

**CONTRATTO DI SERVIZIO CON ATENEIO BERGAMO SPA PER LA GESTIONE DI SERVIZI  
STRUMENTALI IN CONVENZIONE**

- 1. Oggetto del contratto di servizio**
- 2. Natura giuridica dell'affidamento**
- 3. Periodo di validità dell'affidamento**
- 4. Piano delle attività, dimensione dell'offerta e programma degli interventi**
- 5. Obblighi di programmazione dell'attività ordinaria e nuove esigenze**
- 6. Organigramma, qualificazione del personale e strumenti in dotazione**
- 7. Acquisizione di beni e servizi**
- 8. Canone**
- 9. Livelli standard di qualità e quantità del servizio**
- 10. Destinatari del servizio - utenza**
- 11. Modalità di verifica periodica e aggiornamento adeguatezza standard di qualità e quantità**
- 12. Sicurezza impianti e lavoro**
- 13. Obblighi dell'affidatario**

TRA

Ateneo Bergamo S.p.A. (Società) con sede legale a Bergamo in Via Salvecchio n. 19, partita IVA 02797220163, in persona del Presidente comm. Mario Giacomo Ratti, nato a Bergamo il 25.07.1940 e domiciliato per la carica presso la Sede *dell'* Ateneo Bergamo S.p.A.,

E

Università degli Studi di Bergamo (Università) con sede legale a Bergamo in Via Salvecchio n. 19, C.F. 80004350163 - partita IVA 01612800167, rappresentata, nella stipula del presente contratto, dal Rettore, Prof. Remo Morzenti Pellegrini, nato a Clusone (BG) il 11.08.1968 e domiciliato per il presente atto presso la sede dell'Università.

Premesso che:

- l'Università ha costituito la Società Ateneo Bergamo S.p.A. di cui detiene attualmente il 100% del Capitale Sociale;
- Ateneo Bergamo S.p.A. ha per oggetto esclusivo l'autoproduzione dei beni e servizi strumentali rivolti all'Università di Bergamo nel rispetto delle condizioni stabilite dalle direttive europee e dalla relativa disciplina nazionale di recepimento in materia di contratti pubblici;
- è in corso la revisione dello Statuto di Ateneo Bergamo S.p.A. in conformità alle disposizioni contenute nel D. Lgs. 175/2016 "Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica";
- con distinte deliberazioni del Consiglio d'Amministrazione dell'Università e di Ateneo Bergamo S.p.A., rispettivamente in data 11.11.2014 e 11.12.2014, sono stati approvati gli schemi di convenzione e di contratto di servizio che regolano attualmente l'affidamento ad Ateneo Bergamo S.p.A. dei servizi strumentali all'attività istituzionale dell'Università per il periodo dal 1.1.2015 e sino al 31.12.2020;
- in data 23.12.2014 con prot. n. 39685/X/4 era stata stipulata la convenzione che definisce i rapporti giuridici e patrimoniali tra l'Università di Bergamo e Ateneo Bergamo S.p.A., conseguenti all'affidamento, per un periodo di sei anni, dei servizi e funzioni strumentali conferite dall'Università;
- occorre provvedere all'aggiornamento della convenzione in relazione al mutato quadro normativo, conseguenza dell'entrata in vigore del D. Lgs. 50/2016 (nuovo Codice degli Appalti) e del già citato D. Lgs. 175/2016 "Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica";
- occorre provvedere alla stesura di un nuovo contratto di servizio sulla falsa riga del precedente;

Tutto ciò premesso

**1. Oggetto del contratto di servizio**

*Omissis*

**2. Natura giuridica dell'affidamento**

*Omissis*

**3. Periodo di validità dell'affidamento**

*Omissis*

**4. Piano delle attività, dimensione dell'offerta e programma degli interventi**

*Omissis*

**5. Obblighi di programmazione dell'attività ordinaria e nuove esigenze**

*Omissis*

**6. Organigramma, inquadramento del personale e strumenti in dotazione**

*Omissis*

**7. Acquisizione di beni e servizi**

*Omissis*

**8. Canone**

*Omissis*

**9. Livelli standard di qualità e quantità del servizio**

Ateneo Bergamo S.p.A. si obbliga ad espletare i servizi nel rispetto degli standard di efficienza ed affidabilità e secondo gli obiettivi specifici assegnati alla struttura da parte del Direttore Generale che assume le funzioni di referente unico, sia per la programmazione delle attività, sia per il controllo effettivo sul piano dei risultati, sia per tutto quanto attiene all'impiego corrente delle risorse disponibili.

Le fasi di pianificazione degli interventi manutentivi su impianti e strutture, ricomprese nel Piano degli Obiettivi definito annualmente, vengono pertanto coordinate dalla Direzione Generale relativamente alle implicazioni di natura contabile e di bilancio e per consentire un raccordo con l'attività degli organi deliberativi di Ateneo.

Lo standard specifico di qualità corrisponde quindi al grado di soddisfazione espresso dai referenti delle strutture.

Fermi i contenuti prestazionali di cui all'art. 11 della Convenzione, nell'ambito del presente articolo sono definiti specifici standard qualitativi del servizio affidato atti ad assicurarne la continuità in caso di emergenza/criticità.

### ***Ufficio tecnico-logistico***

#### ***a. Call center per la ricezione delle richieste di intervento e del servizio di sorveglianza e reperibilità***

Il servizio di call center per la ricezione delle segnalazioni e delle richieste di intervento è garantito negli orari di apertura delle sedi universitarie.

#### ***Interventi URGENTI***

Nei casi in cui l'anomalia segnalata sull'impianto o nell'edificio pregiudichi la sicurezza di edifici e/o persone, ovvero l'utilizzo di intere aree quali aule, uffici, mense, residenze e palestre non consentendo il normale svolgimento delle attività didattiche e lavorative il personale reperibile dell'ufficio tecnico logistico di Ateneo Servizi Strumentali è contattabile telefonicamente su cellulare. Nel locale usciери di ciascun edificio viene conservato l'elenco delle persone da contattare in caso di urgenza.

- Piano emergenza neve

Rifornimenti e stoccaggio di sale in ciascuna sede e coordinamento, in occasione di copiose nevicate, degli interventi in orari diurni dei servizi operativi per lo sgombero manuale dei principali accessi pedonali e la fruibilità delle uscite di sicurezza ed in orari notturni dei mezzi meccanici delle ditte affidatarie nei piazzali e parcheggi delle principali sedi universitarie.

- Intervento monitoraggio e ripristino dei servizi essenziali

Monitoraggi sui servizi essenziali dotati di controllo remoto ovvero di inoltro messaggio di allarme automatico in caso di anomalia (cabine di media tensione, gruppi frigoriferi delle mense e gruppi di continuità). Nel caso particolare del data center e della centrale telefonica nella sede in via dei Caniana i differenti servizi, in caso di interruzione del funzionamento per mancanza di alimentazione elettrica, si attiveranno per il ripristino delle funzionalità di base coordinando le ditte manutentrici di pronto intervento ed i presidi di emergenza di cui è dotata la sede (gruppo elettrogeno ed alimentazione ausiliaria di emergenza).

#### ***Interventi ORDINARI su impianti e/o edifici***

Le richieste di intervento saranno raccolte preferibilmente tramite e-mail o fax con evidenza dell'indicazione della tipologia di problema riscontrato; della esatta ubicazione data e nominativo del richiedente; l'ufficio tecnico logistico di Ateneo Servizi Strumentali provvede a classificare le richieste in ordine di urgenza

inoltrandò indicativamente due volte a settimana le richieste di intervento alle ditte di manutenzione affidatarie ovvero provvedendo alla risoluzione dell'anomalia con mezzi propri.

Al di fuori degli orari e giorni in cui è attivo il call center viene gestito un servizio di reperibilità attraverso una squadra di pronto intervento, limitatamente ad episodi che implicino un pericolo imminente quali allagamenti, incendi, ovvero, in fase di chiusura della sede, per impossibilità di chiusura porte perimetrali.

### ***Servizi operativi***

Lo standard specifico dei servizi operativi consiste nell'esecuzione degli interventi richiesti a perfetta regola d'arte e nel rispetto delle tempistiche programmate. Tutti gli interventi verranno registrati nel sistema informativo, risultando tracciabili attraverso report di dettaglio.

### ***Servizi informatici e telefonici***

I servizi di manutenzione ed assistenza tecnica dell'hardware delle apparecchiature informatiche, oltre all'assistenza ai laboratori per avvio dei test informatizzati, è espletato per la durata contrattualmente prevista dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30.

Le richieste di intervento saranno raccolte preferibilmente tramite e-mail con evidenza, da parte dell'utente, dell'indicazione della tipologia di problema riscontrato (es: monitor guasto, ...) con indicazione dell'ubicazione e riferimenti per reperibilità.

E' possibile accedere al servizio di supporto con accesso diretto, preferibilmente con precedente accordo con il personale tecnico, presso una delle due sedi (via dei Caniana a Bergamo ed Edificio B a Dalmine).

Le attività pomeridiane saranno riservate ad interventi volti ad assicurare ripristino delle attrezzature presenti in laboratorio, per interventi presso le sedi periferiche oppure per la preparazione di nuove attrezzature.

Ai fini della determinazione dei tempi di evasione delle richieste di servizio, le richieste di intervento sono classificate dai Servizi informatici e telefonici di Ateneo Servizi Strumentali nelle seguenti categorie:

- intervento URGENTE, con intervento entro le 8 ore lavorative;
- intervento ORDINARIO: per guasti che non inibiscono il normale svolgimento delle attività lavorative con intervento entro le 16 ore lavorative;
- intervento PROGRAMMATO: le modalità di svolgimento del servizio vengono concordate direttamente con utente finale.

Nel caso in cui non sia possibile realizzare il ripristino del corretto funzionamento delle attrezzature nei termini indicati, per le apparecchiature (solo PC e stampanti) che non sono in garanzia e che hanno meno di 5 anni di vita, è messa a disposizione un'apparecchiatura sostitutiva.

Gli interventi di riparazione saranno eseguiti presso la sede indicata nella richiesta di intervento (on-site) con la risoluzione del guasto entro i termini sopra indicati. E' prevista la possibilità di ritiro dell'apparecchiatura con l'esecuzione della riparazione presso gli uffici dei Servizi informatici e telefonici di Ateneo Servizi Strumentali o altro centro assistenza.

Le apparecchiature ritirate saranno riconsegnate nel termine indicato sul rapporto di intervento, su cui deve essere annotato il suddetto ritiro e comunque, entro 15 giorni naturali consecutivi dalla data d'intervento.

La riconsegna dell'apparecchiatura è comprensiva dell'installazione e della riconfigurazione della stessa, come da situazione originale.

#### **10. Destinatari del servizio utenza**

*Omissis*

#### **11. Modalità di verifica periodica e aggiornamento adeguatezza standard di qualità e quantità**

*Omissis*

#### **12. Sicurezza impianti e lavoro**

*Omissis*

#### **13. Obblighi dell'affidatario**

*Omissis*

Bergamo, 19/12/2016

Prot. 127146/X/4

Per l'Università

IL RETTORE

(Prof. Remo Morzenti Pellegrini)

Per Ateneo Bergamo S.p.A.

IL PRESIDENTE

(Comm. Mario Giacomo Ratti)