Affidatario, che provvederà ad individuare l'operatore in servizio al momento dell'abuso, risultante dal sistema informatizzato di supporto alla gestione.

22.2 - Servizi alberghieri

L'Ateneo nominerà l'Affidatario quale gestore del Collegio, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento dei Collegi Universitari dell'Università degli Studi dell'Insubria disponibile sul sito internet dell'Ateneo all'indirizzo <https://www.uninsubria.it/statuto-e-regolamenti>, nella sezione "Regolamenti per gli studenti".

L'Ateneo affida in uso al gestore l'intero Collegio, zone pertinenziali comprese. Per quanto riguarda i locali tecnici cabina elettrica, sottocentrale – pompaggi, serbatoi idrici e locali caldaia, il gestore dovrà assicurare esclusivamente l'effettuazione di interventi elementari relativi al riarmo di interruttori elettrici in bassa tensione o interventi similari. Tutti gli interventi complessi, ivi comprese le manutenzioni straordinarie, saranno eseguiti da ditte specializzate incaricate dall'Ateneo.

Gli spazi di cui sopra rimarranno nella completa disponibilità dell'Università, che vi potrà accedere in ogni momento anche tramite ditte di fiducia, nel rispetto delle modalità precisate nel prosieguo del presente Capitolato.

Al gestore è fatto assoluto divieto di apportare modifiche, innovazioni o trasformazioni ai locali a lui consegnati, così come anche a tutti gli impianti e beni mobili presenti presso il Collegio: l'eventuale ripristino è a carico totale del gestore, fatti salvi eventuali maggiori danni.

Il gestore s'impegna ad usare i locali avuti in consegna, ed i beni in esso contenuti, secondo lo scopo a cui sono stati destinati.

L'Università, per proprie insindacabili esigenze, si riserva la facoltà di utilizzare in via esclusiva, previo congruo preavviso e senza che il gestore possa eccepire alcunché, l'utilizzo di altri locali, o spazi limitati di essi, siti presso il Collegio.

La consegna del Collegio, con i beni in esso contenuti, e l'immissione nel possesso degli stessi si intende effettuata ad ogni effetto a decorrere dalla data del verbale di consegna dello stesso, che in ogni sua parte diviene parte integrante e sostanziale degli atti contrattuali.

Il gestore sarà direttamente responsabile del Collegio, locali, impianti, arredi e beni vari affidatigli.

È facoltà dell'Università verificare in corso di contratto l'esistenza e lo stato di conservazione di quanto consegnato al gestore. Eventuali sostituzioni o reintegri di beni mobili che si rendessero necessari durante la gestione a causa di danneggiamenti o furti, il cui accadimento potrà essere ricondotto a responsabilità del gestore, come anche ogni mancanza in genere che possa essere ricondotta a sua responsabilità, saranno a totale carico dello stesso, che dovrà provvedervi entro venti giorni dalla contestazione da parte dell'Ateneo. Trascorso inutilmente tale termine, l'Ateneo provvederà al reintegro del materiale necessario dandone comunicazione scritta al gestore e addebitando l'importo pari alla spesa sostenuta, con la facoltà di applicare una maggiorazione del 20% a titolo di penale.

Sarà onere del gestore tenere la registrazione di tutti i beni mobili e di tutti i materiali, che gli verranno consegnati, come anche la registrazione di quanto eventualmente riconsegnato, secondo modalità da definirsi fra le parti. Al termine della gestione, in base alle registrazioni di cui sopra e in base ad ogni altra risultanza che a tal fine si rivelasse utile, il gestore dovrà reintegrare quanto mancante, rifondendone in caso contrario il valore d'acquisto a nuovo, dedotto quanto eventualmente addebitato o da addebitarsi agli studenti. Alle eventuali mancanze, il gestore dovrà provvedere alla sostituzione o rifusione del valore entro i successivi venti giorni dal riscontro. Trascorso tale termine, in caso di inadempienza da parte del gestore, l'Ateneo provvederà al reintegro del materiale necessario dandone comunicazione scritta allo stesso ed addebitando l'importo pari alla spesa sostenuta, con la facoltà di applicare una maggiorazione del 20% a titolo di penale, avvalendosi a tal proposito anche del deposito cauzionale in proprio possesso.

Sarà altresì responsabilità del gestore far mantenere i locali consegnati in stato decoroso. Alla fine di ogni anno accademico verrà effettuato un sopralluogo nella struttura per accertarne lo stato e se ve ne fosse la necessità il gestore dovrà farsi carico della pulizia straordinaria degli spazi e della tinteggiatura dei locali sporchi.

Il gestore è responsabile della custodia del Collegio, e di quanto in esso contenuto, per l'intera durata del contratto, nessuno spazio escluso, curando che lo stesso non sia fatto oggetto di occupazione, danneggiamento od altro uso improprio, ponendo in essere a tal fine ogni attività da questo ritenuta più idonea.

Il gestore dovrà garantire la custodia diurna e notturna dell'intero stabile, avvalendosi eventualmente anche di società specializzata nel settore della vigilanza e custodia anche qualora lo stabile risulti completamente privo di ospiti. Particolare attenzione dovrà essere riservata dal gestore agli impianti tecnologici (idrici, elettrici, telefonici, ascensori, antincendio, ecc...) ed alle camere e quanto in esse eventualmente contenuto.

Il gestore dovrà garantire, attuando le azioni ritenute a tal fine più opportune, la sicurezza dell'intero Collegio in relazione ad eventuali emergenze, vigilando con particolare cura sulla funzionalità degli apparati di sicurezza presenti, con un particolare riguardo ai quadri elettrici, agli impianti antincendio e

agli impianti di risalita, segnalando all'Università, secondo le istruzioni che gli verranno impartite, eventuali anomalie riscontrate, impegnandosi, comunque, a porre in essere tutto quanto in suo potere per ovviare a qualsiasi situazione di emergenza dovesse verificarsi presso il Collegio al fine di evitare danni allo stesso, come anche a persone e beni mobili.

Il gestore deterrà le chiavi che consentono l'accesso al Collegio e ai locali in essi presenti e ne è responsabile. L'Università, nella sua qualità di proprietaria, detiene copia di tutte le chiavi che possono consentire l'accesso al Collegio e ai suoi spazi interni, nessuno escluso. Sarà onere dell'Università comunicare tempestivamente al gestore il nominativo di ulteriori possessori di chiavi che consentano l'accesso al Collegio (manutentori, fornitori, ecc...) ed ai suoi locali.

22.2.1 - Segreteria

Il gestore dovrà dotarsi dei libri e registri previsti dalla normativa vigente in tema di ricezione alberghiera e dovrà provvedere alla loro regolare compilazione e tenuta. Tali libri e registri dovranno sempre essere conservati presso il Collegio e potranno essere in formato elettronico, qualora consentito dalla vigente normativa. Sarà onere del gestore adeguarsi alle eventuali modifiche che dovessero intervenire in corso di contratto a seguito di sopravvenuti interventi legislativi in materia e senza che ciò possa comportare ulteriori oneri per l'Ateneo.

Il gestore dovrà provvedere a propria cura e spese all'approntamento della modulistica necessaria alla consegna e riconsegna delle camere agli aventi diritto e ad ogni altro modulo occorrente alle comunicazioni con gli ospiti del Collegio. Tale modulistica dovrà essere approvata in via preventiva dall'Ateneo.

Il gestore è tenuto a notificare le generalità di tutti gli ospiti presenti presso il Collegio alle competenti Autorità di Pubblica Sicurezza, secondo quanto previsto dalle vigenti normative e senza che da ciò possa derivare alcun onere per l'Ateneo.

22.2.1.A - Ammissione dei residenti

Il gestore dovrà provvedere all'assegnazione del posto letto al residente all'atto dell'ammissione dello stesso presso il Collegio, dopo la verifica dei documenti d'identità personale e dei titoli di ammissione al Collegio, accompagnandolo successivamente alla stanza e verificando in contraddittorio l'arredo, il corredo e il materiale di dotazione fornitogli, come successivamente meglio specificato, redigendo apposito verbale di consegna, che sottoscritto dal residente per espressa accettazione, verrà inviato in copia all'Ateneo.

Con successivi accordi, l'Ateneo e il gestore potranno stabilire predeterminati giorni ed orari in cui effettuare le ammissioni e dimissioni.

L'Università si riserva in via esclusiva di definire le tipologie di utenti che potranno avere accesso al Collegio, senza che il gestore possa eccepire alcunché, potendosi destinare tutti i posti non assegnati a studenti assegnatari di borsa di studio ad uso foresteria. L'Ateneo incasserà direttamente dagli utenti, anche tramite POS messo a disposizione dall'istituto tesoriere dell'Ateneo ed installato presso la portineria, la retta relativa all'ospitalità concessa. Potranno stabilirsi orari predeterminati in cui effettuare le ammissioni e le dimissioni degli ospiti che beneficiano di ospitalità in regime di foresteria.

22.2.1.B - Dimissioni volontarie dei residenti

Quando un ospite lascia il Collegio per decorrenza dei termini di ospitalità, il gestore dovrà provvedere a controllare lo stato della camera, a ritirare il materiale in dotazione, la chiave e a segnalare all'Ateneo eventuali danni o ammanchi per i relativi addebiti. Di dette operazioni il gestore redigerà apposito verbale che dovrà essere controfirmato dal residente per espressa accettazione, ed inviato, in copia, all'Ateneo.

Qualora un ospite non segnali la propria assenza allontanandosi dal Collegio per più di cinque giorni, il gestore dichiara lo stato di abbandono e lo comunica all'Ateneo che, condotti gli accertamenti più opportuni, adotterà i necessari provvedimenti, compresa la nuova assegnazione del posto letto.

22.2.1.C - Dimissioni d'ufficio dei residenti

Su richiesta dell'Ateneo, il gestore dovrà provvedere alle dimissioni d'ufficio degli ospiti. Qualora il residente dovesse opporre resistenza alle dimissioni d'ufficio, il gestore, quale incaricato di pubblico servizio, potrà farsi assistere dalla Forza Pubblica, utilizzando il decreto di dimissione emanato dall'Ateneo quale titolo avente forza esecutiva, dandone in ogni caso tempestivo avviso ai responsabili del Collegio.

22.2.2 - Accesso ai locali e camere del Collegio

Il gestore potrà accedere alle camere dei residenti per i controlli di sua spettanza secondo le modalità impartite dall'Ateneo e potrà in ogni caso, e senza l'espletamento di alcuna particolare formalità, accedervi in caso di comprovata necessità ed urgenza, sempre nel rispetto, ove possibile, della vita privata degli ospiti del Collegio.

Il gestore dovrà fare accompagnare da propri dipendenti le persone autorizzate dall'Università, ivi compresi gli addetti alle manutenzioni, negli ingressi al Collegio, in particolare modo in occasione di verifiche presso le camere dei residenti.

22.2.3 - Controllo dell'attività dei residenti

Il gestore, tramite il proprio personale impiegato presso la struttura, è responsabile dei controlli finalizzati alla sicurezza del Collegio nel rispetto del vigente regolamento e delle norme contenute nel presente capitolato.

Ogni violazione a leggi, regolamenti e disposizioni dell'Ateneo da parte dei residenti dovrà essere immediatamente segnalata, così come indicato nel Regolamento dei collegi universitari dell'Università degli Studi dell'Insubria, all'Ufficio Diritto allo Studio e, qualora ne ricorrano i presupposti di legge, alle competenti Autorità.

È fatto obbligo al gestore, nei casi di fatti gravi e gravi emergenze, sentito ove possibile l'Ateneo, di richiedere l'intervento presso il Collegio delle competenti Autorità di Pubblica Sicurezza. A titolo meramente esemplificativo si indicano quali fatti gravi e gravi emergenze:

- l'occupazione di camere da parte di non aventi diritto;
- l'occupazione dell'immobile da parte di persone che impediscano al gestore di applicare leggi e regolamenti e comunque pregiudichino in modo grave l'attività del Collegio;
- l'uso di violenza su persone e/o cose, esercitata in qualsiasi forma.

22.2.3.A - Divieto di fumo

In tutti gli spazi del Collegio, nessuno escluso, vige il divieto assoluto di fumo e il gestore è tenuto a far osservare tale divieto, ponendo in essere tutti gli adempimenti derivanti dalla vigente normativa. Sarà cura dell'Università provvedere all'affissione dell'opportuna segnaletica. Il personale del gestore verrà quindi chiamato funzionalmente a vigilare sul rispetto del divieto di fumo. Per ogni violazione all'obbligo di vigilanza, dovuta ad omessa vigilanza del gestore, che sia accertata dai funzionari dell'Ateneo, sarà irrogata al gestore una penale di euro 250,00.

22.3 - Servizio di pulizia

Il gestore dovrà garantire la pulizia, l'igiene e il decoro dell'intero Collegio, ivi compresi i locali e le aree esterne di pertinenza, nessuno spazio escluso. Gli interventi di seguito riportati, come le loro tempistiche, rivestono carattere di standard minimi inderogabili e per tale ragione dovranno essere sempre garantiti.

22.3.1 - Tipologie e frequenza degli interventi di pulizia

Di seguito vengono indicati gli interventi specifici e le rispettive frequenze minime che dovranno essere sempre garantiti dal gestore (si precisa che con il termine spazi comuni s'intende qualsiasi spazio non adibito a stanza per ospiti):

Spazi	Interventi giornalieri (sabato compreso):	Interventi settimanali	Interventi mensili	Interventi trimestrali
Ingresso e corridoi	<ul style="list-style-type: none"> - spolveratura arredi - scopatura e lavaggio pavimentazione - ripasso specchi e superfici a vetri ove presenti 	<ul style="list-style-type: none"> - scopatura e lavaggio a fondo pavimentazione 	-	-
Cabine ascensori	<ul style="list-style-type: none"> - Scopatura e lavaggio pavimentazione - ripasso pareti 	-	-	-
Locale reception	<ul style="list-style-type: none"> - scopatura e lavaggio pavimentazione - ripasso vetrate - spolveratura arredi 	<ul style="list-style-type: none"> - scopatura e lavaggio a fondo pavimentazione 	-	<ul style="list-style-type: none"> - lavaggio vetri - lavaggio tendaggi
Servizi igienici spazi comuni	<ul style="list-style-type: none"> - scopatura e lavaggio pavimentazione - lavaggio e disinfezione apparecchi igienici 	<ul style="list-style-type: none"> - scopatura e lavaggio a fondo pavimentazione 	-	-



	- ripasso specchi			
Aula magna, sale studio e sale comuni in genere	- scopatura e lavaggio pavimentazione - spolveratura arredi	- scopatura e lavaggio a fondo pavimentazione - ripasso superfici a vetri	-	- lavaggio tendaggi
Locale lavanderia	- scopatura e lavaggio pavimentazione	- ripasso macchine lavaggio - scopatura e lavaggio a fondo pavimentazione	-	-
Locali cucina e comunque destinati alla consumazione di cibi	- scopatura e lavaggio pavimentazione - pulizia e sanificazione attrezzi cucina	- scopatura e lavaggio a fondo pavimentazione - pulizia e disinfezione punti cottura e arredi	-	- sbrinatoria e pulizia interna dei frigoriferi (da effettuare anche ad ogni cambio ospite)
Sala ginnastica	- scopatura e lavaggio pavimentazione - pulizia e sanificazione attrezzi ginnici	- scopatura e lavaggio a fondo pavimentazione	-	
Uffici a disposizione del gestore (compresi spogliatoi per il personale) o dell'Università	- Scopatura e lavaggio pavimentazione - ripasso specchi e vetrate - spolveratura arredi	- scopatura e lavaggio a fondo pavimentazione	-	- lavaggio tendaggi
Scale, senza nessuna eccezione, disimpegni compresi	-	- scopatura e lavaggio marciapiedi e cortili, cavedi compresi - scopatura e lavaggio a fondo pavimentazione	-	-
Magazzini, vani tecnici, senza eccezione alcuna	-	-	- scopatura ed aspirazione e lavaggio qualora necessario	-

Vetri, vetrate, plafoniere e tendaggi	-	-	-	- lavaggio
Camere e relativi servizi	-	-	(comunque sempre all'atto del cambio dell'ospite) - spolveratura arredi - ripasso porte/infissi, senza eccezione alcuna - scopatura/lavaggi o pavimentazione, senza eccezione alcuna - pulizia e disinfezione apparecchi sanitari senza eccezione alcuna	- lavaggio vetri e tendaggi
Camere ad uso foresteria	- sanificazione degli apparecchi igienici - operazioni di ripasso È a carico del gestore la fornitura agli ospiti in arrivo presso la foresteria di set di cortesia (bicchiere mono uso shampoo-doccia e saponetta).	(comunque sempre all'atto del cambio dell'ospite) - spolveratura arredi - ripasso porte ed infissi; - scopatura e lavaggio pavimentazione; - pulizia e disinfezione apparecchi sanitari	-	- lavaggio vetri - lavaggio tendaggi

22.3.2 - Materiali e attrezzature

I materiali, prodotti, attrezzi, attrezzature e macchinari necessari per l'esecuzione delle operazioni di pulizia ed in genere per l'esecuzione di ogni altra operazione richiesta dal presente Capitolato saranno a totale carico del gestore e dovranno essere tutti conformi alle vigenti normative, con un particolare riguardo alla normativa in tema di sicurezza e prevenzione infortuni.

I prodotti utilizzati nelle operazioni di pulizia dovranno, inoltre, essere conformi a quanto previsto dalla Circolare del Ministero della salute del 22 maggio 2020 recante "Indicazioni per l'attuazione di misure contenitive del contagio da SARS-CoV-2 attraverso procedure di sanificazione di strutture non sanitarie (superfici, ambienti interni) e abbigliamento" e s.m.i. oltre che ai criteri ambientali minimi di cui al precedente art. 15.

22.3.3 - Camere riservate a studenti portatori di handicap

L'Ateneo riserva presso il Collegio un numero predefinito di stanze per studenti portatori di handicap. Queste stanze, qualora effettivamente occupate, dovranno essere fatte oggetto di pulizia giornaliera, servizi compresi. In tali stanze si dovrà provvedere anche al rifacimento dei letti e al lavaggio della biancheria ogni qual volta necessario. Per quanto non espressamente previsto si applicherà quanto previsto per il servizio ordinario.

22.3.4 - Camere riservate al servizio di foresteria

Si definiscono camere in regime di foresteria tutte quelle non assegnate agli studenti beneficiari di provvidenze economiche erogate dall'Università. Esse possono essere concesse a studenti, docenti o terzi autorizzati per periodi decisi a discrezione dell'Ateneo, anche limitatamente alle sole giornate di sabato e domenica.

Per tali camere si applicherà quanto previsto espressamente dagli articoli del presente Capitolato in termini di esecuzione del servizio. In mancanza di norme espresse si applicherà quanto previsto per il servizio ordinario.

È a carico del gestore la fornitura all'arrivo di ciascun ospite di un set di cortesia così composto: bicchiere monouso, shampoo-doccia, saponetta e 2 rotoli di carta igienica.

22.3.5 - Carta igienica e attrezzi per le pulizie

Il gestore fornirà per i servizi igienici comuni, il sapone liquido, la carta igienica, gli asciugamani in carta ed i copri water in base all'occorrenza.

Il gestore dovrà fornire per ogni servizio igienico, incluse le camere degli ospiti, gli scovolini che potranno essere sostituiti dietro semplice richiesta dell'Ateneo e, comunque, almeno semestralmente.

Il gestore doterà ciascun piano dell'immobile occupato da stanze di set per le pulizie (scopa, spazzolone, ecc.), da lasciare a disposizione degli ospiti.

22.3.6 - Guardaroba

Ciascun posto letto dovrà essere dotato a cura del gestore di un coprimaterasso, guanciale, lenzuola, federa e trapunta invernale, garantendo idonei standard qualitativi.

A cura del gestore, ogni ospite avrà inoltre a disposizione un corredo bagno così composto: salvietta grande (telo), salvietta piccola e salvietta ospiti.

Il gestore dovrà provvedere alla custodia e alle operazioni di cambio di detta biancheria con le seguenti modalità: cambio mensile di coprimaterasso, lenzuola, federe e corredo bagno ai residenti ed in ogni caso al momento delle dimissioni del residente in occasione di un nuovo ingresso.

Per le camere a uso foresteria il cambio dei corredi bagno e letto dovrà avvenire settimanalmente e comunque ad ogni cambio di ospite.

Il servizio di lavanderia del guardaroba potrà essere effettuato, a cura della gestione anche tramite subappalto, da ditta specializzata del settore. Il servizio potrà essere effettuato anche mediante modalità lavanolo.

I materassi saranno forniti dall'Università e a carico della stessa saranno le successive sostituzioni. Ad eccezione del caso di normale usura, al termine del periodo contrattuale, per quanto concerne i materassi,

è ammessa una mancanza di materiale pari al 10% della dotazione iniziale. La mancata riconsegna da parte del gestore di quanto affidatogli comporterà l'addebito di quanto mancante.

22.3.7 - Interventi di sanificazione ambientale interni ed esterni al Collegio

Il gestore dovrà provvedere alle operazioni di disinfestazione, disinfezione, deblatizzazione e derattizzazione dell'intero Collegio, nessuno spazio a lui affidato escluso, ogniquale volta queste si dovessero rendere necessarie e comunque con la seguente frequenza minima: almeno due volte l'anno, una fra gennaio e aprile ed una durante il mese di agosto. I tempi di tali interventi dovranno essere comunque concordati con l'Ateneo e potranno essere effettuati da ditta esterna specializzata nel settore, con oneri a carico del gestore.

È a carico del gestore la consegna dei rifiuti e degli imballaggi secondo le vigenti norme comunali in materia. Il servizio di conferimento e smaltimento rifiuti dovrà essere eseguito in modo ottimale e comunque nel rispetto delle normative, regolamenti e direttive vigenti, con un particolare riguardo a quelle in tema di riciclo e raccolta differenziata di rifiuti, nonché ad ogni altra ordinanza, anche comunale, in tema di nettezza urbana che dovesse venire emanata in corso di contratto. L'adeguamento a tali disposizioni non dovrà comportare alcun aggravio d'oneri per l'Ateneo. Sarà onere del gestore, relativamente a prodotti di scarto di competenza, curare secondo la vigente normativa lo smaltimento di rifiuti particolari (toner, nastri stampanti, neon, oli esausti, ecc...), dotandosi anche di tutti i necessari registri eventualmente richiesti.

Sarà onere del gestore installare presso il Collegio, con una particolare attenzione per gli spazi comuni, idonei contenitori, per numero e capienza, in grado di consentire agli ospiti del Collegio lo smaltimento differenziato dei rifiuti di carta, vetro, alluminio e plastica. Sono fatte salve le disposizioni specificatamente previste nelle successive sezioni del capitolato.

In caso di nevicata il gestore dovrà provvedere alla spalatura della neve dai marciapiedi esterni di pertinenza immediatamente perimetrali al Collegio e siti all'interno della recinzione di confine, secondo le ordinanze comunali vigenti al momento dell'evento. Il gestore, presso tali marciapiedi, dovrà altresì provvedere allo spargimento di idonei prodotti per evitare la formazione di ghiaccio tutte le volte in cui le condizioni atmosferiche lo rendessero necessario, in modo tale da consentire l'agevole transito delle persone da e verso il Collegio. I medesimi interventi dovranno essere posti in essere dal gestore anche presso i camminamenti interni del Collegio. Il gestore dovrà inoltre garantire la transitabilità dei camminamenti e degli accessi ai parcheggi presenti all'interno del Collegio. Sarà onere dell'Università provvedere, in caso di nevicata, all'agibilità e transitabilità delle aree di parcheggio, nessuna esclusa, presenti presso il Collegio, così come provvedere ad ogni intervento necessario per evitare la formazione di ghiaccio presso tali aree.

Il gestore provvederà al mantenimento del decoro dei tratti di marciapiede prospicienti le entrate del Collegio, come anche più in generale dei tratti di marciapiede interni presenti nonché il cortile interno del Collegio (allegati 1 e 2). Saranno a totale cura dell'Università gli interventi manutentivi, ordinari e straordinari, relativi alle aree di parcheggio, nessuna esclusa.

22.4 - Manutenzione

22.4.1 - Impianti e utenze a servizio del Collegio

Il gestore risponderà della funzionalità di tutti gli impianti presenti presso il Collegio e dovrà assicurarne il funzionamento con personale adeguatamente istruito, nel rispetto delle norme tecniche e di legge, segnalando ai referenti indicati dall'Università eventuali disfunzioni, mal funzionamenti, interruzioni dell'erogazione e qualsiasi altra anomalia nel loro funzionamento, attivandosi in ogni caso, per la parte di propria competenza, nelle operazioni di ripristino della funzionalità di detti impianti, secondo le disposizioni ricevute dall'Università.

Sarà onere dell'Università provvedere alla fornitura del servizio di riscaldamento, condizionamento ed acqua calda relativi al Collegio, così come provvedere all'assolvimento dei relativi oneri economici e manutentivi, siano essi ordinari che straordinari. Le spese per la fornitura di energia elettrica e acqua relative all'immobile saranno a totale carico dell'Università, che manterrà l'intestazione delle relative fatture, dovendo curare il gestore che l'erogazione di dette utenze, come dei servizi di cui più sopra, siano costantemente assicurati per l'intero periodo del contratto, dandone, in caso contrario, pronta segnalazione all'Università per i rispettivi interventi di competenza. In particolare il gestore dovrà verificare che siano sempre garantite le forniture dei servizi di riscaldamento, condizionamento e acqua calda relativi al Collegio e che le ditte incaricate dall'Università di fornire detti servizi vi provvedano sempre in modo ottimale, segnalando con tempismo ogni sospensione o mancanza che dovesse verificarsi.

Sarà onere del gestore evitare consumi eccessivi e non motivati relativamente alle utenze in parola. Nella fattispecie e a titolo esemplificativo, dovrà verificare lo spegnimento da parte degli utenti delle luci sui balconi delle cucine nelle ore diurne, la chiusura delle finestre nei luoghi comuni nei mesi invernali abbinata alla impostazione della temperatura massima dei radiatori presenti negli stessi luoghi.

Qualora si dovesse verificare la mancanza di attenzione nei confronti di questo aspetto specifico le spese indicate nella fattura del consumo del mese in corso sarà addebitata al gestore stesso.

L'impiego di energia elettrica, acqua potabile, gas e di qualsiasi altra forma di energia presente presso i locali del Collegio da parte del gestore deve essere fatto con personale che conosca la manovra dei quadri di comando e delle saracinesche di intercettazione. Il gestore s'impegna a utilizzare gli impianti e le attrezzature installate e/o avute in consegna con personale qualificato, secondo le norme d'uso di ogni macchina e secondo le disposizioni emanate in materia dalle leggi antinfortunistiche. Ogni responsabilità per l'uso degli impianti e delle attrezzature è a carico del gestore e i danni eventualmente provocati per incapacità, incuria o dolo sono contestati al gestore e, qualora egli non provveda entro venti giorni dalla data della contestazione al ripristino di quanto danneggiato, l'Ateneo provvederà a quanto necessario dandone comunicazione scritta al gestore ed addebitandogli l'importo delle spese sostenute con una maggiorazione del 20% a titolo di penale.

La manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di risalita presenti presso il Collegio sarà a totale carico dell'Università.

Le spese relative al traffico telefonico e più in generale quelle relative alla fornitura del servizio dati – fonia sono a totale carico dell'Università, che provvederà altresì all'intestazione a proprio nome dei contratti relativi ed al pagamento delle relative fatture. Nel caso venissero rilevati abusi o utilizzi impropri della linea eventualmente assegnata al gestore stesso, l'Università si riserva la facoltà di addebitarne i costi

del traffico. Previo accordo tra le parti, l'Università potrà intestare al gestore i contratti relativi alle linee telefoniche a questo assegnate. È a carico dell'Università la manutenzione ordinaria e straordinaria dei centralini, degli impianti telefonici e citofonici presenti presso il Collegio, come anche degli impianti di fonia - dati a servizio dello stesso.

22.4.1.A - Manutenzione ordinaria e straordinaria del Collegio e degli impianti

È a carico dell'Università la manutenzione ordinaria e straordinaria del Collegio, degli impianti e beni mobili in esso presenti, ad eccezione di quanto espressamente specificato nel presente capitolato speciale d'appalto.

Qualora tali interventi si rendano necessari per fatti imputabili al gestore gli stessi gli verranno addebitati. Il gestore dovrà consentire il libero accesso in occasione dei lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria da parte del personale incaricato dall'Università. L'Ateneo non si assumerà alcuna responsabilità circa gli eventuali ammanchi o danni causati da parte del personale di cui sopra.

22.4.1.B - Servizio di piccole manutenzioni

Il gestore dovrà provvedere a propria cura e spese ad alcuni interventi di piccola manutenzione riguardanti il Collegio, gli impianti e i beni mobili in esso presenti, secondo le indicazioni di seguito riportate.

Impianti meccanici/idraulici:

- sostituzione filtri rubinetti bagni e cucine + filtri cappe;
- riparazione/sostituzione delle guarnizioni dei rubinetti;
- sostituzione assi wc;
- riparazione/sostituzione sostituzioni flessibili docce + pulizia pilette;
- riparazione/sostituzione box doccia + arredo bagni;
- manutenzione ordinaria e straordinaria macchine lavanderia;
- siliconature fughe bagni e cucine;
- sostituzione filtri fan coils.

Impianti elettrici

- sostituzione lampadine stanze + parti comuni interne;
- sostituzione neon + reattori stanze + parti comuni interne;
- gestione immagini di eventuali telecamere ingresso carraio + ingresso esterno piano interrato + altre eventuali telecamere da installare

Porte

- riparazione/sostituzione serrature + maniglie + cerniere + coprifili;
- riparazione/sostituzione serrature + maniglie delle porte delle camere.

Arredi

- riparazione/sostituzione di tutti gli arredi;
- riparazione/sostituzione cinghie + tapparelle + maniglie infissi;
- sostituzione vetri

Tinteggiature e verniciature

- Tinteggiature e verniciature interne (cucine + stanze + bagni stanze) ove richiesto dal Direttore dell'esecuzione.

22.4.2 - Servizio di monitoraggio per la prevenzione del rischio legionellosi

Il gestore dovrà provvedere a proprie spese alla vigilanza per quanto attiene la gestione del rischio legionella presso il Collegio. La vigilanza dovrà avvenire mediante un servizio di campionamento ed analisi strumentale dell'acqua di rete da eseguirsi presso l'edificio allo scopo di valutare il rischio della presenza del batterio Legionella nella rete idrica della struttura. Le analisi dovranno essere effettuate da laboratorio esterno specializzato.

Poiché il collegio Cattaneo rientra tra le strutture ricettive, il servizio, avente per oggetto Linee guida sulla Prevenzione ed il controllo della Legionellosi pubblicate il 07/05/2015, dovrà essere svolto in ottemperanza alle Linee guida sulla Prevenzione e controllo della Legionella approvate con Decreto Regionale n. 1751 del 24/02/2009 ed in ottemperanza all'accordo tra il Ministero della Salute e le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano.

Il gestore dovrà provvedere, mediante un laboratorio specializzato, al campionamento semestrale delle acque da sottoporre ad analisi per la ricerca del batterio in numero di 10 (dieci) prelievi di acqua di rete per ogni campagna di campionamento.

I prelievi dovranno essere effettuati in ottemperanza all'allegato 3 delle Linee guida sulla Prevenzione e controllo della Legionella, i campioni da analizzare dovranno essere prelevati direttamente dal terminale di distribuzione o dal punto di prelievo. Ogni campione dovrà essere refertato con apposito rapporto di prova da laboratorio autorizzato ed attrezzato secondo le Linee guida sulla Prevenzione ed il controllo della Legionellosi.

I risultati delle analisi dovranno essere tempestivamente comunicati all'Università.

Per tutto quanto non specificatamente indicato il riferimento è comunque alle Linee guida sulla Prevenzione ed il controllo della Legionellosi

23 - Specifica dei servizi

23.1 - Servizio di lavanderia

Nel Collegio Cattaneo sono state individuati degli spazi destinati ad uso lavanderia nei quali sono state collocate 3 Lavatrici MyPRO Electrolux modello WE170V – WE170P, 3 essiccatoi MyPRO Electrolux modello TE1120 e 4 gettoniere MyPRO Electrolux (anno acquisto a nuovo 2020).

In questi spazi il gestore, dovrà monitorare la funzionalità del servizio di lavanderia a self service a disposizione degli ospiti dei collegi. Il costo di ogni ciclo di lavaggio e di asciugatura sarà in parte a carico degli ospiti del Collegio con un costo unitario che sarà determinato dall'Ateneo.

Il gestore provvederà alla collazione delle monete utilizzate dai fruitori del servizio ed al relativo riversamento a favore dell'Università con cadenza semestrale (30 giugno – 31 dicembre).

La manutenzione delle apparecchiature nonché le spese del relativo materiale di consumo saranno a carico del gestore.

23.2 - Utilizzo sala ginnastica

Il gestore, secondo le indicazioni fornite dall'Università, dovrà curare che presso la sala ginnastica possano accedere unicamente gli ospiti del Collegio od i terzi a ciò appositamente autorizzati, sia con provvedimento generale che particolare.

Sarà onere del gestore dare immediato avviso all'Ateneo di ogni utilizzo improprio della sala ginnastica. Il gestore dovrà con cadenza periodica verificare il buono stato degli attrezzi presenti presso la palestra, avvisando tempestivamente l'Università in caso di necessità di manutenzione degli stessi, sia essa ordinaria che straordinaria.

La gestione dei locali sauna, attualmente non attivi, sarà oggetto di eventuale, specifico e successivo accordo, che disciplinerà procedure e requisiti per l'accesso e modalità di sorveglianza.

23.3 - Utilizzo Aula Magna e delle aule

L'utilizzo dell'Aula Magna e delle ulteriori aule presenti presso il Collegio rimane nella piena discrezionalità dell'Università, che comunicherà con congruo anticipo al gestore il calendario delle attività presso le stesse. Con separati accordi l'Università ed il gestore individueranno le modalità e tempistiche per consentire l'accesso di terzi (siano essi studenti che docenti o pubblico esterno) presso le aule.

Al fine di garantire il regolare accesso all'Aula Magna anche da parte di soggetti disabili, il gestore dovrà garantire inoltre il controllo regolare, almeno settimanale, del montascale a pedana presente segnalando tempestivamente all'Ufficio Manutenzione ogni eventuale malfunzionamento riscontrato.

Il gestore dovrà inoltre garantire la massima assistenza a tutti i soggetti che ne facciano uso.

23.4 - Facchinaggio

Il personale alle dipendenze del gestore dovrà eseguire, a richiesta dell'Ateneo, senza alcun onere aggiuntivo, piccoli lavori di facchinaggio all'interno del Collegio. A titolo meramente esplicativo e in alcun modo esaustivo, si citano quali piccoli lavori di facchinaggio: movimentazione di colli all'interno del Collegio, accettazione ed allocazione all'interno del Collegio di materiali consegnati da fornitori dell'Università, conferimento al piano stradale di rifiuti o imballaggi vari, ecc...

24 - Uso delle macchine, attrezzature, materiali di consumo, locali, energia, linee telefoniche e di trasmissione dati

L'Affidatario dovrà dotare il proprio personale di tutte le macchine, attrezzature, materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle attività richieste, salvo nel caso in cui sia previsto l'utilizzo della dotazione tecnologica dell'Ateneo.

In particolare, il personale dell'appaltatore è tenuto, nel caso di utilizzo della dotazione tecnologica dell'Ateneo, a:

- mantenere in stato ottimale di funzionamento e di ordine gli spazi, le macchine e le attrezzature affidategli per l'espletamento del servizio;
- utilizzare i locali, le macchine, le attrezzature, i materiali di consumo, l'energia elettrica, le linee telefoniche e di trasmissione dati esclusivamente per le attività oggetto del presente contratto in conformità con il Regolamento per l'accesso e l'utilizzo delle infrastrutture centrali di Information Communication Technology(ict) dell'Ateneo e secondo le modalità concordate con i Referenti di ciascun servizio;

In ogni caso il personale dell'Affidatario è tenuto a:

- non abbandonare materiali personali nei locali di svolgimento del servizio;
- impedire l'accesso ai locali non aperti al pubblico a persone non autorizzate.

25 - Locali adibiti a “base operativa”

L'Ateneo fornirà alcuni locali per le esigenze operative dell'Affidatario.

Tali locali potranno essere utilizzati come base operativa da parte dell'Affidatario per coordinare gli operatori e per gestire gli strumenti tecnologici di supporto alla gestione dei servizi.

L'Affidatario deve provvedere in proprio ad eventuali attrezzature informatiche necessarie per il supporto ai servizi che lo prevedano.

26 - Orari e sedi di effettuazione del servizio

Servizio		Frequenza	Dalle	Alle
Reception, portierato e custodia	g	Dal lun. alla dom.	7:00	23:00
Reperibilità notturna reception, portierato e custodia	g	Dal lunedì alla domenica	23:00	7:00

Gli orari di esecuzione degli ulteriori servizi relativi alla gestione del collegio saranno concordati con il Direttore dell'esecuzione.

27 - Gestione degli incidenti

La gestione degli eventuali incidenti deve essere organizzata secondo uno schema di escalation almeno a due livelli. Questo significa che nell'affrontare un problema il personale addetto al supporto diretto all'utente cercherà di affrontare la difficoltà secondo le proprie specifiche competenze. Se la problematica non risultasse risolvibile si dovrà fare riferimento ad un addetto dell'Affidatario di livello tecnico superiore e così via fino ad arrivare al Referente aziendale che deve informare il Referente di servizio per concordare le azioni correttive possibili.

A mero titolo di esempio e quindi in modo non esaustivo si elencano alcuni eventi che necessitano una informativa diretta ed immediata al referente di servizio:

- Eventi che mettono a rischio persone o cose (incendi, allagamenti, malori di utenti ecc.)
- Eventi che possono rappresentare un rischio per i sistemi informativi di Ateneo (virus, attacchi DDOS, eccesso nei tentativi di accesso ecc.)

Le eventuali anomalie a carico di arredi, impianti/attrezzature della sede (impianto idraulico, elettrico, riscaldamento, raffrescamento e trattamento dell'aria, scarichi fognari, ascensori, impianto allarme antincendio, allarme antintrusione, antifurto, antincendio, arredi) e della dotazione tecnologica delle aule e dei laboratori in genere attivano, in ogni caso, la procedura di segnalazione. Ogni attivazione del processo di escalation dovrà essere documentata in forma scritta con il maggior numero possibile di dettagli.

28 - Referente aziendale dell'Affidatario, Direttore dell'esecuzione e Referenti di servizio dell'Ateneo.

Per il corretto svolgimento dei servizi affidati l'impresa dovrà indicare, prima della stipula del contratto, il nominativo e il recapito di un Referente aziendale.

Al fine di rendere più agevoli i contatti tra le parti, l'impresa garantirà inoltre la reperibilità del Referente aziendale durante l'orario di erogazione dei servizi.

Al Referente aziendale potranno fare riferimento il Direttore dell'esecuzione e gli eventuali Referenti di servizio che l'Ateneo potrà designare. Il Referente aziendale segnalerà al Direttore dell'esecuzione e ai Referenti di servizio il nominativo di un sostituto in caso di sua temporanea indisponibilità o assenza.

Il Referente aziendale dovrà:

- garantire un tempestivo riscontro, per tutta la durata del servizio, per qualsiasi comunicazione o richiesta prevista dal presente capitolato;
- garantire il puntuale svolgimento delle attività nei tempi e secondo le modalità concordate con il Direttore dell'esecuzione e i Referenti di servizio di Ateneo;
- fornire mensilmente dati statistici sui servizi prestati, secondo le indicazioni specifiche fornite dal Direttore dell'esecuzione e dai Referenti di servizio;
- garantire che il personale dell'Affidatario sia adeguatamente addestrato a svolgere le funzioni relative al settore di assegnazione e ripartito con la massima efficacia rispetto ai flussi di utenza;
- garantire il rispetto da parte del personale dell'Affidatario delle norme di comportamento richieste dall'Ateneo, in particolare rispetto all'utenza e al personale interno di Ateneo;
- garantire che i locali, le attrezzature e il materiale di consumo siano utilizzati esclusivamente per motivi di servizio;
- assicurare la copertura di tutti i punti di servizio previsti, inclusa la tempestiva sostituzione del personale assente per qualunque ragione in maniera tale da evitare qualsiasi interruzione del servizio;
- segnalare tempestivamente al Direttore dell'esecuzione ed ai Referenti di servizio di Ateneo eventuali cause di forza maggiore che rendano impossibile assicurare in tutto o in parte il servizio, per conseguenti provvedimenti.
- interagire con i Referenti del servizio per quanto attiene l'esecuzione quotidiana del servizio;
- garantire la pronta circolazione di comunicazioni ed informazioni di servizio;
- coordinare, qualora necessario, le procedure previste per eventuali gestioni delle emergenze che dovessero manifestarsi segnalandole al Direttore dell'esecuzione ed ai Referenti di servizio di Ateneo nel modo più idoneo a garantire la tempestiva risoluzione delle emergenze.

Di seguito si riporta la tabella riassuntiva delle funzioni sopra individuate:

Servizio	Ufficio di riferimento per Ateneo	Referente	Modalità di ingaggio
Referente generale/ammissione e gestione ospiti	ADR - Ufficio diritto allo studio e servizi agli studenti	Direttore dell'esecuzione	Mail a dirittoallostudio@uninsubria.it
Manutenzione edificio	AIA- Ufficio Manutenzioni	Ufficio di rif.	Apertura Ticket presso sistema di Ticketing per i servizi di manutenzione edile ed impiantistica
WIFI; Connettività Rete Dati di Ateneo, Servizi Telefonici	ASI- Ufficio Networking e Fonia	Ufficio di rif.	Apertura Ticket presso Sistema di Ticketing per i servizi informatici di Ateneo

29 - Personale

Il personale addetto al servizio dovrà indossare una tessera di riconoscimento dell'Affidatario, ai sensi dell'art. 6 della legge 123/2007. Tutto il personale dovrà indossare una divisa fornita dall'impresa e dovrà essere provvisto di cartellino di riconoscimento con fotografia ben visibile.

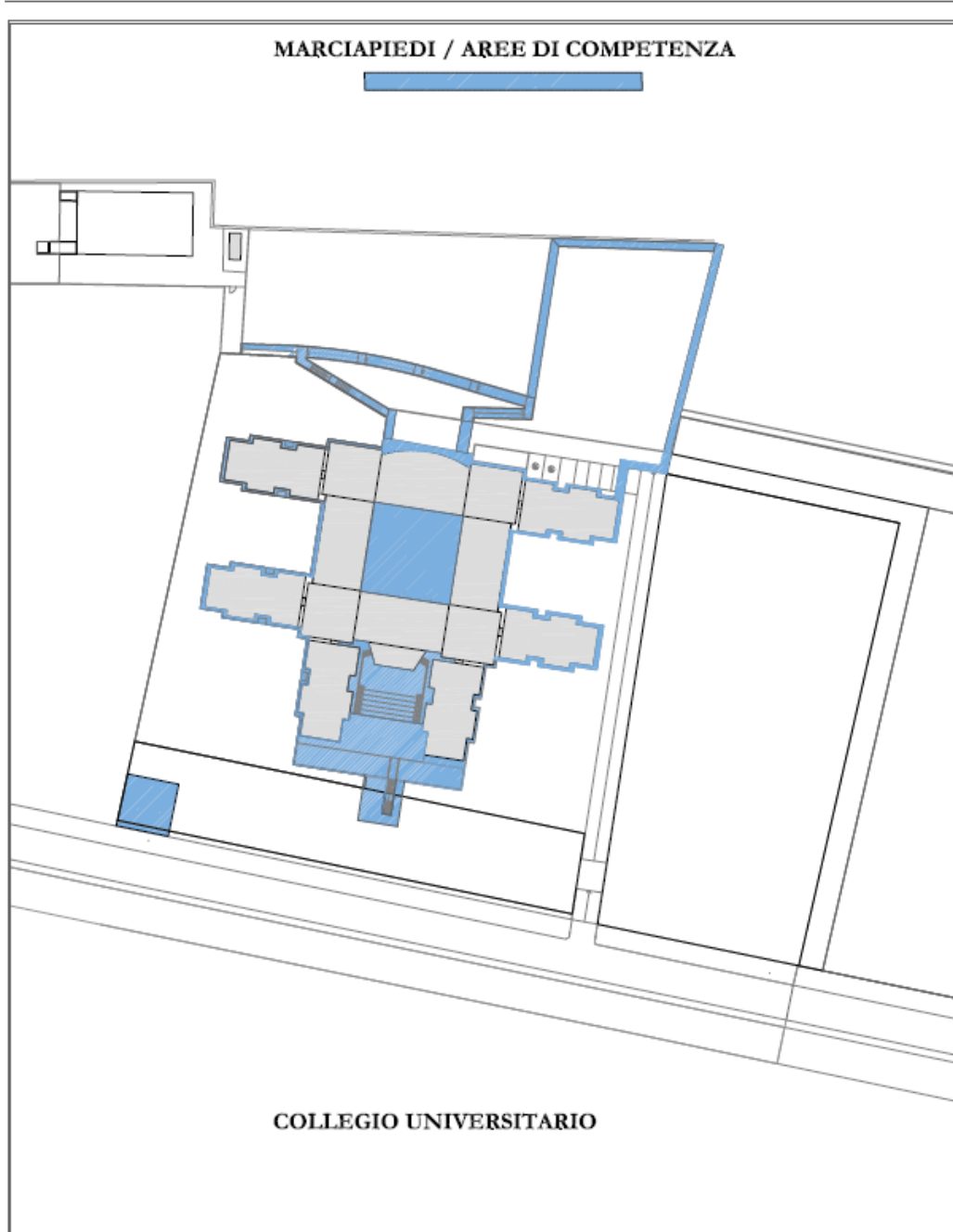
Il personale adibito al servizio è tenuto ad un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza e ad agire, in ogni occasione, con la diligenza professionale del caso. Il personale adibito al servizio è strettamente legato alla riservatezza ed al rispetto della privacy.

Tutto il personale dell'Affidatario dovrà essere in grado di utilizzare efficacemente gli strumenti tecnologici, e non, di supporto al corretto svolgimento dei servizi. La formazione iniziale e il continuo aggiornamento del personale all'uso degli strumenti tecnologici nonché la conoscenza della struttura organizzativa dell'Ateneo sono a carico dell'Affidatario.

Ogni lamentela o controversia relativa al rapporto tra personale dell'Affidatario, utenza e personale interno di Ateneo sarà discussa in contraddittorio tra il Direttore dell'esecuzione e il Referente aziendale dell'Affidatario.

Tutto il personale impiegato nell'espletamento dell'attività di reception del presente appalto dovrà possedere le seguenti competenze comuni:

- conoscere la struttura dell'Università degli Studi dell'Insubria e l'articolazione delle sue sedi;
- conoscere i regolamenti in vigore presso l'Università degli Studi dell'Insubria;
- conoscere l'organizzazione delle strutture di Ateneo e avere sufficiente competenza per orientare eventualmente l'utente verso la struttura/ufficio competente;
- avere speciale attitudine ai rapporti con il pubblico;
- saper far uso dei software di produttività di base (word processor, foglio di calcolo);
- saper far uso della posta elettronica;
- avere un'ottima padronanza della lingua italiana.
- Almeno uno degli addetti all'attività di reception in servizio dovrà avere una conoscenza adeguata della lingua inglese.



- Allegato 2

