



CAPITOLATO SPECIALE

CONCESSIONE SERVIZIO DI INTERMEDIAZIONE IMMOBILIARE PER I CONTRATTI DI LOCAZIONE IN FAVORE DEGLI STUDENTI DELL'UNIVERSITÀ LA SAPIENZA

Il presente documento, composto da n. 35 articoli, su n. 23 pagine, e da n. 4 Allegati, è stato redatto da:

Angelo Casalese
(Settore Sviluppo edilizio e immobiliare)

Responsabile Unico del Procedimento:

Angelo Casalese

Data: 21/11/2019

Sommario

ART. 1 -	DEFINIZIONI	3
ART. 2 -	OGGETTO DELLA CONCESSIONE.....	4
ART. 3 -	ALLEGATI.....	4
ART. 4 -	DURATA DELLA CONCESSIONE	4
ART. 5 -	VALORE DELLA CONCESSIONE E PEF	5
ART. 6 -	FIGURE DI CONTROLLO PER L'AMINISTRAZIONE: RUP, DEC	5
ART. 7 -	CS – COORDINATORE DEL SERVIZIO PER IL CONCESSIONARIO	6
ART. 8 -	CANONE DI CONCESSIONE E MODALITÀ DI VERSAMENTO.....	7
ART. 9 -	GARANZIA DEFINITIVA.....	7
ART. 10 -	RESPONSABILITÀ CIVILE E COPERTURA ASSICURATIVA	8
ART. 11 -	DESCRIZIONE E CONSEGNA DELLA POSTAZIONE	9
ART. 12 -	AVVIO DEL SERVIZIO.....	9
ART. 13 -	COMPLETAMENTO E CONDUZIONE DELLA POSTAZIONE.....	10
ART. 14 -	ORARI DI APERTURA E CHIUSURA	10
ART. 15 -	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DEGLI UTENTI.....	11
ART. 16 -	GARANZIE E CONDIZIONI A FAVORE DEGLI STUDENTI.....	12
ART. 17 -	DATABASE E SITO WEB DEDICATI.....	12
ART. 18 -	PERSONALE ADDETTO	14
ART. 19 -	CONTROLLO E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	15
ART. 20 -	PUBBLICITÀ.....	16
ART. 21 -	RICONSEGNA DELLA POSTAZIONE.....	16
ART. 22 -	APPLICAZIONE PENALI	17
ART. 23 -	SICUREZZA E IGIENE DEL LAVORO	17
ART. 24 -	OBBLIGHI GENERALI PER L'AMMINISTRAZIONE.....	18
ART. 25 -	OBBLIGHI GENERALI, DIVIETI ED ONERI PER IL CONCESSIONARIO	19
ART. 26 -	OSSERVANZA CCNL E NORME DI DISCIPLINA DEL LAVORO	19
ART. 27 -	TUTELA DELLA RISERVATEZZA	20
ART. 28 -	RECESSO	20
ART. 29 -	CESSAZIONE, REVOCA D'UFFICIO, RISOLUZIONE E SUBENTRO	21
ART. 30 -	MODIFICA DEL CONTRATTO	22
ART. 31 -	DIVIETO DI CESSIONE.....	22
ART. 32 -	SUBCONCESSIONE	22
ART. 33 -	DISCIPLINA DELLA CONCESSIONE.....	22
ART. 34 -	SPESE CONTRATTUALI, IMPOSTE E TASSE	22
ART. 35 -	FORO.....	23

ART. 1 - DEFINIZIONI

Si riportano di seguito, in ordine alfabetico, le definizioni di alcuni termini fondamentali utilizzati nel presente documento.

Ogni volta che i termini sono riportati nel testo del presente documento con l'iniziale maiuscola o in forma di sigla/acronimo e senza ulteriori specifiche, assumono il significato definito nella tabella seguente.

Termine	Definizione
Allegati	Documenti tecnici e/o informativi allegati al Capitolato, di cui sono parte integrante.
Amministrazione	L'Università degli Studi " <i>La Sapienza</i> " di Roma, che bandisce la Gara e affida la Concessione.
Capitolato	Il presente documento, redatto in articoli, contenente la descrizione del servizio oggetto della Concessione, delle relative attività e degli obblighi connessi.
Codice	Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, e ss. mm. e ii. – Codice dei contratti pubblici
Concessionario	L'impresa o soggetto a cui è affidato il servizio in Concessione, a seguito di aggiudicazione della Gara.
Concessione	La concessione del servizio di intermediazione immobiliare descritta nel Capitolato.
Contratto	Il contratto stipulato fra l'Amministrazione e il Concessionario, a seguito di aggiudicazione della Gara.
CS	Coordinatore del Servizio, nominato dal Concessionario con il compito di coordinare le attività previste per la Concessione e fungere da referente operativo per l'Amministrazione e il DEC.
DEC	Direttore dell'Esecuzione del Contratto, nominato dall'Amministrazione, che provvede alla direzione e al controllo della fase esecutiva del Contratto, in modo da assicurare la regolare esecuzione degli adempimenti previsti a carico del Concessionario.
Gara	La procedura di selezione con la quale l'Amministrazione individua il Concessionario e affida la Concessione.
RUP	Responsabile Unico del Procedimento, nominato dall'Amministrazione ai sensi dell'art. 31 del Codice (D.Lgs. 50/2016 e ss. mm. e ii.), che cura il coordinamento e la gestione di tutte le attività e procedure inerenti la Concessione, nelle diverse fasi di programmazione, progettazione, affidamento ed esecuzione.
Servizio	Complesso delle attività organizzative ed operative svolte dal Concessionario in esecuzione del Contratto di Concessione.

Sportello	Postazione allestita e completa di apparecchiature e attrezzature per la piena funzionalità operativa, ubicata nel locale individuato dall'Amministrazione, predisposta per l'erogazione del Servizio.
Uffici Tecnici	Uffici dell'Amministrazione con competenze tecniche relative alla manutenzione di edifici, locali, spazi e impianti delle sedi universitarie (in particolare, Settori e strutture dell'Area Gestione Edilizia) e alle verifiche connesse.
USPP	Ufficio Speciale Prevenzione e Protezione - Ufficio dell'Amministrazione con competenze relative all'applicazione della normativa sulla sicurezza e alle verifiche connesse.

ART. 2 - OGGETTO DELLA CONCESSIONE

Il Capitolato ha per oggetto l'affidamento in Concessione, ai sensi degli artt. 164 e ss. del Codice, del servizio di intermediazione immobiliare per la stipula di contratti di locazione di stanze, alloggi e appartamenti in favore degli studenti dell'Università "La Sapienza".

La Concessione comprende la disponibilità e l'uso di una postazione, da adibire a Sportello per lo svolgimento del Servizio, e prevede le seguenti attività da parte del Concessionario:

- eventuale fornitura ed installazione di arredi complementari per il completamento della postazione, purché compatibili con gli spazi messi a disposizione;
- eventuale fornitura ed installazione di apparecchiature e attrezzature funzionali all'attivazione dello Sportello e allo svolgimento del Servizio, purché compatibili con gli spazi a disposizione e funzionali alle attività previste per la Concessione;
- manutenzione ordinaria degli arredi e delle apparecchiature e ogni altra attività funzionale alla conduzione e alla gestione dello Sportello;
- erogazione e gestione del Servizio per tutta la durata della Concessione.

Per la descrizione della postazione concessa in uso, degli utenti beneficiari del Servizio, delle modalità di gestione del Servizio e delle prestazioni minime che il Concessionario deve garantire si rinvia agli articoli descrittivi del Capitolato e agli **Allegati**.

ART. 3 - ALLEGATI

Gli **Allegati** contengono dati e informazioni, di carattere prevalentemente tecnico e/o quantitativo, necessari per la descrizione della postazione concessa in uso, e per la definizione di alcuni aspetti tecnici, operativi e di dettaglio connessi con le attività previste.

Di seguito sono elencati gli Allegati.

- **Allegato A – Postazione**, contenente una breve descrizione della postazione e la planimetria del locale in cui è ubicata;
- **Allegato B – Dati studenti**, contenente informazioni e dati quantitativi sugli studenti iscritti;
- **Allegato C – Schema PEF – Piano Economico Finanziario**, nel quale è sviluppata un'ipotesi di Piano, finalizzata alla stima del valore della Concessione e alla valutazione del suo equilibrio economico finanziario.
- **Allegato D – DUVRI - Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze**, connessi con l'esecuzione del Servizio, redatto ai sensi dell'art. 26 D.Lgs. 81/2008.

ART. 4 - DURATA DELLA CONCESSIONE

La Concessione ha la durata di anni cinque, con decorrenza dalla data del verbale di consegna della postazione.

Dopo l'aggiudicazione della Gara l'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla consegna della postazione e autorizzare l'avvio del Servizio, sotto le riserve di legge e nelle more del perfezionamento contrattuale, qualora ricorrano motivi di urgenza.

ART. 5 - VALORE DELLA CONCESSIONE E PEF

Il valore complessivo presunto della concessione, stimato secondo quanto previsto dall'art. 167 del Codice, sulla base di dati storici inerenti analogo servizio svolto negli anni precedenti la redazione del Capitolato, è pari ad **Euro 455.000,00**.

Al fine di fornire un elemento di valutazione del valore e dell'equilibrio economico della Concessione è stata predisposto uno **Schema di PEF** - Piano Economico Finanziario - consultabile all'**Allegato C**.

La stima del valore della Concessione e le ipotesi formulate nello Schema di PEF hanno carattere puramente indicativo, non impegnano in alcun modo l'Amministrazione e non costituiscono alcuna garanzia di corrispondenti introiti per il Concessionario, che assume interamente a proprio carico il rischio operativo inerente la gestione del Servizio.

Al riguardo si specifica che i corrispettivi per il Concessionario sono costituiti esclusivamente dagli introiti derivanti dalla gestione del Servizio, con esonero per l'Amministrazione da qualsiasi responsabilità in merito.

ART. 6 - FIGURE DI CONTROLLO PER L'AMINISTRAZIONE: RUP, DEC

Il **RUP** (v. **DEFINIZIONI**, Responsabile Unico del Procedimento), nominato ai sensi dell'art. 31 del Codice, cura l'impulso e il coordinamento per l'Amministrazione di tutte le attività e procedure inerenti la Concessione, nelle diverse fasi di programmazione, progettazione, affidamento ed esecuzione.

Per la fase di esecuzione del Contratto, l'Amministrazione si avvale del **DEC** (v. **DEFINIZIONI**, Direttore dell'Esecuzione del Contratto), funzione che può essere svolta dallo stesso **RUP**.

Il DEC provvede in autonomia alle attività di direzione e controllo tecnico-contabile nella fase operativa del Contratto, in modo da assicurarne la regolare esecuzione nei tempi stabiliti e in conformità alle prescrizioni contenute nei documenti contrattuali e alle condizioni offerte dal Concessionario in sede di Gara.

A titolo esemplificativo, Il DEC provvede, direttamente o anche avvalendosi di soggetti specificamente incaricati dall'Amministrazione:

- provvedere alla consegna della postazione e predisporre il relativo verbale;
- curare il rapporto operativo e di coordinamento con il Concessionario e con il CS (v. **DEFINIZIONI** e articolo seguente);
- verificare che l'utilizzo della postazione sia conforme a quanto previsto dal Capitolato, dagli Allegati e dall'offerta presentata dal Concessionario in sede di Gara;
- verificare l'andamento dell'attività, eventualmente anche tramite acquisizione di dati quantitativi, statistici e contabili, forniti o resi accessibili dal Concessionario;
- verificare la qualità del Servizio, la conformità dello stesso al Capitolato, ai relativi Allegati e all'offerta presentata dal Concessionario in sede di Gara;
- verificare il grado di soddisfazione dell'utenza, anche tramite controlli a campione e/o avvalendosi degli strumenti di controllo e monitoraggio proposti dal Concessionario in offerta in sede di Gara;
- concordare con il CS eventuali correttivi volti a mantenere o migliorare il livello qualitativo del Servizio, nel rispetto degli standard delineati dal Capitolato, dagli Allegati e dall'offerta presentata dal Concessionario in sede di Gara;

- impartire al Concessionario disposizioni e/o istruzioni tramite ordini di servizio volti a mantenere o migliorare la qualità e l'efficienza delle attività previste, nel rispetto degli standard delineati dal Capitolato, dagli Allegati e dall'offerta presentata dal Concessionario in sede di Gara;
- redigere processi verbali di accertamento dei fatti connessi con l'esecuzione del Contratto (es.: consegna della postazione, verifica della postazione, avvio del Servizio, contestazioni inerenti le attività esecutive, ultimazione dell'esecuzione);
- predisporre rapporti e relazioni sull'andamento delle attività esecutive del Contratto;
- verificare la regolarità nel pagamento del canone da parte del Concessionario;
- rilevare eventuali ritardi, infrazioni, disservizi e inadempienze da parte del Concessionario, e dare avvio alla procedura per l'applicazione delle penali, nei casi e nei termini previsti dal Capitolato;
- rilevare le eventuali inadempienze che possono comportare la risoluzione del Contratto, nei casi e nei termini previsti dal Capitolato, e dare avvio alla conseguente procedura risolutiva, ai sensi dell'art.108, commi 3 e 4, del Codice;
- rilasciare certificati e attestazioni, quali il certificato di avvenuta ultimazione delle prestazioni, che, in caso di servizio regolarmente eseguito, propone di procedere allo svincolo della garanzia definitiva.

ART. 7 - CS – COORDINATORE DEL SERVIZIO PER IL CONCESSIONARIO

Il Concessionario deve nominare un proprio **CS** (v. **DEFINIZIONI**, Coordinatore del Servizio), con adeguate capacità professionali e in grado di coordinare tutte le attività previste dal Capitolato, nonché un sostituto, in grado di sopperire pienamente alle eventuali assenze del CS.

I nominativi del CS e del sostituto, nonché i rispettivi recapiti telefonici e di posta elettronica, devono essere notificati per iscritto all'Amministrazione e, nello specifico, al RUP, prima della data di stipula del Contratto o (se precedente) della data del verbale di consegna della postazione.

Il CS (o il suo sostituto, in caso di assenza del CS) assume la funzione di rappresentante e coordinatore per conto del Concessionario e di referente ufficiale per l'Amministrazione.

Il CS (o il suo sostituto, in caso di assenza del CS) è responsabile dell'organizzazione, della programmazione e dell'esecuzione delle attività connesse con la Concessione e deve mantenere un contatto continuo con le figure di controllo dell'Amministrazione, rendendosi sempre reperibile, tramite telefono fisso o mobile o posta elettronica, nell'arco della giornata lavorativa.

A titolo esemplificativo, Il CS (o il suo sostituto) provvede a:

- ricevere in consegna la postazione e controfirmare sia il verbale di consegna della postazione che il verbale di avvio del Servizio;
- organizzare e coordinare le attività previste per l'eventuale completamento della postazione e l'attivazione dello Sportello;
- organizzare e coordinare tutte le attività previste per la gestione continuativa del Servizio;
- coordinare e dirigere gli addetti alle attività operative dello Sportello;
- garantire il rispetto e l'osservanza da parte degli addetti allo Sportello di tutte le prescrizioni contenute nel Capitolato, nei relativi Allegati e nelle norme che disciplinano le attività connesse con la Concessione;
- trasmettere o rendere accessibili al DEC copia delle disposizioni di bonifico che documentano il pagamento del canone;
- informare costantemente il DEC sull'andamento del Servizio, segnalando eventuali anomalie e/o disfunzioni e proponendo gli opportuni correttivi.

Il CS rappresenta il Concessionario a tutti gli effetti e, pertanto, tutte le comunicazioni a lui rivolte dall'Amministrazione e/o dal DEC si intendono fatte al Concessionario.

Nel caso di impedimento permanente del CS e/o del sostituto, oppure per propri motivi organizzativi, il Concessionario può nominare, nel corso di durata del Contratto, un nuovo CS e/o sostituto, dandone preventiva notifica all'Amministrazione e motivando la nuova nomina.

L'Amministrazione, per contro, può ottenere in qualsiasi momento, previa motivata richiesta, la sostituzione del CS e/o del suo sostituto, senza che il Concessionario possa opporre eccezione alcuna.

In tal caso il Concessionario provvede alla sostituzione entro 15 (quindici) giorni solari dalla richiesta; in difetto, l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il Contratto.

ART. 8 - CANONE DI CONCESSIONE E MODALITÀ DI VERSAMENTO

Il Concessionario corrisponde all'Amministrazione il canone di Concessione annuale forfetario onnicomprensivo, pari a **Euro 9.000,00 + IVA** o al maggior importo offerto in sede di Gara.

Il Concessionario provvede al pagamento del canone, previa emissione di regolari fatture da parte dell'Amministrazione, secondo i seguenti termini e modalità:

- il primo versamento annuale deve essere effettuato prima dell'inizio della Concessione e documentato alla stipula del Contratto o (se precedente) alla data del verbale di consegna della postazione;
- i successivi versamenti annuali devono essere effettuati entro 30 giorni solari dall'inizio dell'annualità di riferimento; la relativa disposizione di bonifico deve essere trasmessa in copia o resa accessibile al DEC entro 10 giorni solari successivi al versamento.

I versamenti sono effettuati dal Concessionario tramite appositi bonifici sul conto corrente bancario dell'Amministrazione, presso l'Istituto cassiere, previa emissione di relative fatture da parte dell'Amministrazione.

Il Concessionario si impegna a pagare per intero il canone, senza mai poterlo scomputare o diminuire, per qualunque contestazione o richiesta intenda promuovere nei confronti dell'Amministrazione, e qualunque sia l'andamento economico della Concessione.

In caso di ritardi nel pagamento delle singole rate di canone, l'Amministrazione applica la seguente penale:

- **Euro 100,00** per ogni giorno solare di ritardo, per un massimo di 10 gg. solari e di tre ritardi complessivi nel corso di durata della Concessione.

Al quarto ritardo, o in caso di mancato pagamento del canone o di ritardo nel pagamento superiore ai 10 giorni solari, l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il Contratto.

ART. 9 - GARANZIA DEFINITIVA

Prima della stipula del Contratto o (se precedente) della data del verbale di consegna della postazione, il Concessionario deve costituire una garanzia a favore dell'Amministrazione, denominata "**garanzia definitiva**", a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione, con le modalità di cui all'articolo 93, commi 2 e 3 del Codice, pari al 10% del valore complessivo della Concessione.

La cauzione o fideiussione garantisce l'adempimento di tutte le obbligazioni del Contratto e l'eventuale risarcimento dei danni derivanti dal mancato rispetto delle obbligazioni stesse, fatta salva ogni ulteriore azione nei confronti del Concessionario per danni superiori al valore garantito.

La garanzia può essere rilasciata dai soggetti di cui all'articolo 93, comma 3, del Codice e deve prevedere espressamente:

- la decorrenza dalla data di inizio della Concessione;
- la validità fino alla completa estinzione di tutte le obbligazioni derivanti dal Contratto;
- la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
- la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del Codice Civile;

- la sua operatività entro 15 (quindici) giorni, a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione.

La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'aggiudicazione e l'incameramento della cauzione provvisoria presentata in sede di Gara.

L'Amministrazione ha diritto di rivalersi sulla garanzia per ogni sua ragione di credito nei confronti del Concessionario in dipendenza del Contratto, con semplice richiesta, senza bisogno di diffida o di procedimento giudiziario.

Il Concessionario è avvertito con semplice raccomandata AR o con PEC (Posta Elettronica Certificata).

Il Concessionario è tenuto a reintegrare la garanzia, nel caso in cui l'Amministrazione stessa abbia dovuto avvalersene, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del Contratto.

Nel caso di mancato reintegro l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il Contratto.

La garanzia è progressivamente svincolata con le modalità previste dall'articolo 103, comma 5 del Codice.

L'Amministrazione autorizza lo svincolo dell'ammontare residuo solo dopo l'emissione del certificato di regolare esecuzione.

Per quanto non previsto dal presente articolo, si rinvia al citato art. 103 del Codice.

ART. 10 - RESPONSABILITÀ CIVILE E COPERTURA ASSICURATIVA

Il Concessionario:

- deve adottare ogni precauzione ed ogni mezzo per evitare danni agli arredi della postazione, ai locali che ospitano la postazione, ai propri addetti allo Sportello, agli utenti del Servizio e ai soggetti che transitano nello spazio della postazione;
- è tenuto al risarcimento degli eventuali danni arrecati, nell'ambito delle attività della Concessione, agli stessi soggetti e/o a terzi, mantenendo l'Amministrazione esente da qualsiasi responsabilità in merito;
- è direttamente responsabile dell'operato dei propri addetti in caso di eventuali infortuni e/o danni arrecati alle persone e alle cose, in dipendenza di manchevolezze o trascuratezze nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto.

A garanzia dell'obbligo di risarcimento, alla data della stipula del Contratto o (se precedente) alla data del verbale di consegna della postazione, Il Concessionario deve produrre, in originale o in copia resa conforme, le seguenti polizze assicurative:

- polizza per responsabilità civile (**RC**), stipulata con primaria compagnia di assicurazione, comprensiva della responsabilità civile terzi (**RCT**) e della responsabilità civile verso prestatori di lavoro (**RCO**), con esclusivo riferimento al Contratto e alle attività in Concessione, con massimali non inferiori, rispettivamente, ad **Euro 1.000.000,00** per sinistro per la copertura RCO e ad **Euro 2.000.000,00** per sinistro per la copertura RCT;
- polizza per **incendio - rischio locativo**, stipulata con primaria compagnia di assicurazione, a primo rischio assoluto, a copertura della postazione concessa e dei locali concessi che ospitano la postazione; la polizza deve prevedere anche la garanzia ricorso terzi da incendio, con un valore massimale per evento non inferiore ad Euro **2.000.000,00**.

La copertura assicurativa può essere rappresentata dalla stipula di nuove polizze oppure da specifiche appendici a polizze preesistenti.

Le polizze non liberano il Concessionario dalle proprie responsabilità, avendo esse soltanto lo scopo di ulteriore garanzia.

In particolare, ogni responsabilità connessa con gli adempimenti previsti dal Capitolato è a carico del Concessionario, restando totalmente sollevata l'Amministrazione.

Parimenti, i massimali delle polizze non rappresentano i limiti del danno da risarcire, poiché il Concessionario risponde di qualsiasi danno nel suo valore complessivo.

Le polizze devono avere una durata non inferiore a quella del Contratto e coprire tutti i rischi connessi alla gestione del Servizio, per qualsiasi causa.

Nelle polizze deve essere stabilito che non sono possibili diminuzioni o storni delle somme assicurate, né disdetta del contratto assicurativo senza il consenso dell'Amministrazione.

Le polizze devono esplicitamente prevedere l'obbligo della Società Assicuratrice a:

- notificare tempestivamente all'Amministrazione, a mezzo lettera raccomandata AR, l'eventuale mancato pagamento del premio, l'eventuale mancato rinnovo delle polizze e la loro eventuale disdetta per qualsiasi motivo;
- notificare tempestivamente all'Amministrazione, a mezzo lettera raccomandata AR, tutte le eventuali circostanze che menomassero o potessero menomare la validità dell'assicurazione;
- non apportare alle polizze alcuna variazione senza il preventivo consenso scritto dell'Amministrazione, salvo il diritto di recesso per sinistro ai sensi delle Condizioni Generali di Assicurazione e fatti salvi i diritti derivanti alla Società Assicuratrice dall'applicazione dell'Art. 1898 c.c..

L'Amministrazione si riserva la facoltà di valutare le polizze o appendici di cui al presente articolo, chiedendone l'eventuale adeguamento.

La mancata consegna delle polizze o appendici da parte del Concessionario, o il mancato adeguamento delle stesse, se richiesto dall'Amministrazione, comporta la decadenza dell'aggiudicazione.

ART. 11 - DESCRIZIONE E CONSEGNA DELLA POSTAZIONE

La postazione concessa dall'Amministrazione per lo svolgimento del Servizio è ubicata all'interno della Città Universitaria, P.le Aldo Moro 5 – Roma, nell'edificio identificato con il codice CU029, all'interno dell'area INFOPOINT, che ospita servizi informativi per gli studenti.

Per l'esatta individuazione e descrizione della postazione e del locale che la ospita si rinvia **all'Allegato A** e alla planimetria ivi contenuta.

La consegna della postazione è effettuata con sopralluogo, da eseguire in contraddittorio fra il CS e il DEC, che può richiedere la presenza di un tecnico incaricato dagli Uffici Tecnici.

Durante il sopralluogo di consegna le parti prendono completa ed esatta visione degli arredi, degli impianti e delle apparecchiature che compongono la postazione, nonché del locale che la ospita.

Il DEC predispose e firma apposito **verbale di consegna**, con l'eventuale collaborazione del tecnico incaricato dagli Uffici Tecnici, attestante lo stato degli arredi ed impianti al momento della consegna, controfirmato dal CS, che, prima della controfirma, può apporre le proprie osservazioni.

ART. 12 - AVVIO DEL SERVIZIO

Dopo il completamento della postazione e prima dell'avvio del Servizio, l'Amministrazione, tramite il DEC, eventualmente coadiuvato da un tecnico incaricato dagli Uffici Tecnici, può eseguire una verifica della postazione allestita, con particolare riguardo a:

- funzionalità e sicurezza delle apparecchiature aggiuntive installate;
- conformità della postazione alla normativa vigente e all'offerta presentata dal Concessionario in sede di Gara.

L'Amministrazione, sulla base della suddetta verifica, può richiedere o suggerire ulteriori modifiche o integrazioni all'allestimento della postazione, purché non in contrasto con le specifiche delineate nel Capitolato e con l'offerta presentata dal Concessionario in sede di gara.

Entro 7 giorni solari dalla data di consegna della postazione o, se eseguita, dalla suddetta verifica con esito positivo, il Concessionario deve garantire l'avvio del Servizio e l'apertura dello sportello.

Per l'eventuale ritardo nell'avvio del Servizio l'Amministrazione applica la seguente penale:

- **Euro 100,00** per ogni giorno di ritardo, per un massimo di 7 gg. solari di ritardo.

Oltre i 7 gg. solari di ritardo l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il Contratto.

L'avvio del Servizio è documentato da apposito **verbale di avvio**, redatto e firmato dal DEC e controfirmato dal CS, nel quale è citato anche l'esito dell'eventuale verifica della postazione.

ART. 13 - COMPLETAMENTO E CONDUZIONE DELLA POSTAZIONE

Il Concessionario accetta la postazione nello stato in cui si trova al momento della consegna, assumendo la responsabilità della conservazione e della custodia degli arredi, degli impianti e delle apparecchiature che la compongono, per tutta la durata della Concessione.

Il Concessionario si obbliga, a:

1. provvedere, a proprie cura e spese, entro 7 (sette) giorni solari decorrenti dal verbale di consegna, a fornire e installare eventuali arredi complementari della postazione, nonché eventuali apparecchiature e attrezzature aggiuntive (quali PC, stampanti, telefoni, etc.), conformemente a quanto offerto in sede di Gara, qualora tali complementi siano necessari o utili per l'attivazione dello Sportello e la funzionale erogazione del Servizio e risultino compatibili con la postazione assegnata e con lo spazio disponibile;
2. installare il banner o cartellone identificativo della postazione, conformemente a quanto offerto in sede di Gara, previa approvazione del DEC;
3. utilizzare e condurre la postazione con correttezza e diligenza, osservando e facendo osservare ai propri addetti ogni disposizione in vigore per la sicurezza, la prevenzione dei danni e degli incendi, l'igiene e la sanità;
4. eseguire, a proprie cura e spese, la manutenzione ordinaria di tutte le apparecchiature e attrezzature della postazione (quelle fornite in dotazione e quelle aggiuntive eventualmente installate dal Concessionario);
5. utilizzare la postazione esclusivamente per le finalità del Servizio e per le attività connesse.

Riguardo al punto **1.**:

- le eventuali apparecchiature aggiuntive devono essere conformi alla vigente normativa in materia di sicurezza e conformità delle macchine;
- la detenzione e custodia di tutte le apparecchiature e attrezzature della postazione (quelle fornite in dotazione e quelle aggiuntive eventualmente installate dal Concessionario) rimane per tutto il periodo della Concessione a totale carico, rischio e pericolo del Concessionario.

Riguardo al punto **2.**, il DEC può richiedere o suggerire modifiche al progetto presentato in sede di Gara, al fine di garantire l'omogeneità e l'efficacia informativa dei cartelloni utilizzati nel locale INFODESK.

Riguardo al punto **5.**, qualsiasi mutamento nella destinazione e nell'uso della postazione comporta la risoluzione del Contratto.

ART. 14 - ORARI DI APERTURA E CHIUSURA

L'apertura dello Sportello deve essere garantita indicativamente nei seguenti giorni e orari:

- dal lunedì al venerdì, con orario continuato dalle 09.00 alle 18.00.

Gli orari effettivi di apertura possono comunque variare e devono essere concordati dal CS con il DEC, anche in base ad esigenze connesse con le attività universitarie.

L'Amministrazione si riserva di chiedere o autorizzare la contrazione o l'ampliamento, anche temporaneo, degli orari di Servizio, in relazione a periodi di minore o maggiore attività.

Nel corso del mese di agosto e nel periodo delle festività natalizie il CS può concordare con il DEC, coerentemente con l'interruzione o la riduzione delle attività universitarie:

- periodi di chiusura al pubblico;
- eventuali periodi di riduzione dell'orario, precedenti e/o successivi ai periodi di chiusura.

Tutti i periodi di chiusura dello Sportello devono essere comunque preventivamente autorizzati dal DEC.

Il Concessionario non può sospendere, interrompere o ridurre il Servizio con decisione unilaterale, nemmeno nel caso in cui siano in atto controversie con l'Amministrazione.

L'eventuale sospensione, interruzione o riduzione unilaterale del Servizio costituisce inadempienza contrattuale e può determinare la risoluzione del Contratto.

ART. 15 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DEGLI UTENTI

Il Concessionario svolge l'attività di intermediazione fra i proprietari di unità immobiliari offerte in locazione e gli studenti in cerca di alloggi, fornendo assistenza agli studenti nella ricerca dell'alloggio più idoneo, nella contrattazione con il proprietario locatario, nella stipula del contratto di locazione e nel successivo rapporto contrattuale.

Sono identificati come utenti e beneficiari a titolo gratuito del Servizio:

- gli studenti, italiani e stranieri, iscritti all'Università "*La Sapienza*", in qualsiasi corso di laurea (di primo e secondo livello), diploma, specializzazione, perfezionamento, dottorato, master, etc..
- gli studenti stranieri che frequentano l'Università "*La Sapienza*", per attività di studio o di ricerca, svolte a vario titolo (ad esempio: borse di studio, programma Erasmus, altri programmi internazionali di scambio).

Se indicato in offerta in sede di Gara, il Concessionario è obbligato a svolgere le attività di intermediazione e assistenza anche per gli studenti che frequentano le sedi esterne di Latina e Rieti, senza che ciò comporti la disponibilità di postazioni aggiuntive (in loco), oltre quella descritta in **Allegato A**.

Nel caso, tali attività sono svolte dal Concessionario con le modalità descritte in offerta in sede di Gara.

Le eventuali spese inerenti l'organizzazione, la logistica e gli spostamenti del proprio personale presso le sedi esterne sono interamente a carico del Concessionario.

Per i dati quantitativi e le informazioni relative agli studenti iscritti all'Università "*La Sapienza*" si rinvia all'**Allegato B**.

Gli studenti possono usufruire del Servizio e beneficiare delle relative offerte, previa esibizione del certificato di iscrizione o della documentazione che attesta l'attività di studio o di ricerca svolta presso "*La Sapienza*".

Gli studenti intenzionati ad iscriversi possono usufruire del Servizio, previa dichiarazione firmata, con impegno a presentare il certificato non appena perfezionata l'iscrizione.

Il Concessionario ha facoltà di chiedere conferma dell'iscrizione, o del titolo a frequentare, alle strutture universitarie.

L'Amministrazione resta estranea ai rapporti che intercorrono fra i proprietari delle unità immobiliari e il Concessionario.

I proprietari / locatari beneficiano dell'attività di intermediazione immobiliare e dei servizi correlati a fronte di provvigioni liberamente concordate con il Concessionario.

Nell'erogazione del Servizio tramite il personale addetto, il Concessionario deve:

- svolgere le attività previste con diligenza e professionalità, rispettando le specifiche prescrizioni della normativa vigente e assicurando gli adempimenti descritti nel Capitolato;
- attenersi agli standard qualitativi minimi delineati nel Capitolato;
- dare piena attuazione a quanto offerto in sede di Gara, tenendo conto della particolarità del Servizio e delle esigenze dell'utenza universitaria.

ART. 16 - GARANZIE E CONDIZIONI A FAVORE DEGLI STUDENTI

Il Concessionario si obbliga a:

- mettere a disposizione degli utenti/studenti alloggi selezionati e garantiti in relazione a parametri logistici (ubicazione, distanza dall'Università, facilità dei collegamenti tramite trasporti pubblici, etc.), strutturali (stato manutentivo, spazi disponibili, servizi accessori, etc.) e normativi (idoneità alla destinazione d'uso e regolarità in materia di sicurezza);
- favorire la possibilità di individuare, esaminare e visionare gli alloggi, creando o adattando il **Database** e il sito web dedicato previsti dal Capitolato (v. articolo successivo);
- garantire il rispetto degli accordi territoriali per la stipula dei contratti di affitto a canone concordato sul territorio di Roma Capitale, in vigore ai sensi della Legge n. 431 del 9/12/1998, applicando e facendo applicare i modelli contrattuali e criteri di calcolo dei canoni stabiliti dagli accordi per gli studenti universitari fuori sede;
- non chiedere alcuna provvigione agli studenti/utenti e ricavare i propri introiti per il Servizio esclusivamente dalle provvigioni concordate con i proprietari locatari degli alloggi.

Il concessionario, inoltre, riserva agli studenti/utenti particolari condizioni di favore, impegnandosi, in particolare a:

- informare gli utenti/studenti, riguardo alle tipologie di contratto applicabili, alle eventuali agevolazioni fiscali e ai mezzi di tracciabilità per il pagamento;
- informare i proprietari/locatari degli alloggi, riguardo alle tipologie di contratto applicabili e ad eventuali incentivi e/o agevolazioni fiscali, al fine di conseguire le migliori condizioni contrattuali per gli utenti/studenti;
- assistere gratuitamente gli utenti/studenti in tutte le fasi precedenti e successive alla locazione (intermediazione e contrattazione, stipula e registrazione del contratto, composizione di eventuali controversie con i proprietari/locatari, adempimenti connessi con eventuali subentri, conclusione del contratto);
- garantire agli studenti/utenti un deposito cauzionale pari ad una sola mensilità;
- assicurare il supporto gratuito, se richiesto dagli studenti/utenti, per ogni altra problematica inerente la locazione, il rapporto contrattuale con i proprietari/locatari, l'utilizzo e la situazione abitativa degli alloggi;
- attuare le proposte di miglioramento del servizio e/o le ulteriori agevolazioni per gli utenti eventualmente offerte in sede di Gara.

L'Amministrazione, in qualsiasi momento nel corso della Concessione, può disporre l'accertamento degli obblighi e adempimenti indicati nel presente articolo, tramite controlli da parte del DEC e/o degli altri soggetti eventualmente incaricati.

Gli inadempimenti possono dar luogo, previa diffida ad adempiere, all'applicazione di penali, o nei casi più gravi, alla risoluzione del Contratto.

Le eventuali infrazioni configurabili come violazioni di obblighi normativi da parte del Concessionario sono denunciate dall'Amministrazione alle autorità competenti e comportano la risoluzione di diritto del Contratto.

ART. 17 - DATABASE E SITO WEB DEDICATI

Entro 30 giorni solari dalla data di decorrenza della concessione il Concessionario deve realizzare, a proprie spese:

- un **database informatico** per la gestione delle offerte di alloggio e dei contratti stipulati;
- un **sito web dedicato** al Servizio, che consenta anche l'accesso ai dati e alle informazioni del database.

Il database e il sito web possono eventualmente essere realizzati tramite opportuno adattamento

di strumenti analoghi già utilizzati dal Concessionario, ma devono, in ogni caso, essere conformi alle specifiche minime delineate nel presente articolo.

Il Concessionario si impegna, inoltre, ad ampliare tali specifiche, implementando nel database e nel sito web le caratteristiche e funzionalità offerte in sede di Gara.

Per gli eventuali ritardi nella realizzazione o adattamento del database e/o del sito web è applicata la seguente penale:

- **Euro 200,00** per ogni giorno di ritardo, per un massimo di 10 gg. solari.

Oltre i 10 gg. solari di ritardo l'Amministrazione ha facoltà di procedere alla risoluzione del Contratto.

La struttura del Database deve essere basata indicativamente sulle seguenti due entità tabellari (indicazione minima, eventualmente ampliabile in offerta in sede di Gara):

- a. Gestione degli alloggi;
- b. Gestione dei contratti stipulati.

La tabella **a.** deve prevedere indicativamente i seguenti campi dati, anche diversamente aggregati (elenco a titolo esemplificativo, eventualmente ampliabile in offerta in sede di Gara):

- zona/quartiere dell'alloggio;
- indirizzo e piano;
- descrizione dell'edificio;
- tipologia alloggio (esempio: appartamento, camera singola, posto letto, etc.);
- descrizione alloggio (esempio: metratura, numero vani, arredi, conformità energetica e impiantistica, etc.);
- prezzo mensile di base proposto o prezzi minimo/massimo;
- foto;
- campo note, per informazioni e notizie aggiuntive.

La tabella **b.** deve prevedere indicativamente i seguenti campi dati, anche diversamente aggregati (elenco a titolo esemplificativo, eventualmente ampliabile in offerta in sede di Gara):

- estremi del contratto (data di stipula, tipologia e durata);
- nominativo del locatario;
- tipologia e descrizione alloggio, eventualmente tramite riferimento indicizzato alla tabella degli alloggi;
- canone mensile concordato;
- spese condominiali;
- deposito cauzionale;
- campo note, per informazioni e notizie aggiuntive.

L'applicativo gestionale (**DBMS**) deve prevedere una sezione, con possibilità di accesso web riservato per le figure di controllo designate dall'Amministrazione, dedicata alla statistica delle attività svolte e al monitoraggio della qualità del Servizio, con produzione di correlata reportistica.

Il Database deve essere gestito e aggiornato in tempo reale dagli addetti al Servizio e può essere residente su un server installato nella stessa postazione concessa presso il locale INFODESK oppure disponibile presso la sede del Concessionario tramite collegamento remoto.

La tabella o sezione relativa agli alloggi deve essere consultabile dagli utenti on line, tramite accesso al sito web dedicato, richiamabile con specifico link dal sito web dell'Università La Sapienza.

La tabella o sezione relativa ai contratti stipulati deve essere accessibile in lettura dal DEC e dal RUP, con accesso web tramite credenziali di autenticazione.

Dopo l'attivazione degli strumenti gestionali e informativi dedicati, in qualsiasi momento, nel corso di durata del Contratto, il DEC, qualora lo ritenga necessario, può richiedere eventuali modifiche o integrazioni al database, nonché alle funzionalità del DBMS e del sito web, purché non contrastino

con le specifiche minime previste dal Capitolato e non stravolgano la struttura progettuale presentata dal Concessionario in offerta sede di Gara.

Le modifiche devono essere implementate a cura e spese del Concessionario **entro 20 giorni solari** dalla richiesta del DEC.

Per gli eventuali ritardi nell'implementazione delle modifiche richieste dal DEC è applicata la seguente penale:

- **Euro 100,00** per ogni giorno di ritardo, per un massimo di 10 gg. solari.

Oltre i 10 gg. solari di ritardo l'Amministrazione ha facoltà di procedere alla risoluzione del Contratto.

ART. 18 - PERSONALE ADDETTO

Il Concessionario deve disporre, per l'espletamento delle attività in concessione, di personale provvisto di adeguata qualificazione, nonché in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente per le specifiche mansioni da svolgere.

Nello specifico, per il personale addetto alle attività operative dello Sportello e all'assistenza diretta agli utenti, si richiede:

- ottima capacità comunicativa e relazionale;
- buona padronanza della lingua inglese (obbligatoria);
- buona padronanza delle altre lingue indicate in offerta in sede di Gara (eventuale, obbligatoria se in offerta).

Il Concessionario deve impiegare un numero di addetti sufficiente a garantire la continuità, l'efficienza e la regolarità del Servizio nei giorni e orari di apertura previsti, organizzando opportunamente eventuali turnazioni e/o sostituzioni.

In ogni caso, durante l'orario di apertura deve essere sempre presente presso lo Sportello almeno un addetto.

Le caratteristiche, la qualificazione e le modalità di organizzazione e turnazione del personale devono essere conformi a quanto proposto dal Concessionario in offerta in sede di Gara.

Il personale addetto del Concessionario ha accesso nel locale che ospita la postazione per il solo fine dell'attività dello Sportello.

Gli addetti sono obbligati, durante le attività presso lo Sportello, a:

- a) recare esposto e ben visibile un apposito cartellino personale di riconoscimento, riportante il proprio nominativo e la denominazione del Concessionario;
- b) mantenere un comportamento professionale e decoroso, consono all'ambiente universitario, improntato alla massima educazione, correttezza e cortesia nei confronti degli utenti.

In caso di infrazione agli obblighi sopraelencati, rilevate dal DEC, anche sulla base di segnalazioni degli utenti, l'Amministrazione applica la seguente penale, per un massimo di tre infrazioni complessive nel corso di durata della Concessione:

- **Euro 50,00** alla prima infrazione;
- **Euro 100,00** alla seconda infrazione;
- **Euro 200,00** alla terza infrazione.

Alla quarta infrazione l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il Contratto.

Entro 10 giorni solari dalla data di decorrenza della Concessione il CS trasmette al DEC l'elenco del personale addetto allo Sportello e alle attività previste per la concessione, contenente i nominativi, i dati anagrafici, le mansioni assegnate nell'ambito della Concessione e la relativa qualificazione professionale, anche in riferimento alle conoscenze linguistiche richieste dal presente articolo e a quelle eventualmente offerte in Gara.

Il suddetto elenco deve essere aggiornato costantemente dal Concessionario con le eventuali variazioni intervenute, per qualsiasi motivo, nel corso di durata del Contratto.

All'aggiornamento dell'elenco provvede il CS con comunicazione al DEC, tramite mail, **entro 5 giorni solari** dalla variazione.

L'Amministrazione rimane estranea al rapporto tra gli addetti allo Sportello e il Concessionario, che è integralmente responsabile degli adempimenti previsti a carico proprio e del proprio personale.

Tuttavia, a fronte di comportamenti inappropriati o non idonei alle attività previste, accertati dal DEC, anche a seguito di segnalazioni degli utenti, il Concessionario è obbligato ad adottare ogni provvedimento atto a garantire correttezza, cortesia e professionalità da parte del personale addetto.

L'Amministrazione, in qualsiasi momento nel corso della Concessione, può disporre l'accertamento dei requisiti e della qualificazione professionale e linguistica del personale addetto alle attività della Concessione, tramite controlli da parte del DEC, da eseguire a campione o a seguito di segnalazioni degli utenti.

L'Amministrazione ha facoltà di risolvere il Contratto nel caso sia accertata la mancanza o la carenza dei requisiti o della qualificazione del personale addetto.

Le eventuali infrazioni configurabili come violazioni di obblighi normativi da parte del Concessionario sono denunciate dall'Amministrazione alle autorità competenti e comportano la risoluzione del Contratto.

ART. 19 - CONTROLLO E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Le attività di controllo sulla fase esecutiva del Contratto sono svolte dal DEC, eventualmente coadiuvato da altri soggetti incaricati.

Il DEC può effettuare verifiche in loco, in qualsiasi momento nel corso del Contratto, sulla funzionalità dello Sportello, senza che il Concessionario possa impedirlo.

A tal fine Il Concessionario riconosce al DEC la facoltà di accesso alla postazione, in qualunque momento e senza preavviso, oltre che il diritto di svolgere indagini specifiche sulla qualità del Servizio, anche con interviste o questionari di gradimento da sottoporre agli utenti.

Inoltre, a richiesta del DEC, il Concessionario deve fornire ogni informazione inerente i seguenti aspetti:

- apparecchiature e attrezzature utilizzate per le attività dello Sportello;
- organizzazione e turnazione del personale addetto;
- attività di gestione e aggiornamento del database e del sito web dedicati;
- procedure per la gestione delle attività di supporto e assistenza agli utenti;
- professionalità e comportamento degli addetti allo Sportello.

Nell'esecuzione delle attività di controllo il DEC può acquisire dal Concessionario anche dati quantitativi e statistici sull'andamento del Servizio e avvalersi degli strumenti di monitoraggio offerti dal Concessionario in sede di Gara.

A tal fine il Concessionario è obbligato a:

1. dare piena attuazione al sistema di controllo e monitoraggio della qualità proposto in offerta in sede di Gara.
2. fornire o rendere accessibili, se richiesto dal DEC, informazioni, dati e report statistici, anche di carattere contabile e/o economico, inerenti l'attività svolta in Concessione;
3. produrre, se richiesto dal DEC, relazioni dettagliate e report statistici sulle attività svolte, sulla tipologia e la provenienza degli utenti che utilizzano il Servizio, sul numero e il tipo di contratti stipulati, evidenziando le criticità emerse e gli eventuali casi di contenzioso.

In particolare, riguardo al punto 2., il Concessionario si impegna a comunicare o rendere accessibili, a conclusione di ogni anno solare, i dati relativi al fatturato annuo realizzato per la Concessione e alle spese di gestione del Servizio.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare verifiche sull'autenticità e la congruenza dei dati, anche con richiesta di specifiche certificazioni, in particolare nei casi in cui i dati si discostino

notevolmente dal valore della Concessione e/o dalle ipotesi formulate nel **PEF – Piano Economico Finanziario**, presentato in offerta in sede di Gara.

L'Amministrazione, sulla base delle verifiche in argomento, si riserva di chiedere modifiche migliorative al Servizio, che il Concessionario è obbligato ad adottare, purché le richieste non siano in contrasto con quanto stabilito dalla normativa e/o dal Capitolato e non alterino i contenuti sostanziali dell'offerta presentata dallo stesso Concessionario in sede di Gara.

Nel caso in cui il Concessionario si opponga alle verifiche in argomento o non fornisca o renda accessibili i dati e le informazioni di cui sopra o non ottemperi alle richieste di modifiche migliorative del Servizio, l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il Contratto, previa diffida ad adempiere.

ART. 20 - PUBBLICITÀ

Il Concessionario può esporre presso la postazione, manifesti e/o messaggi pubblicitari inerenti le attività di Servizio, purché consoni alla collocazione all'interno di un complesso universitario e previa autorizzazione del DEC.

Nelle proprie attività di comunicazione, pubblicità e sponsorizzazione il Concessionario può qualificarsi come titolare del Servizio presso l'Amministrazione.

Non sono consentiti messaggi pubblicitari in contrasto con l'attività e/o gli obiettivi dell'Amministrazione, o non conformi al decoro richiesto per la comunità universitaria. L'Amministrazione può chiedere, in qualsiasi momento, la rimozione o la correzione di tali messaggi pubblicitari e, nel caso il Concessionario non ottemperi, ha facoltà di risolvere il Contratto.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di esporre informazioni pubblicitarie inerenti le proprie attività istituzionali, anche tramite apposite bacheche, sulle pareti del locale INFODESK, anche in prossimità della postazione assegnata, senza che ciò comporti spese o compensi per il Concessionario.

ART. 21 - RICONSEGNA DELLA POSTAZIONE

Al termine del Contratto il Concessionario deve liberare la postazione e riconsegnarla all'Amministrazione nello stesso stato in cui era stata consegnata all'inizio della Concessione, fatte salve le modifiche di carattere definitivo autorizzate dal DEC per adeguare o completare l'allestimento iniziale o conseguenti ad interventi di manutenzione straordinaria eseguiti dall'Amministrazione, e tenendo conto del normale deterioramento derivante dal tempo e dall'uso.

Il Concessionario deve disinstallare e rimuovere, a proprie cura e spese, ogni elemento complementare di sua proprietà, fornito per l'attivazione iniziale e la funzionalità dello Sportello (apparecchiature, attrezzature, eventuali arredi di complemento e materiali di consumo, etc.) liberando la postazione **entro 7 giorni solari** dalla scadenza o dal recesso o dalla risoluzione del Contratto, senza che sia necessaria alcuna richiesta da parte dell'Amministrazione, avendo cura di lasciare la postazione in buono stato funzionale e idonea ad un successivo utilizzo, pena il risarcimento dei danni.

Decorso inutilmente il suddetto termine, l'Amministrazione provvede direttamente a liberare la postazione, con addebito delle relative spese al Concessionario.

Dopo la rimozione delle apparecchiature e dei beni del Concessionario si procede alla riconsegna della postazione, da eseguire in contraddittorio fra il CS e il DEC, che può richiedere la presenza di un tecnico incaricato dagli Uffici Tecnici.

Il DEC, previa ricognizione dei componenti della postazione, con l'eventuale collaborazione del tecnico incaricato, predispone e firma apposito **verbale di riconsegna**, attestante lo stato di conservazione della postazione.

Nel verbale di riconsegna sono richiamate le comunicazioni e/o attestazioni di danni eventualmente accertati nel corso di durata della Concessione.

Il verbale deve essere controfirmato dal CS, che, prima della firma, può apporre le proprie osservazioni.

Gli eventuali danni accertati e verbalizzati danno luogo alla richiesta di risarcimento dell'Amministrazione nei confronti del Concessionario.

ART. 22 - APPLICAZIONE PENALI

Per eventuali ritardi, irregolarità o inadempienze da parte del Concessionario, il RUP applica le penali esplicitamente indicate nel testo del Capitolato, rilevando i casi sanzionabili anche a seguito di segnalazioni degli utenti, oppure avvalendosi degli strumenti di controllo e monitoraggio offerti dal Concessionario in sede di Gara.

Il RUP procede all'applicazione diretta delle penali, senza preventiva diffida, ogni volta che ne ricorrano gli estremi, con semplice comunicazione al CS tramite mail.

Inoltre, nel caso riscontri irregolarità non esplicitamente individuate come soggette a penali nel Capitolato, ma tali da causare inefficacia e/o disfunzioni del Servizio, il RUP può richiedere al CS, con diffida ad adempiere inviata tramite raccomandata AR o PEC, l'adozione degli opportuni correttivi entro un termine congruo (salvo casi di urgenza, non inferiore a 10 giorni), purché la richiesta non contrasti con le disposizioni del Capitolato e/o con la normativa vigente e/o con i contenuti dell'offerta presentata dal Concessionario in sede di Gara.

Decorso il suddetto termine senza che i correttivi richiesti siano stati adottati, il RUP può procedere ad applicare nei confronti del Concessionario la seguente penale:

▪ **Euro 100,00** per ogni giorno lavorativo successivo alla scadenza dello stesso termine, per un massimo di 10 gg. lavorativi, oltre i quali l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il Contratto.

Le somme per le eventuali penali sono versate dal Concessionario cumulativamente per ogni annualità, tramite appositi bonifici sul conto corrente bancario dell'Amministrazione.

I versamenti devono essere effettuati **entro 10 giorni solari** successivi alla scadenza dell'annualità di riferimento.

Il CS provvede a trasmettere al RUP, tramite mail, copia delle disposizioni di bonifico per penali, **entro 5 giorni solari** dall'avvenuto versamento.

A fronte del mancato pagamento delle penali nel termine suddetto l'Amministrazione può rivalersi sulla cauzione definitiva, limitandosi a comunicarlo al CS, senza necessità di preventiva diffida.

In tal caso la cauzione deve essere reintegrata dal Concessionario **entro e non oltre il termine di 10 giorni solari** dalla data di comunicazione dell'avvenuta riduzione.

Il mancato reintegro della cauzione, entro il termine prescritto, comporta la risoluzione del Contratto.

L'applicazione delle penali non assolve il Concessionario dal completo adempimento degli obblighi a cui sono riferite, né esclude il diritto dell'Amministrazione ad agire per il risarcimento degli eventuali danni subiti in conseguenza delle disfunzioni e/o inadempienze sanzionate.

Le penali sono applicate, per ogni annualità contrattuale, **entro il limite massimo del 10% del valore annuale della Concessione**.

Non si applicano le penali nel caso di ritardi dovuti a cause di forza maggiore, che devono essere documentate dal Concessionario.

ART. 23 - SICUREZZA E IGIENE DEL LAVORO

Nella gestione del Servizio e nella conduzione della postazione il Concessionario è tenuto ad osservare tutte le norme in materia di sicurezza e igiene del lavoro, in particolare le norme contenute nel D.Lgs. n. 81/2008 e ss. mm. e ii..

Pertanto, il Concessionario è obbligato in particolare a:

1. fornire, se richiesto dall'Amministrazione, ogni certificazione e documentazione prevista dalle norme di sicurezza per le eventuali apparecchiature aggiuntive installate a completamento della postazione;
2. farsi carico degli eventuali adeguamenti delle apparecchiature derivanti da innovazioni normative o da prescrizioni delle autorità competenti;
3. formare e informare il proprio personale addetto alle attività della Concessione in materia di sicurezza ed igiene del lavoro, prevenzione degli infortuni e pronto soccorso;

4. osservare e far osservare al proprio personale addetto il **DUVRI - Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze**, redatto ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e allegato al Capitolato (v. **Allegato D**) e approvato dall'USPP;
5. far osservare al proprio personale addetto allo Sportello il divieto di fumo all'interno del locale che ospita la postazione.

Per i rischi e gli adempimenti relativi alle interferenze fra le attività del Concessionario e quelle dell'Amministrazione o di altri soggetti che operano presso la sede del locale INFOPOINT, si rimanda al menzionato **DUVRI**, nel quale sono stimati i relativi oneri per la sicurezza, pari a **€ 203,26**, che può essere aggiornato nel corso della fase esecutiva del Contratto su richiesta di una delle parti.

Il **DUVRI** può essere modificato e adeguato dall'Amministrazione, in qualsiasi momento nel corso di durata della Concessione, in ragione di mutate esigenze e/o disposizioni relative alla sicurezza.

L'Amministrazione, tenuto conto dell'ubicazione della postazione, all'interno del locale INFOPOINT, adiacente ai propri uffici amministrativi, si impegna a comunicare anticipatamente al CS le attività programmate ai fini della prevenzione e della sicurezza del personale, quali, ad esempio, esercitazioni e prove di evacuazione dell'edificio, al fine di coinvolgere il personale del Concessionario addetto allo Sportello.

Il Concessionario è direttamente responsabile dei danni alla postazione e/o al locale che la ospita e/o alle persone a qualsiasi titolo coinvolte, derivanti da inosservanza delle norme di sicurezza e/o delle prescrizioni del **DUVRI** da parte del personale addetto al Servizio.

La conformità alle norme di sicurezza e l'osservanza delle suddette prescrizioni può essere oggetto di verifiche dei competenti Uffici Tecnici e dell'USPP, in qualsiasi momento nel corso di durata della Concessione.

A seguito di tali verifiche l'Amministrazione può richiedere eventuali modifiche ritenute necessarie per adeguare la postazione e/o le apparecchiature installate alle prescrizioni inerenti la sicurezza.

Il Concessionario ha l'obbligo di provvedere alle modifiche richieste, facendosi carico delle relative spese.

Nel caso siano accertate inadempienze insanabili alle norme in materia di sicurezza, ovvero nel caso in cui il Concessionario non esegua le modifiche richieste a seguito delle verifiche, l'Amministrazione può risolvere il Contratto, ferme restando le eventuali responsabilità civili e penali del Concessionario.

ART. 24 - OBBLIGHI GENERALI PER L'AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione assume l'obbligo di:

- mettere a disposizione esclusiva del Concessionario la postazione descritta nel Capitolato e negli Allegati per la durata della Concessione, fatto salvo quanto previsto per il **RECESSO**, la **RISOLUZIONE** (v. articoli specifici);
- predisporre adeguati impianti e prese a servizio della postazione, per gli allacci elettrici e telefonici e per la connessione di rete;
- consentire agli addetti del Concessionario il libero accesso alla postazione concessa e ai locali che la ospitano;
- provvedere alla pulizia della postazione nell'ambito del servizio globale svolto presso l'edificio;
- favorire la massima diffusione informativa inerente il Servizio, agevolando l'attività di comunicazione del Concessionario nei confronti degli utenti e concordando con lo stesso i riferimenti e i contenuti da inserire sul proprio sito web (www.uniroma1.it).

Fermo quanto sopra, la Concessione esclusiva a favore del Concessionario è circoscritta, in termini di spazio, alla postazione assegnata, restando impregiudicata per l'Amministrazione la facoltà di affidare a terzi o concedere in uso le altre postazioni dei locali INFODESK, senza che il Concessionario possa vantare diritti o pretendere indennizzi o riduzioni del canone di Concessione.

ART. 25 - OBBLIGHI GENERALI, DIVIETI ED ONERI PER IL CONCESSIONARIO

Il Concessionario si obbliga ad osservare le leggi e i regolamenti che disciplinano le attività oggetto della Concessione, nonché le disposizioni generali dell'Amministrazione che regolano le attività della comunità universitaria.

Il Concessionario deve possedere o acquisire prima dell'inizio della Concessione tutto quanto legalmente ed amministrativamente necessario, in virtù di norme e regolamenti specifici, per lo svolgimento del Servizio (abilitazioni, licenze, etc.).

Il Concessionario è altresì obbligato a:

- far osservare al proprio personale addetto le norme di legge e/o amministrative che disciplinano le attività della Concessione, nonché tutte le disposizioni contenute nel Capitolato e negli Allegati;
- dare attuazione alle disposizioni impartite dal DEC al CS nell'ambito delle attività di coordinamento e verifica, per quanto non in contrasto con le norme di legge e/o i contenuti del Capitolato.

E' fatto divieto al Concessionario di:

- installare nella postazione o presso la stessa macchine o apparecchiature estranee alla funzionalità dello Sportello e alle connesse attività operative (quali, ad esempio, distributori automatici, macchine del caffè, stufe elettriche, condizionatori), salvo eventuale specifica autorizzazione o richiesta da parte dell'Amministrazione;
- esercitare presso la postazione attività diverse da quelle previste per la Concessione.

In caso di infrazioni ai suddetti divieti, rilevate dal DEC, anche su segnalazione degli utenti, l'Amministrazione si riserva la Facoltà di risolvere il Contratto.

Per quanto riguarda gli oneri, sono a totale carico del Concessionario le seguenti spese:

- spese per attivazione e utilizzo utenza telefonica;
- spese per attivazione e utilizzo rete WI-FI e connessione internet.

ART. 26 - OSSERVANZA CCNL E NORME DI DISCIPLINA DEL LAVORO

Il Concessionario è tenuto a:

- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi comprese le norme e le procedure in materia di retribuzione, previdenza, contribuzione, assistenza e assicurazione sociale, nonché quelle in tema di igiene e sicurezza dei lavoratori, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- applicare nei confronti dei propri lavoratori dipendenti (o dei soci lavoratori, se trattasi di cooperativa), condizioni contrattuali e retributive non inferiori a quelle risultanti dai CCNL (Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro) delle imprese di settore e dagli accordi integrativi territoriali, per la zona nella quale sono svolte le prestazioni, sottoscritti dalle organizzazioni degli imprenditori e dei lavoratori maggiormente rappresentative; l'obbligo permane anche dopo la scadenza dei suindicati CCNL e fino alla loro sostituzione;
- osservare ed applicare tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del proprio personale dipendente (o dei soci lavoratori, se trattasi di cooperativa).

Tali obblighi vincolano il Concessionario, anche nel caso in cui non sia aderente alle associazioni sindacali stipulanti i relativi CCNL, o receda da esse, e indipendentemente dalla natura della struttura o dimensione di impresa del Concessionario e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica o sindacale, ivi compresa la forma cooperativa.

L'Amministrazione è esplicitamente sollevata da ogni responsabilità nei confronti del personale adibito dal Concessionario allo svolgimento delle attività previste per la Concessione, per quanto

attiene la retribuzione, i contributi assicurativi, assistenziali e previdenziali, le assicurazioni contro gli infortuni ed ogni altro adempimento inerente il rapporto di lavoro, secondo le leggi e i CCNL di categoria in vigore.

L'Amministrazione si riserva di verificare, in qualsiasi momento nel corso di durata del Contratto, la regolarità dell'assolvimento degli obblighi di cui al presente articolo.

A richiesta dell'Amministrazione, il Concessionario deve certificare l'applicazione del trattamento retributivo previsto dal CCNL delle imprese di settore e dagli accordi integrativi territoriali al personale addetto all'esecuzione delle attività in Concessione.

Le eventuali infrazioni configurabili come violazioni normative da parte del Concessionario sono denunciate dall'Amministrazione alle autorità competenti e comportano la risoluzione del Contratto.

ART. 27 - TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Il Concessionario si impegna a rispettare quanto previsto dal nuovo Codice della Privacy (D.Lgs. 196/2003 coordinato con il D.Lgs. 101/2018) e dai successivi regolamenti e provvedimenti in materia di riservatezza.

Il Concessionario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni dell'Amministrazione di cui venga a conoscenza nel corso di durata del Contratto.

Tali dati devono essere utilizzati dal Concessionario esclusivamente per le finalità connesse con il Servizio e non possono essere divulgati per nessun motivo.

In particolare, il Concessionario deve:

- mantenere la più assoluta riservatezza su atti e documenti di carattere amministrativo e/o tecnico e di qualsiasi altro materiale informativo di cui venga in possesso durante l'esecuzione del Contratto;
- non divulgare a nessun titolo le informazioni acquisite dall'Amministrazione durante lo svolgimento del Servizio, neanche dopo la scadenza del Contratto, salvo i casi in cui l'Amministrazione abbia espresso preventivamente e formalmente il proprio consenso.

Relativamente ai dati personali di cui entra in possesso, il Concessionario ne è responsabile ai sensi di quanto previsto dal GDPR 2016/679 e dal D.Lgs. 196/2003 e successivi regolamenti e provvedimenti in materia di riservatezza.

In particolare, il Concessionario è obbligato a non divulgare i dati e le informazioni personali acquisite dagli utenti, salvo che per le finalità del Servizio e previa formale autorizzazione degli stessi utenti.

Il Concessionario adotta, nell'ambito della propria struttura organizzativa ed operativa, le opportune disposizioni affinché gli obblighi di cui sopra siano scrupolosamente osservati e fatti osservare dai propri collaboratori e dipendenti, nonché dai terzi estranei eventualmente coinvolti nelle attività esecutive del Contratto.

Nel caso di accertata inadempienza agli obblighi del presente articolo l'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del Contratto, fatta salva ogni altra azione per il risarcimento del danno.

ART. 28 - RECESSO

L'Amministrazione, fermo restando quanto previsto dall' art. 88, comma 4-ter, del D.Lgs. 6/9/2011, n. 159, avrà facoltà, a proprio insindacabile giudizio, di recedere dal Contratto, senza possibilità di opposizione o reclamo da parte del Concessionario, salvo il diritto alla restituzione della quota di canone corrispondente al periodo successivo al recesso.

L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da una formale comunicazione al Concessionario, a mezzo PEC, con un preavviso di trenta giorni.

Si rinvia all'art.109 del Codice per quanto non disciplinato nel presente articolo e applicabile ai contratti di concessione.

ART. 29 - CESSAZIONE, REVOCA D'UFFICIO, RISOLUZIONE E SUBENTRO

L'Amministrazione può disporre l'annullamento d'ufficio del Contratto nei casi e con gli effetti previsti dall'art. 176, comma 1, del Codice e dall'art. 21 nonies della Legge 241/1990.

L'Amministrazione può revocare con provvedimento motivato la Concessione, qualora ricorrano motivi di pubblico interesse, ai sensi degli artt. 176, comma 4, del Codice e 21 quinquies della Legge 241/1990.

L'Amministrazione ha facoltà di risolvere il Contratto, di diritto e senza alcun termine di preavviso, ai sensi dell'Art. 1456 del Codice Civile (clausola risolutiva espressa), nei casi di seguito specificati:

- a) mancato rispetto del Patto di integrità accettato dal Concessionario in sede di Gara, ai sensi dell'art. 1, comma 17, della Legge 190/2012;
- b) violazione degli obblighi previsti dal DPR 16/04/2013, n. 62, contenente "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici", a norma dell'art. 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e del Codice di comportamento dei dipendenti dell'Amministrazione, emanato con D.R. n. 1528 del 27/05/2015;
- c) raggiungimento, accertato dal RUP, del limite massimo previsto annualmente per l'applicazione delle penali (10% sul valore annuale della concessione);
- d) cessione del Contratto, da parte del Concessionario, al di fuori dei casi di cui all'art. 175, comma 1, lett. d) del Codice;
- e) manifesta incapacità o inidoneità, anche solo legale, nell'esecuzione delle prestazioni previste dal Capitolato;
- f) inadempienza accertata, da parte del Concessionario, alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale nell'esecuzione delle attività previste dal Contratto;
- g) mancato rispetto dei termini e delle condizioni del Contratto che hanno determinato l'aggiudicazione della Concessione;
- h) mancato rispetto delle ingiunzioni o diffide fatte dall'Amministrazione;
- i) subconcessione non autorizzata;
- j) nelle ipotesi previste dal comma 1 dell'art. 108 del Codice, ove applicabile;
- k) in tutti gli altri casi espressamente previsti nel testo del Capitolato, anche se non richiamati nel presente articolo.

Nelle ipotesi sopra elencate la risoluzione del Contratto è comunicata al Concessionario dal RUP a mezzo PEC ed ha effetto, senza obbligo preventivo di diffida da parte dell'Amministrazione, a far data dal ricevimento della stessa.

Eventuali inadempienze non esplicitamente indicate fra quelle in elenco, ma tali da compromettere il rispetto dei contenuti della Concessione o ritenute rilevanti per la specificità del Servizio, sono contestate al Concessionario dal RUP con comunicazione scritta, inoltrata a mezzo PEC.

Nella contestazione è prefissato un termine, non inferiore a 15 giorni, entro il quale il Concessionario deve sanare l'inadempienza o presentare le proprie osservazioni giustificative.

Decorso il suddetto termine senza risposta o senza che l'inadempimento sia sanato o qualora l'Amministrazione non ritenga accoglibili le eventuali giustificazioni addotte, si procede alla risoluzione del Contratto.

In caso di risoluzione del Contratto, l'Amministrazione si riserva la facoltà di interpellare gli altri concorrenti alla Gara, al fine di stipulare un nuovo contratto alle medesime condizioni già proposte dal Concessionario, ai sensi dell'art. 110 del Codice.

Contestualmente alla risoluzione del Contratto l'Amministrazione procede ai sensi dell'art. 103, comma 2, del Codice, per quanto applicabile.

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente articolo, si applica l'art. 176 del Codice.

ART. 30 - MODIFICA DEL CONTRATTO

La Concessione può essere modificata, nel periodo di efficacia del Contratto, senza necessità di una nuova procedura di aggiudicazione, nei casi ed entro i limiti espressamente previsti dall'art. 175 del Codice.

Restano in ogni caso fermi i principi, sanciti dallo stesso Codice, inerenti il rischio operativo, che permane in capo al Concessionario.

ART. 31 - DIVIETO DI CESSIONE

Salvo quanto previsto dall'art. 106, co. 1, lett. d), del Codice, è vietata la cessione a terzi del Contratto, in tutto o in parte.

Qualsiasi atto del Concessionario finalizzato alla cessione è nullo e determina la risoluzione di diritto del Contratto.

ART. 32 - SUBCONCESSIONE

È consentita la subconcessione per le parti del Contratto indicate nell'offerta presentata dal Concessionario in sede di Gara, secondo quanto previsto dall'art. 174 del Codice.

ART. 33 - DISCIPLINA DELLA CONCESSIONE

La Concessione e le attività connesse sono disciplinate:

- dal Codice (D.Lgs. 50/2016 e ss. mm. e ii.), in particolare dagli artt. 164 e ss.;
- dalle altre norme vigenti in materia di concessioni di servizi;
- dal Regolamento di Ateneo per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità (RAFC), emanato con Decreto Rettorale n. 65 del 13/01/2016 e ss. mm. e ii.;
- dal Capitolato e dai relativi Allegati;
- da ogni altra norma richiamata nel testo del Capitolato;
- dall'offerta presentata dal Concessionario in sede di Gara;
- dal Contratto stipulato con il Concessionario;
- dal codice civile e dalle altre norme in materia di contratti di diritto privato, per quanto non regolato dalle disposizioni di cui ai precedenti punti e purché non in contrasto con esse.

ART. 34 - SPESE CONTRATTUALI, IMPOSTE E TASSE

Sono a carico del Concessionario, senza diritto di rivalsa:

- tutte le spese di pubblicazione per i bandi e gli avvisi, mediante rimborso da effettuare all'Amministrazione entro 60 giorni dall'aggiudicazione della Gara, ad esclusione dei costi del concessionario di pubblicità, ai sensi dell'art. 216, comma 11 del Codice e del DM 2/12/2016;
- le spese contrattuali;
- le spese di bollo per il verbale di aggiudicazione;

- le spese e le tasse relativi al perfezionamento e alla registrazione del Contratto.

Sono altresì a carico del Concessionario tutte le spese di bollo per gli atti occorrenti per l'esecuzione del Contratto.

ART. 35 - FORO

Per ogni eventuale controversia fra l'Amministrazione e il Concessionario la competenza è del foro di Roma.