

E.DI.S.U. PIEMONTE

Via MADAMA CRISTINA , n. 83

TORINO

**RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA PER LA
GESTIONE DEI SERVIZI DI DIREZIONE,
RECEPTION, SORVEGLIANZA, PULIZIA,
MANUTENZIONE E SERVIZI VARI NELLE
RESIDENZE UNIVESRITARIE NELLE SALE
STUDIO DELL'E.DI.S.U. PIEMONTE-
IN QUATTRO LOTTI**

(art. 279, c. 1, lett. a), c), d) DPR 5.10.2010, n. 207)

Lì

IL RUP

INDICE

1. STATO DI FATTO
2. OBIETTIVI DELL'APPALTO
3. STANDARD QUALITATIVI
4. STANDARD DI CONTROLLO
5. QUADRO ECONOMICO

1. Presentazione di EDISU e del contesto dell'appalto

L'EDISU Piemonte, Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario del Piemonte, è stato istituito con legge regionale 18 marzo 1992 n.16 come da ultimo modificata con legge regionale 29 settembre 2014 n.10, per favorire l'accesso e il proseguimento degli studi universitari a favore degli studenti capaci e meritevoli ancorché privi di mezzi economici, nel quadro delle competenze attribuite dal legislatore italiano a Stato, Regioni e Università in materia di diritto allo studio universitario.

L'EDISU Piemonte realizza i propri interventi mediante l'offerta di servizi finalizzati a rendere più agevole lo studio, la frequenza e la vita degli studenti, con l'intento di limitare le disuguaglianze nell'accesso agli studi universitari.

Fra i servizi figurano quelli attribuiti per concorso sulla base dei criteri previsti dai Bandi pubblicati annualmente dall'Ente (borse di studio, posti letto nelle residenze universitarie, contributi integrativi per la disabilità, contributi per la mobilità internazionale, contributi straordinari) e quelli rivolti alla generalità degli studenti universitari (sale studio, mense e servizi alternativi, sportello casa per chi cerca e offre alloggio, iniziative culturali e sportive, etc.)

In particolare, l'EDISU Piemonte, ha la propria sede legale a Torino ed ha uffici amministrativi e strutture abitative e segreterie studenti a Vercelli, Novara, Cuneo e Alessandria.

Tra i servizi che connotano la mission istituzionale dell'Edisu Piemonte è annoverato il servizio abitativo, che viene erogato sul territorio regionale tramite l'assegnazione di un posto letto ad ogni studente beneficiario in residenze universitarie.

L'accesso al servizio abitativo avviene nei seguenti modi:

- mediante concorso partecipando al Bando di borsa di studio, servizio abitativo e premio di laurea oppure al Bando Posti letto a Pagamento.
Il servizio è destinato a studenti universitari iscritti agli Atenei Piemontesi.
- mediante prenotazione per soggiorni di studio, lavoro e vacanza attraverso il servizio di ospitalità che è rivolto a docenti, ricercatori, post dottorato e partecipanti a progetti e iniziative di interscambio culturale e scientifico promossi dagli atenei, studenti partecipanti a master, summer school, progetti erasmus, familiari degli studenti beneficiari di posto letto nelle residenze edisu, enti privati e associazioni che presentano richieste di soggiorno sui posti riservati a Casa per ferie.

Le residenze universitarie Edisu sono 24 in tutto il Piemonte (ma in prevalenza a Torino), ogni struttura ha le sue caratteristiche architettoniche: antichi palazzi nobiliari, complessi residenziali post Olimpiadi Invernali 2006, moderni condomini di proprietà dell'Edisu o a vario titolo nella disponibilità di quest'ultima (concessione e locazione) con camere singole, doppie, triple, quadruple, appartamenti e loft per un totale di più di 2473 posti letto, destinati a studenti italiani, stranieri (comunitari ed extra UE), ospiti temporanei, etc.

I servizi in camera comprendono bagno con doccia, collegamento ad internet, frigorifero e telefono per la sola ricezione. Nelle strutture sono disponibili i seguenti servizi: distribuzione di bevande e snack, fotocopiatrice, cucine, reception, sala studio e sala internet, palestra, bike sharing, cambio biancheria, lavanderia e stireria,...

Gli spazi (palestre, sale studio, aule, campi sportivi, ...) di alcune residenze possono essere utilizzati anche da parte di soggetti esterni all'EDISU e quindi aperti ad una platea più vasta rispetto agli assegnatari della struttura, nel rispetto di quanto stabilito da apposito regolamento (sale eventi e sale musica, campi sportivi).

Nel corso degli ultimi anni l'edisu ha fortemente investito sul servizio abitativo, elevando gli standard qualitativi offerti, allo scopo di contraddistinguere l'"Abitare EDISU" con le migliori condizioni possibili per studiare e rendere proficua la carriera universitaria degli studenti ospiti.

Il servizio abitativo ha così assunto una rilevanza strategica nell'ambito delle politiche dell'ente, incidendo lo stesso, unitamente alla borsa di studio, in maniera assai significativa sulla percezione che gli studenti hanno della qualità dell'intera attività svolta da EDISU e del suo ruolo istituzionale in Piemonte.

Fra i servizi rivolti alla generalità degli studenti universitari la Sale Studio rappresentano un punto di eccellenza dell'EDISU Piemonte che negli anni ha assicurato a tutti gli studenti dei luoghi adatti allo studio nell'intervallo delle lezioni o per l'intera giornata, nonché un'occasione di socializzazione fra giovani di diversi orientamenti, culture e paesi di provenienza.

Caratterizzate da orari prolungati e dall'apertura nei giorni festivi e prefestivi, le Sale Studio sono molto frequentate dagli studenti universitari, specie durante le sessioni di esami, e al loro interno trovano sede altri servizi dell'EDISU Piemonte rivolti alla generalità degli studenti, fra cui il prestito libri, la biblioteca internazionale, le aule informatiche, ecc.

La saturazione delle strutture nei periodi di esami, specie nei giorni festivi, ha indotto l'EDISU Piemonte a intervenire già nel corrente anno, ampliando ulteriormente gli orari e il numero di sedi aperte nei giorni festivi nei periodi di sessione esami.

Evidenti ragioni di semplificazione ed economicità di gestione hanno determinato l'inserimento nel Lotto dedicato alla gestione delle Sale Studio di alcuni servizi necessari per il corretto funzionamento dell'ente, fra cui le pulizie delle sedi, la reception presso la sede, le piccole manutenzioni e la movimentazione del magazzino, come meglio descritto nel capitolo successivo.

STATO DI FATTO

Nella gestione attuale le strutture abitative sono suddivise in due lotti (Lotto 1 e Lotto 2); il terzo lotto comprende gli uffici le sale studio.

I servizi, oggetto dell'affidamento comprendono: reception e sorveglianza, pulizia, servizio biancheria, cambio biancheria e distribuzione materiale di pulizia, manutenzioni, manutenzioni palestre, manutenzioni aree verdi, servizio lavatrici e asciugatrici, ispezioni gestione emergenze nel periodo di chiusura, fotocopie e stampe, distribuzione bevande calde, caffetteria e snacks.

Il personale in servizio, con differenti ruoli, è così distribuito:

lotto 1:

3 direttori, 100 ore settimanali per 48 settimane totale 4800 ore annuali
5 capistruttura 170 ore settimanali per 48 settimane totale 8.160 ore annuali
23 receptionist 673 ore settimanali per 48 settimane totale 32.304 ore annuali
2 manutentori 80 ore settimanali per 48 settimane totale 3.840 ore annuali

manutenzione palestre 1 ora settimanale per 48 settimane totale 48 ore
manutenzione aree verdi (Paoli e Olimpia) importo totale annuo € 15.969,80 su 11 mesi
1 gestione attività sportive, integrazione e socializzazione 30 ore settimanali per 52 settimane totale 1560 ore annuali
1 gestione eventi e supporto convegni 30 ore settimanali per 52 settimane totale 1560 ore annuali
19 cleaners cambio biancheria 21.426,92 ore pulizia ordinaria + 1.050,05 ore pulizia straordinaria
n° addetti al cambio biancheria 28 ore settimanali per 48 settimane totale 1344 ore annuali

lotto 2

2 direttori 80 ore settimanali per 12 mesi per un totale 4.160 ore annuali
3 capostruttura 120 ore settimanali per 48 settimane per un totale 5.760 ore annuali
21 receptionist 615 ore settimanali per 48 settimane totale 29.520 ore annuali
2 manutentori 80 ore settimanali per 48 settimane totale 3.840 ore annuali
21 cleaners per un totale di 20.681 ore annuali sono inserite le ordinarie e straordinarie
2 addetti al servizio cambio biancheria per un totale di 1968 ore annuali

Lotto 1: Le residenze universitarie comprese nel lotto sono distribuite sul territorio di Torino, Novara e Vercelli; a Torino si trovano la residenza Paoli dotata di 129 posti letto, Cercenasco 69 posti, Olimpia 390 posti e Faà di Bruno 35 posti. Presso la città di Novara sono presenti le residenze Mazzini 14 posti, Perrone 25 posti e Pontida 26 posti; a Vercelli si trovano le residenze Sella di 48 posti e Dal Pozzo di 51 posti, per un totale complessivo di 787 posti letto.

Lotto 2:

Le residenze universitarie comprese nel lotto sono distribuite sul territorio di Torino, Grugliasco e Cuneo; presso la sede di Torino sono presenti le seguenti residenze: Cavour (n°155) Cappelverde (n°157) SanLiborio1 (n°77) Sanliborio2 (n°23) Giulia di Barolo (n°50) Turati (n°24) Saracco (n°34) corso massimo, (n°4) Palazzo degli Stemmi (n°57); presso la sede di Grugliasco la residenza Claretina (n° 13); presso la sede di Cuneo la residenza Casasamone (n°25 - sede di Cuneo) per un totale complessivo di 619 posti letto.

Nel corso dell'appalto le strutture abitative hanno subito variazioni relativamente al numero dei posti letto, nello specifico:

Residenza Saracco: aumento dei posti letto da 26 a 34 posti ;

Residenza Claretina : il comune di Grugliasco concede in comodato d'uso gratuito all'Edisu Piemonte la struttura a partire da gennaio 2008;

Palazzo degli Stemmi: l'Università degli Studi di Torino concede in comodato d'uso gratuito all'Edisu Piemonte n° 57 posti letto .

RECEPTION E SORVEGLIANZA

Il servizio comprende l'espletamento di attività inerenti l'accoglienza degli ospiti e la loro gestione correlata al soggiorno; garantisce la custodia e sorveglianza di tutta la struttura ricettiva, allo scopo di monitorare il buono stato degli immobili; realizza l'ottimale svolgimento di tutte i servizi erogati, grazie ad un perfetto coordinamento delle figure gestionali: Direttore ,Capostruttura ,Receptionist.

Il numero dei posti letto a disposizione in ciascuna struttura abitativa e la loro tipologia (camere singole, doppie, triple, appartamenti) determina la modalità di esecuzione del servizio : si differenziano infatti residenze con servizio di reception 24 su 24 ,altre in cui la sorveglianza è parziale o addirittura assente ; la gestione di quest'ultime è subordinata ad una struttura presidiata 24 ore su 24.

La gestione dei servizi residenziali (sale pc,sala tv, lavanderia e stireria,distribuzione biancheria,servizio sveglia,gestione palestre),sono eseguiti in base a quanto disciplinato dalle "Norme ai servizi interni",e dal "Regolamento interno delle Residenze Universitarie",dalle normative vigenti ,e da un perfetta conoscenza della struttura abitativa .I servizi erogati vengono monitorati tramite un costante controllo sui registri di prenotazione a disposizione del personale di reception.

Il personale incaricato al servizio di reception e sorveglianza, configurato numericamente e professionalmente, svolge diverse attività correlate all'accoglienza degli ospiti, alla loro assegnazione dal momento del check-in al check-out, alla gestione delle comunicazioni e delle informazioni su richiesta dell'ospite, oltre che attività di cassa, funzioni amministrativo-contabili.

Tutti gli operatori sono dotati di un cartellino di riconoscimento e idonea divisa;la rilevazione delle presenze giornaliera viene effettuata tramite l'utilizzo di bollatrice automatizzata.

La ditta appaltatrice ha l'obbligo di gestire le emergenze nell'intera struttura, per tutti gli ospiti e terzi presenti, 24 ore su 24, tramite il proprio personale appositamente formato. Gli addetti devono essere in possesso degli attestati di frequenza ai Corsi antincendio/evacuazione e gestione emergenze e Primo Soccorso ai sensi dell'art. 37, comma 9 e art. art.45 e 46 del D. Lgs81/2008 e s.m.i.

Al Capostruttura spettano funzioni di organizzazione di tutto il personale in servizio (sorveglianza, cleanears, manutentori), con costante monitoraggio di tutti i servizi resi ed eventuale segnalazione dei malfunzionamenti agli uffici competenti.

Limitatamente al lotto 2, il monte ore del capostruttura previsto è di 40 ore settimanali, dal lunedì al sabato; presso il lotto 1, limitatamente alla residenza Olimpia, in considerazione dell'alto numero di posti letto (n°391) e tipologia dei servizi offerti agli utenti (gestione residenzialità universitaria, gestione campi sportivi, sala eventi, gestione palestra, manutenzione aree verdi), è nata la necessità di organizzare il servizio di reception integrandolo con n°1 capostruttura rispetto all'organigramma del lotto 2

Nel corso dell'appalto limitatamente al lotto 2, è emersa la necessità di creare per ciascun raggruppamento delle strutture abitative due figure direttive, con piena responsabilità dell'operatività e della qualità complessiva dei servizi svolti.

Il monte ore delle 2 figure direttive è di 80 ore settimanali,dal lunedì al venerdì.

Il Direttore svolge attività di coordinamento in stretta collaborazione con il capostruttura; è la figura di riferimento degli utenti della struttura, con particolare attenzione alla vita di collettività,alle problematiche connesse alla convivenza e al benessere psicofisico. Nel caso di violazioni al "Regolamento interno" il direttore dispone i provvedimenti amministrativi e nel caso, il temporaneo allontanamento dalla residenza dell'ospite trasgressore.

Il Direttore è la figura di raccordo tra gli utenti e l'Edisu Piemonte,collaborando con quest'ultimo tramite la partecipazione alle riunioni di coordinamento volte alla realizzazione di eventi, convegni,modalità di assegnazioni dei posti letto, aggiornamenti relativi alle procedure informatiche messe a disposizione di Edisu.

Il Direttore è responsabile della propria sicurezza e quella delle persone presenti all'interno della struttura;segnala tempestivamente all'amministrazione appaltante le eventuali condizioni di pericolo di cui viene a conoscenza e si adopera, in caso di urgenza, e nell'ambito delle sue competenze (secondo quanto disposto dalla normativa vigente in materia di sicurezza D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.).

PULIZIE

Le attività di pulizia sono finalizzate ad assicurare le migliori condizioni igieniche al fine di assicurare il massimo comfort degli ospiti durante la loro permanenza.

Il servizio di pulizia è organizzato secondo un piano programmato degli interventi, differenziati in base alle periodicità e destinazione d'uso dei locali (pulizie giornaliere, a giorni alterni, settimanali, mensili, due volte all'anno, straordinarie).

Gli interventi di pulizia ordinaria, da svolgersi nelle prime ore della mattinata (dalle 6 alle 12), interessano i locali comuni, quali corridoi, ingressi, uffici, hall, reception e locali comuni destinati agli utenti (cucine comuni, soggiorni, sale computer, sale tv, sale studio, sale giochi, sala musica, palestre, cortili interni e balconi comuni).

Le pulizie straordinarie vengono effettuate durante la chiusura estiva delle residenze, o su richiesta espressa, così come gli interventi di disinfestazione e derattizzazione. Oltre agli interventi di pulizia sopra descritti, presso le camere di ospitalità universitaria è previsto il ripasso e rinfresco delle camere unitamente alla fornitura del kit di cortesia. Il personale addetto al servizio ha l'obbligo della compilazione del planning giornaliero, settimanale e mensile, con particolare attenzione ad eventuali guasti o violazioni al "Regolamento interno" (condizioni igieniche pessime, dei bagni e angoli cottura) che devono essere segnalati tempestivamente al capostruttura.

SERVIZIO BIANCHERIA

Il servizio prevede la fornitura e lavaggio settimanale della biancheria da camera e da bagno per ciascun ospite; la consegna viene effettuata in ciascuna struttura da operatore addetto, in orari e giorni differenziati in base alle necessità degli utenti. La fornitura comprende: coperta, copriletto, coprimaterasso, copricuscino, lenzuola, federa cuscino, asciugamano viso, bidet, telo bagno.

MANUTENZIONI

Il servizio attuale riguarda le verifiche periodiche e le manutenzioni ordinarie presso le strutture abitative, a titolo esemplificativo vengono effettuate verifiche visive mensili sul sistema di rilevazione incendi ed estintori, verifiche trimestrali sugli arredi delle camere, sugli impianti dei bagni, cucine e locali comuni e verifiche semestrali sull'integrità di ringhiere, grondaie, tetti, estintori, pozzetti, ecc.

Il servizio prevede l'intervento del manutentore direttamente sul guasto con priorità ben precise e tempi da rispettare in base all'entità del guasto.

Attualmente il servizio è svolto da 2 manutentori di cui uno specializzato (4° livello) e uno non specializzato (3° livello) a 40 ore/settimana dotati di automezzo, telefono cellulare e idonea attrezzatura.

E' previsto un intervento di decorazione programmata che consiste nella tinteggiatura di 10.000mq/anno all'interno delle strutture del lotto.

La ditta affidataria fornisce i pezzi di ricambio necessari all'esecuzione delle manutenzioni e i materiali per le decorazioni il cui costo verrà rimborsato da Edisu secondo un prezzario approvato annualmente; è inoltre presente un magazzino ricambi presso le diverse strutture.

MANUTENZIONE PALESTRE

La manutenzione consiste sia nella verifica mensile delle attrezzature con interventi programmati preventivi, sia nella manutenzione ordinaria su richiesta. Il servizio prevede l'effettuazione di 4 ore mensili da parte di un addetto specializzato per ogni lotto.

MANUTENZIONE AREE VERDI

In alcune strutture di entrambi i lotti sono presenti aree verdi che richiedono una manutenzione periodica articolata in interventi di diversa natura e periodicità: taglio delle zone a prato, concimazione e potatura delle siepi, potatura degli alberi e verifica della stabilità delle piante ad alto fusto, eventuale reintegro delle essenze deperite.

MANUTENZIONE CAMPI SPORTIVI (solo Lotto1)

Presso la residenza Olimpia sono presenti un campo da beach volley e un campo da calcetto la cui pulizia e manutenzione viene effettuata dalla ditta affidataria

SERVIZIO DI PROMOZIONE, ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLE ATTIVITA' DI INTEGRAZIONE E SOCIALIZZAZIONE STUDENTESCA

Il servizio viene effettuato da 1 persona che opera trasversalmente con gli ospiti di tutte le residenze per l'organizzazione e gestione dei tornei intercollegiali, attività sportive, servizio palestre, attività culturali e concorsi fotografici e letterali, feste di accoglienza matricole e chiusura dell'anno accademico.

SUPPORTO AL SERVIZIO DI DIREZIONE DELLE RESIDENZE NELL'AMBITO DELL'OSPITALITA' UNIVERSITARIA

Il servizio è svolto da 1 persona che collabora all'organizzazione e gestione degli eventi e dei convegni oltre al monitoraggio dei consumi volto all'ottimizzazione e all'individuazione di strategie di risparmio energetico.

SERVIZIO LAVATRICI E ASCIUGATRICI

Il servizio è a pagamento e i proventi derivanti dal servizio sono introitati interamente dall'impresa aggiudicataria. Le spese di energia elettrica e acqua, necessarie per il funzionamento dei distributori sono a carico dell'impresa appaltatrice. Ogni struttura è dotata di lavatrici e asciugatrici industriali con un rapporto di circa una macchina ogni 50 persone (es. struttura di 100 posti letto = 2 lavatrici e 2 asciugatrici) dotate di gettoniera per funzionare a moneta al costo di € 1,00 per ogni lavaggio e di €1,00 per ogni asciugatura. Le attrezzature hanno una capienza di circa 10/12 kg ed un tempo di lavaggio/asciugatura medio di circa 50 minuti.

REPERIBILITA' E ISPEZIONI

Nei periodi di chiusura è previsto un servizio di reperibilità con pronto intervento su allarme telefonico segnalato da impianto antincendio/antintrusione o da segnalazione effettuata da terzi (amministratori, vicinato...) e vengono effettuate ispezioni giornaliere diurne e notturne all'interno e all'esterno delle strutture interessate.

SERVIZIO FOTOCOPIE E STAMPE

Il servizio è a pagamento.

I proventi derivanti dal servizio fotocopie e stampe verranno introitati interamente dall'impresa aggiudicataria. Le spese di energia elettrica e acqua, necessarie per il funzionamento dei distributori sono a carico dell'impresa appaltatrice.

E' a carico della ditta affidataria la fornitura di fotocopiatrici, stampanti e materiale di consumo (toner, carta)

I prezzi massimi applicati all'utenza sono i seguenti: copia e stampa formato A4 € 0,03- copia formato A3 € 0,06- copia formato A4 fronte/retro € 0,06- copia formato A3 fronte/retro € 0,12.

SERVIZIO DISTRIBUZIONE BEVANDE CALDE, CAFFETTERIA E SNACKS

Il servizio è a pagamento.

I proventi derivanti dal servizio distribuzione bevande calde e snacks verranno introitati interamente dall'Impresa aggiudicataria. Le spese di energia elettrica e acqua, necessarie per il funzionamento dei distributori sono a carico dell'impresa appaltatrice. Il servizio comprende la fornitura di distributori di bevande calde, fredde e snacks (dolci e salati) ed il rifornimento di alimenti e bevande. I prezzi massimi applicati all'utenza sono i seguenti: Caffè € 0,35-Cappuccino € 0,35-The € 0,35-Acqua (naturale/gasata) cl. 50 € 0,35. I prezzi degli altri prodotti e degli snacks non possono essere superiori a quelli di listino del produttore.

Lotto 4

1) Sale Studio

1 Via Michelangelo 17 bis, Torino

1.1 Sala Studio Via Michelangelo

364 posti a sedere

Apertura: 8.30 – 24,00 feriali *15.30 ore giornaliere*

8.30 – 22.00 sabato e festivi *13.30 ore giornaliere*

Chiusura : Natale 5 settimane;

Pasqua 1 settimana;

Estate 1 settimana;

45 settimane/anno di apertura per 7 giorni a settimana (circa 315 giorni/anno).

Servizio di reception/sorveglianza: viene effettuato da un unico operatore per tutto il periodo di apertura giornaliera.

Le operazioni di apertura e chiusura (ingressi, uscite di sicurezza, persiane, serrande, ecc.), e ogni altra attività necessaria (accensione luci, attrezzature interne, ecc.) sono effettuate al di fuori degli orari di apertura (circa 15 minuti per l'apertura e 15 minuti per la chiusura).

Complessivamente vengono effettuate 4.702,30 ore di sorveglianza/anno e circa 157.30 ore per apertura/chiusura.

Servizio di Pulizie Ordinarie: sono previsti interventi di pulizia giornalieri (prima dell'apertura), interventi mensili e due ripassi giornalieri dei bagni, dell'area distributori automatici e del marciapiede antistante (il primo fra le 12.00 e le 14.00, il secondo fra le 19.00 e le 20.00). Nel servizio è compresa la fornitura di carta igienica e il rifornimento di sapone liquido per i bagni, nonché lo sgombero neve e spargimento sale sui marciapiedi di pertinenza.

Servizio di Pulizie Straordinarie: sono previsti n. 3 interventi annui nei periodi di chiusura.

Sessione esami: il potenziamento del servizio nel periodo di sessioni esami, nel 2015, è stato realizzato attraverso la chiusura alle ore 02.00 tutti i giorni nei periodi maggio/luglio, tre settimane a cavallo fra agosto e settembre, e dal 7 dicembre a fine anno, con corrispondente riduzione del periodo di chiusura estiva

Costo annuo reception/sorveglianza Euro 97.693,23;

Costo annuo pulizie ordinarie Euro 54.426,76;

Costo annuo pulizie straordinarie Euro 5.343,53.

Nei costi annui non sono conteggiate le variazioni connesse alle sessioni esami introdotte nel 2015.

1.2 Aula Informatica Via Michelangelo

30 postazioni informatiche con stampanti

Apertura orario 9.00 – 20.00 feriali *11,00 ore giornaliere*

Chiuso sabato e festivi

Chiusura : Natale **5** settimane

Pasqua **1** settimana

Estate **1** settimana

45 settimane/anno di apertura per 5 giorni a settimana (circa 225 giorni/anno)

Servizio di gestione aula informatica: viene effettuato da un unico operatore per tutto il periodo di apertura giornaliera.

L'operatore provvede all'apertura/chiusura dell'aula, alla creazione e disabilitazione di account, alla contabilizzazione degli importi dovuti dagli studenti e ai relativi incassi.

L'aula è gestita da un apposito software che provvede alla gestione delle singole postazioni e alla contabilizzazione degli importi dovuti dagli studenti.

La tariffa per l'uso dei PC è stabilita dall'EDISU Piemonte, attualmente Euro 1.50/ora con esclusione dal pagamento degli studenti vincitori/idonei alla borsa di studio.

La tariffe per le stampe è di Euro 0.04 per ciascuna stampa in A4.

Complessivamente vengono effettuate 2.475 ore di sorveglianza/anno.

Sessione esami: l'Aula Informatica di Via Michelangelo è stata definitivamente chiusa a inizio aprile 2015, con conseguente interruzione del servizio di gestione. I costi di gestione del servizio, unitamente al personale impiegato, sono stati utilizzati per il potenziamento delle Sale Studio nelle sessioni esami. La sala è stata messa a disposizione degli studenti per l'utilizzo di PC e tablet personali.

Servizio di Pulizie Ordinarie e Straordinarie Aula Informatica: vengono effettuate in modo analogo alle pulizie della Sala Studio

Costo annuo gestione aula informatica Euro 51.170,76;

Costo annuo pulizie ordinarie aula Euro 10.885,35;

Costo annuo pulizie straordinarie aula Euro 1.068,71.

Nei costi annui non sono conteggiate le variazioni connesse alle sessioni esami introdotte nel 2015.

1.3 Prestito libri Via Michelangelo

Il catalogo del Prestito Libri (consultabile anche on-line) comprende oltre 3.200 testi universitari delle Facoltà Universitarie di Biologia, Biotecnologie, Farmacia. Medicina e Chirurgia, Scienze MFN.

Nei locali del prestito libri sono inoltre presenti 25 posti a sedere per la consultazione dei testi.

Apertura orario 9.30 – 15.30 feriali *06,00 ore giornaliere*

Chiuso sabato e festivi

Chiusura : Natale 5 settimane

Pasqua 1 settimana

Estate 1 settimana

45 settimane/anno di apertura per 5 giorni a settimana (circa 225 giorni/anno)

Servizio di prestito libri: viene effettuato da un unico operatore, affiancato da un dipendente dell'EDISU Piemonte, per tutto il periodo di apertura giornaliera.

Complessivamente vengono effettuate 1.350 ore di sorveglianza/anno

Servizio di Pulizie Ordinarie e Straordinarie Aula Informatica: vengono effettuate in modo analogo alle pulizie della Sala Studio

Sessione esami: la riduzione del periodo di chiusura estiva della Sala Studio ha determinato una corrispondente riduzione del periodo di chiusura estiva del prestito libri.

Costo annuo prestito libri Euro 27.810,63;

Costo annuo pulizie ordinarie Euro 7.256,91;

Costo annuo pulizie straordinarie Euro 712,47.

Nei costi annui non sono conteggiate le variazioni connesse alle sessioni esami introdotte nel 2015.

2 Sala Studio Via Pietro Giuria 17, Torino

200 posti a sedere

Apertura: **8.30 – 19,00** feriali *10.30 ore giornaliere*

Chiuso sabato e festivi

Chiusura : Natale **2** settimane

Pasqua **1** settimana

Estate **9** settimane

40 settimane/anno di apertura per cinque giorni a settimana (circa 200 giorni/anno)

Servizio di reception/sorveglianza: viene effettuato da un unico operatore per tutto il periodo di apertura giornaliera.

Le operazioni di apertura e chiusura (ingressi, uscite di sicurezza, persiane, serrande, ecc.), e ogni altra attività necessaria (accensione luci, attrezzature interne, ecc.) sono effettuate al di fuori degli orari di apertura (circa 15 minuti per l'apertura e 15 minuti per la chiusura).

Complessivamente vengono effettuate 2.200 ore di sorveglianza/anno e circa 100 ore per apertura/chiusura.

Sessione esami: : il potenziamento del servizio nel periodo di sessioni esami, nel 2015, è stato realizzato attraverso l'apertura della Sala Studio il sabato e i giorni festivi nei periodi maggio/luglio, tre settimane a cavallo fra agosto e settembre, e dal 7 dicembre a fine anno, con corrispondente riduzione del periodo di chiusura estiva

Servizio di Pulizie Ordinarie: sono previsti interventi di pulizia giornalieri (prima dell'apertura), interventi mensili e il ripasso giornaliero dei bagni e dell'area distributori automatici (fra le 12.00 e le 14.00). Nel servizio è compresa la fornitura di carta igienica e il rifornimento di sapone liquido per i bagni, nonché lo sgombero neve e spargimento sale sui marciapiedi di pertinenza.

Servizio di Pulizie Straordinarie: sono previsti n. 3 interventi annui nei periodi di chiusura

Costo annuo reception/sorveglianza Euro 43.515,91;

Costo annuo pulizie ordinarie Euro 18.999,24;

Costo annuo pulizie straordinarie Euro 1.425,00.

Nei costi annui non sono conteggiate le variazioni connesse alle sessioni esami introdotte nel 2015.

3 Via Verdi 26, Torino

3.1 Sala Studio Via Verdi

308 posti a sedere

Apertura: 8.30 – 24,00 feriali *15.30 ore giornaliere*

8.30 – 22.00 sabato e festivi *13.30 ore giornaliere*

Chiusura : Natale 2 settimane

Pasqua 1 settimana

Estate 1 settimana

48 settimane/anno di apertura per sette giorni a settimana (circa 336 giorni/anno)

Servizio di reception/sorveglianza: viene effettuato da un unico operatore per tutto il periodo di apertura giornaliera.

Le operazioni di apertura e chiusura (ingressi, uscite di sicurezza, persiane, serrande, ecc.), e ogni altra attività necessaria (accensione luci, attrezzature interne, ecc.) sono effettuate al di fuori degli orari di apertura (circa 15 minuti per l'apertura e 15 minuti per la chiusura).

Complessivamente vengono effettuate 5.016 ore di sorveglianza/anno e circa 168 ore per apertura/chiusura.

Sessione esami: il potenziamento del servizio nel periodo di sessioni esami, nel 2015, è stato realizzato attraverso la chiusura alle ore 02.00 tutti i giorni nei periodi maggio/luglio, tre settimane a cavallo fra agosto e settembre, e dal 7 dicembre a fine anno.

Servizio di Pulizie Ordinarie: sono previsti interventi di pulizia giornalieri (prima dell'apertura), interventi mensili e due ripassi giornalieri dei bagni, dell'area distributori automatici e del marciapiede antistante (il primo fra le 12.00 e le 14.00, il secondo fra le 19.00 e le 20.00). Nel servizio è compresa la fornitura di carta igienica e il rifornimento di sapone liquido per i bagni, nonché lo sgombero neve e spargimento sale sui marciapiedi di pertinenza.

Servizio di Pulizie Straordinarie: sono previsti n. 3 interventi annui nei periodi di chiusura

Costo annuo reception/sorveglianza Euro 104.200,83;

Costo annuo pulizie ordinarie Euro 38.758,36;

Costo annuo pulizie straordinarie Euro 2.018,67.

Nei costi annui non sono conteggiate le variazioni connesse alle sessioni esami introdotte nel 2015.

3.2 Aula Informatica Via Verdi 26

25 postazioni informatiche con stampanti

Apertura orario 9.00 – 20.00 feriali *11,00 ore giornaliere*

Chiuso sabato e festivi

Chiusura : Natale **5** settimane

Pasqua **1** settimana

Estate **1** settimana

48 settimane/anno di apertura per 5 giorni a settimana (circa 240 giorni/anno)

Servizio di gestione aula informatica: viene effettuato da un unico operatore per tutto il periodo di apertura giornaliera.

L'operatore provvede all'apertura/chiusura dell'aula, alla creazione e disabilitazione di account, alla contabilizzazione degli importi dovuti dagli studenti e ai relativi incassi.

L'aula è gestita da un apposito software che provvede alla gestione delle singole postazioni e alla contabilizzazione degli importi dovuti dagli studenti.

La tariffa per l'uso dei PC è stabilita dall'EDISU Piemonte, attualmente Euro 1.50/ora con esclusione dal pagamento degli studenti vincitori/idonei alla borsa di studio.

La tariffe per le stampe è di Euro 0.04 per ciascuna stampa in A4.

Complessivamente vengono effettuate 2.640 ore di sorveglianza/anno.

Sessione esami: il servizio non è stato oggetto di variazioni, nel 2015, nel periodo di sessioni esami.

è stato **Servizio di Pulizie Ordinarie e Straordinarie Aula Informatica:** vengono effettuate in modo analogo alle pulizie della Sala Studio

Costo annuo gestione aula informatica	Euro	54.592,69;
Costo annuo pulizie ordinarie aula	Euro	6.839,72;
Costo annuo pulizie straordinarie aula	Euro	356,24.

4 Sala Studio Via Sant'Ottavio

280 posti a sedere		
Apertura:	8.30 – 19,00 feriali	<i>10.30 ore giornaliere</i>
	Chiuso	sabato e festivi
Chiusura :	Natale	2 settimane
	Pasqua	1 settimana
	Estate	9 settimana

40 settimane/anno di apertura per cinque giorni a settimana (circa 200 giorni/anno)

Dal mese di maggio 2015 la Sala Studio è stata parzialmente concessa in uso all'Università degli Studi di Torino per la didattica.

Servizio di reception/sorveglianza: viene effettuato da un unico operatore per tutto il periodo di apertura giornaliera.

Le operazioni di apertura e chiusura (ingressi, uscite di sicurezza, persiane, serrande, ecc.), e ogni altra attività necessaria (accensione luci, attrezzature interne, ecc.) sono effettuate al di fuori degli orari di apertura (circa 15 minuti per l'apertura e 15 minuti per la chiusura).

Complessivamente vengono effettuate 2.100 ore di sorveglianza/anno e circa 100 ore per apertura/chiusura.

Servizio di Pulizie Ordinarie: sono previsti interventi di pulizia giornalieri (prima dell'apertura), interventi mensili e il ripasso giornaliero dei bagni e dell'area distributori automatici (fra le 12.00 e le 14.00). Nel servizio è compresa la fornitura di carta igienica e il rifornimento di sapone liquido per i bagni, nonché lo sgombero neve e spargimento sale sui marciapiedi di pertinenza.

Sessione esami: il servizio non è stato oggetto di variazioni, nel 2015, nel periodo di sessioni esami.

Servizio di Pulizie Straordinarie: sono previsti n. 3 interventi annui nei periodi di chiusura

Costo annuo reception/sorveglianza	Euro	43.515,91;
Costo annuo pulizie ordinarie	Euro	22.397,28;
Costo annuo pulizie straordinarie	Euro	1.425,00.

5 Sala Studio C.so Svizzera

180 posti a sedere		
Apertura:	8.30 – 18,00 feriali	<i>9.30 ore giornaliere</i>
	Chiuso	sabato e festivi
Chiusura :	Natale	2 settimane

Pasqua 1 settimana

Estate 7 settimana

42 settimane/anno di apertura per cinque giorni a settimana (circa 210 giorni/anno)

Servizio di reception/sorveglianza: viene effettuato da un unico operatore per tutto il periodo di apertura giornaliera.

Le operazioni di apertura e chiusura (ingressi, uscite di sicurezza, persiane, serrande, ecc.), e ogni altra attività necessaria (accensione luci, attrezzature interne, ecc.) sono effettuate al di fuori degli orari di apertura (circa 15 minuti per l'apertura e 15 minuti per la chiusura).

Complessivamente vengono effettuate 1.996 ore di sorveglianza/anno e circa 105 ore per apertura/chiusura.

Sessione esami: il potenziamento del servizio nel periodo di sessioni esami, nel 2015, è stato realizzato attraverso la chiusura alle ore 20.00 nei periodi maggio/luglio, tre settimane a cavallo fra agosto e settembre, e dal 7 dicembre a fine anno, con corrispondente riduzione del periodo di chiusura estiva..

Servizio di Pulizie Ordinarie e Straordinarie: è a carico dell'Università degli Studi di Torino, dipartimento di Informatica.

Costo annuo reception/sorveglianza Euro 39.461,02.

2) Uffici EDISU Piemonte

1 Via Madama Cristina 83, Torino

Sede dell'EDISU Piemonte

Apertura: 7.30 – 17.15 feriali *9.45 ore giornaliere*

Chiuso sabato e festivi

Chiusura : non sono previsti periodi di chiusura

52 settimane/anno di apertura per cinque giorni a settimana (circa 250 giorni/anno)

Servizio di reception e sorveglianza: viene effettuato da un unico operatore per tutto il periodo di apertura giornaliera. L'operatore provvede all'apertura della sede alla custodia della reception, all'accoglienza di studenti/clienti e alla chiusura della sede. Sono inoltre previste attività di back office secondo le necessità che si presentano.

Complessivamente vengono effettuate 2.437,30 ore di sorveglianza/anno.

Servizio di Pulizie Ordinarie: sono previsti interventi di pulizia giornalieri, settimanali, bisettimanali, quindicinali, mensili e bimensili. Nel servizio è compresa la fornitura di carta igienica e di sapone liquido per i bagni, nonché lo sgombero neve e spargimento sale sui marciapiedi di pertinenza.

Servizio di Pulizie Straordinarie: sono previsti n. 3 interventi annui (Natale, Pasqua, ferie estive).

Costo annuo reception/sorveglianza Euro 51.427,90;

Costo annuo pulizie ordinarie Euro 33.248,60;

Costo annuo pulizie straordinarie Euro 1.899,92.

2 Via Giulia di Barolo 3 bis, Via Verdi 26, Torino

Sede della Segreteria Studenti e dei Sistemi Informatici

Apertura: 7.30 – 17.15 feriali *9.45 ore giornaliere*

Chiuso sabato e festivi

Chiusura : non sono previsti periodi di chiusura

52 settimane/anno di apertura per cinque giorni a settimana (circa 250 giorni/anno)

Servizio di Pulizie Ordinarie: sono previsti interventi di pulizia giornalieri, settimanali, bisettimanali, quindicinali, mensili e bimensili. Nel servizio è compresa la fornitura di carta igienica e di sapone liquido per i bagni, nonché lo sgombero neve e spargimento sale sui marciapiedi di pertinenza.

Servizio di Pulizie Straordinarie: sono previsti n. 3 interventi annui (Natale, Pasqua, ferie estive).

Costo annuo pulizie ordinarie Euro 16.691,64;

Costo annuo pulizie straordinarie Euro 1.424,88.

3 Via Pontida 4, Alessandria

Sede della Segreteria Studenti di Alessandria

Apertura: 8.30 – 16.00 feriali *7,30 ore giornaliere*

Chiuso sabato e festivi

Chiusura : non sono previsti periodi di chiusura

52 settimane/anno di apertura per cinque giorni a settimana (circa 250 giorni/anno)

Nel giugno 2015 la Segreteria Studenti è stata trasferita all'interno della mensa di Via Parma 36, Alessandria, con conseguente spostamento del servizio di pulizie.

Servizio di Pulizie Ordinarie: sono previsti interventi di pulizia giornalieri, settimanali, bisettimanali, quindicinali, mensili e bimensili. Nel servizio è compresa la fornitura di carta igienica e di sapone liquido per i bagni, nonché lo sgombero neve e spargimento sale sui marciapiedi di pertinenza.

Servizio di Pulizie Straordinarie: sono previsti n. 3 interventi annui (Natale, Pasqua, ferie estive).

Costo annuo pulizie ordinarie Euro 3.958,17;

Costo annuo pulizie straordinarie Euro 474,98.

3 Servizi Comuni

1 Direttore dei servizi

Il Direttore dei Lotto 3 ha compiti di coordinare e controllare i servizi erogati e il personale impiegato, e in particolare provvede al coordinamento dei vari reparti, sorveglianza, manutenzione, pulizie, ecc. Controlla la presenza e l'attività svolta da tutto il personale impiegato, rapportandosi direttamente con il Direttore dell'Esecuzione del contratto.

Svolge le proprie funzioni per 40 ore settimanali, con orario, salvo differenti esigenze di servizio, 09.00-17.00, dal lunedì al venerdì.

Costo annuo nel Direttore Non quantificato separatamente

2 Servizio fotocopie

Nelle sale studio l'impresa appaltatrice ha installato delle fotocopiatrici, a disposizione degli studenti universitari, e provvede all'assistenza e al rifornimento del materiale di consumo.

Il servizio è a pagamento e i prezzi sono definiti nel Capitolato Speciale d'Appalto, attualmente la copia in formato A4 costa Euro 0,03.

Non sono previsti costi a carico dell'Ente

3 Servizio Ristorazione Automatica

Nelle sale studio l'impresa appaltatrice ha installato dei distributori automatici di bevande e snack, a disposizione degli studenti universitari, e provvede all'assistenza e al rifornimento del materiale di consumo.

Il servizio è a pagamento e i prezzi dei prodotti di maggior consumo sono definiti nel Capitolato Speciale d'Appalto, attualmente il caffè, il cappuccino, il the e l'acqua costano Euro 0,35.

Non sono previsti costi a carico dell'Ente

4 Servizio di piccole manutenzioni e movimentazione magazzino

Il servizio viene eseguito presso le Sale Studio e gli Uffici dell'EDISU Piemonte, attraverso un addetto qualificato per 750 ore annue.

Gli interventi effettuati sono di carattere non specialistico (piccole manutenzioni edili, idrauliche, da fabbro e falegname, ecc.), con esclusione degli impianti elettrici e di grandi impianti idrici e meccanici

Costo annuo manutenzione Euro 13.370,76;

5 Servizio di manutenzione aree verdi

Il servizio viene eseguito presso l'area verde presente nella sede di Via Verdi 26, Torino, e in Via Parma 36, Alessandria, per il solo diserbo.

Costo annuo aree verdi Euro 3.622,47;

6 Gestione emergenze, pronto intervento e ispezioni

La gestione delle emergenze durante gli orari di apertura delle Sale Studio è affidata all'impresa appaltatrice che vi provvede tramite il proprio personale, appositamente formato (prevenzione incendi e primo soccorso), secondo le dettagliate procedure specifiche per ogni struttura inserite nei Piani di emergenza ed evacuazione predisposti dall'EDISU Piemonte.

In orario di chiusura al pubblico, è attivo un servizio di pronto intervento su allarme telefonico segnalato dagli impianti antintrusione/antincendio delle Sale Studio e della sede dell'EDISU Piemonte. In caso di allarme l'impresa appaltatrice interviene con proprio personale per le necessarie verifiche.

Inoltre, nei periodi di chiusura delle sale studio (natale, Pasqua, ferie estive), l'impresa appaltatrice effettua 2 ispezioni settimanali in ciascuna struttura per verificare eventuali anomalie.

Costo annuo emergenze Euro 6.178,44;

OBIETTIVI DELL'APPALTO

1. Residenze Universitarie

L'obiettivo principale che EDISU intende perseguire con la presente gara è quello di rendere funzionali ed operative le attività di gestione delle residenze attraverso manovre correttive dell'attuale servizio.

In particolare:

- sviluppare la coordinazione tra i vari servizi e la flessibilità nell'organizzazione delle attività per raggiungere livelli organizzativi che garantiscano un'autonomia di gestione tale da risolvere straordinarietà ed emergenze
- migliorare ed ottimizzare l'impiego del personale attraverso una rivisitazione di ruoli e mansioni,
- potenziare il controllo sugli utenti che, facendo crescere la consapevolezza e la responsabilità di un abitare retto, conduca alla risoluzione di problematiche connesse alle condizioni igieniche, alle infestazioni, ai conflitti, ...

Obiettivi specifici attesi in relazione a ciascun servizio

Con riferimento ai singoli servizi integrati l'Azienda, tramite il gestore ed i suoi addetti, intende perseguire i seguenti specifici obiettivi:

PORTIERATO

- il gestore dovrà adoperarsi per migliorare la vivibilità all'interno delle residenze, attraverso un puntuale presidio delle operazioni di pulizia, di igiene e delle condizioni generali di manutenzione e mediante un efficiente coordinamento dei vari settori
- il gestore è chiamato a conoscere ed a contribuire fattivamente alla verifica del rispetto del Regolamento delle residenze da parte degli studenti ospiti;
- il gestore è chiamato a promuovere un clima positivo e di tranquilla convivenza all'interno delle residenze;
- il gestore è tenuto a garantire la sicurezza delle residenze e degli ospiti (sia sotto il profilo della prevenzione che della gestione delle emergenze), effettuando verifiche visive periodiche su impianti/attrezzature/dispositivi antincendio acquisendo e applicando quando è necessario le procedure di emergenza contenute nei Piani di evacuazione ed emergenza, e presidiando gli impianti di controllo degli accessi e di videosorveglianza;
- il gestore deve porre particolare cura per garantire che gli studenti nuovi assegnatari, nonché gli ospiti temporanei che si susseguono durante l'anno, trovino al loro arrivo l'alloggio in perfette condizioni di abitabilità, anche avvalendosi del servizio di pulizie;
- il gestore è chiamato a collaborare nella promozione di comportamenti responsabili sui consumi;

- Il gestore dovrà occuparsi della gestione di eventi straordinari (es. convegni e feste) curando gli allestimenti, l'organizzazione del personale, l'assegnazione delle camere, l'accoglienza, la permanenza ed i check out degli ospiti occasionali, il ripristino delle condizioni iniziali;
- Il gestore dovrà occuparsi della gestione delle sale e dei locali aperti anche all'utenza esterna, promuovendone e facilitandone la fruizione.
- Il gestore dovrà garantire che gli operatori possiedano adeguate conoscenze informatiche e abbiano una buona conoscenza della lingua inglese

PULIZIE, DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE

- Il gestore è tenuto a garantire l'igienicità, il decoro e la funzionalità delle strutture (residenze e uffici), nel rispetto scrupoloso di una programmazione precisa ma anche con flessibilità al fine di soddisfare esigenze variabili derivanti da contingenze e straordinarietà adottando modalità di gestione che tengano conto dei livelli qualitativi da quest'ultimo richiesti;
- il gestore deve garantire l'utilizzo di materiali ed attrezzature idonei allo svolgimento del servizio e conformi alla normativa vigente;
- il gestore deve garantire la corretta raccolta ed il conseguente corretto smaltimento dei rifiuti, tenuto conto delle disposizioni locali vigenti in materia;
- il gestore deve mettere in atto azioni preventive al fine di contenere invasioni da agenti infestanti;

MANUTENZIONE

- il gestore dovrà eseguire tutte le attività di manutenzione ordinaria anche di natura specialistica;
- il gestore è chiamato a dotarsi e gestire un idoneo sistema informatizzato che permetta di prendere decisioni avendo a disposizione tutti i dati necessari relativi alle attività di manutenzione ed alle relative fasi del procedimento (richieste di intervento, bolle degli interventi programmati, svolti e/o in corso di esecuzione);
- il gestore è tenuto ad eseguire nel rispetto dei tempi indicati, la manutenzione programmata degli interventi finalizzati a prevenire guasti o malfunzionamenti, a mantenere in sicurezza ed in efficienza i beni su cui si interviene, possibilmente valorizzandoli;
- il gestore dovrà svolgere un ruolo decisivo nelle azioni atte a diminuire la percentuale degli interventi di manutenzione riparativa rispetto agli interventi di manutenzione programmata;
- il gestore è tenuto a garantire il pieno rispetto dei requisiti di sicurezza connessi alla conduzione ed all'utilizzo delle soluzioni tecnologiche ed impiantistiche presenti negli immobili;
- il gestore deve garantire un servizio di reperibilità al di fuori dell'orario di lavoro, che permetta di intervenire in qualsiasi circostanza entro tempi brevissimi;

SERVIZIO ENERGIA

- il gestore deve contribuire al perseguimento dei risultati attesi dall'Azienda in tema di risparmio energetico e di contenimento delle spese per le utenze;
- il gestore è chiamato a presentare ed a realizzare delle soluzioni atte a ridurre il consumo energetico dei fabbricati, anche sviluppando progetti che prevedano l'utilizzo di pannelli solari per la produzione dell'acqua calda e di pannelli fotovoltaici per la produzione di energia elettrica;

MAGAZZINO E FACCHINAGGIO

per quanto attiene alle residenze:

- il gestore dovrà occuparsi di allestire e disallestire le residenze Edisu in occasione di feste, convegni ed eventi;
- il gestore è chiamato a garantire la movimentazione ed il trasporto di elettrodomestici/arredi da una residenza all'altra e lo smaltimento di beni dismessi;
- il gestore è chiamato a garantire, su richiesta Edisu, la movimentazione ed il trasporto di cartoni contenenti gli effetti personali degli studenti in occasione dei periodi di chiusura estiva e natalizia e di eventuali trasferimenti in occasione di lavori di manutenzione, fornendo il materiale necessario (cartoni, nastro adesivo, mezzi di trasporto...) per quanto attiene agli uffici tale attività può essere richiesta in caso di trasferimenti di sede;
- il gestore è chiamato a garantire la movimentazione ed il trasporto di arredi, macchinari, attrezzature, faldoni cartacei e beni dismessi;

SICUREZZA

Nel rispetto dei ruoli, Ente e gestore cooperano per diffondere la "cultura della sicurezza".

A tal fine, tutti gli interventi e le attività posti contrattualmente a carico del soggetto gestore debbono essere progettati e realizzati nel pieno rispetto della normativa di riferimento, rappresentata dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. "Testo unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro", dai suoi allegati e, in generale, dalla normativa vigente in materia di sicurezza e prevenzione/gestione emergenze.

Più in generale, l'obiettivo che EDISU si prefigge di raggiungere è quello di garantire – al di là dei meri adempimenti formali previsti dalle norme – un sostanziale ed effettivo presidio della sicurezza per tutti i soggetti che frequentano le strutture: ospiti delle residenze/sale studio, lavoratori del gestore, lavoratori EDISU e terzi.

In tal senso il gestore – che viene fatto custode del patrimonio EDISU – è pienamente responsabile nell'affrontare e risolvere i problemi relativi alla sicurezza delle strutture a lui affidate, agendo soprattutto in un'ottica di prevenzione dei rischi, ma anche intervenendo per gestire in maniera pronta ed efficace le situazioni di emergenza e collaborando con il SPP EDISU ai fini del mantenimento/miglioramento degli standard di sicurezza.

Ai fini di un'effettiva attività di prevenzione, oltre alla necessità di formare/informare/aggiornare il proprio personale, sarà cura dell'impresa promuovere iniziative atte a sensibilizzare/coinvolgere gli studenti, ed eventuali accompagnatori di residenti disabili, sui comportamenti da adottare nel quotidiano nonché in caso di emergenza.

TUTORAGGIO

Dovrà essere anche garantito un servizio di tutoraggio e assistenza ai progetti di abbellimento e "adozione" della residenza che saranno previsti in apposito bando Edisu di collaborazione a tempo parziale degli studenti.

2. Sale Studio e uffici dell'EDISU Piemonte

Per le Sale Studio, l'obiettivo principale che l'EDISU Piemonte intende perseguire con la presente gara è quello rendere definitivi gli incrementi di orario introdotti nel 2015 per i periodi di sessione esami, in cui è maggiore presenza degli studenti.

In particolare i periodi di apertura verranno estesi in occasione delle sessioni esami, forfettariamente quantificate in 25 settimane annue complessive, di cui 12 comprese fra maggio e luglio, 3 fra agosto e settembre e 10 fra dicembre e febbraio. L'estensione riguarderà l'apertura nei giorni festivi (Via Pietro Giuria), l'allungamento degli orari serali (Via Michelangelo, Via Verdi e C.so Svizzera) e la riduzione dei periodi di chiusura estiva. Sempre in tema di chiusure, le chiusure invernali e pasquali di Via Michelangelo e Via Verdi vengono rimodulate in modo che almeno una sala studio sia sempre aperta, a disposizione degli studenti (orario 8.30 - 19.00). Soltanto ad agosto, con la chiusura di una settimana di Via Verdi (necessaria per le pulizie straordinarie ed eventuali interventi tecnici), non sarà possibile accedere al servizio.

Gli incrementi orari e l'apertura il Sabato della sala studio di Via Sant'Ottavio sono direttamente collegati all'utilizzo del piano terreno e del primo piano primo da parte dell'Università degli Studi di Torino per la didattica.

Inoltre attraverso l'appalto si adeguano i servizi e le attrezzature agli attuali livelli tecnologici e sociali, eliminando definitivamente le tariffe orarie per l'uso dei PC e sostituendo fotocopiatrici e stampanti con apparecchiature polifunzionali installate in tutte le sedi.

La gestione del prestito libri viene eliminata in previsione di una revisione del servizio che nel frattempo verrà gestito da personale interno dell'EDISU Piemonte.

Le pulizie degli uffici verranno previste due volte alla settimana, mentre nei restanti tre giorni verranno effettuati esclusivamente i ripassi dei bagni e la chiusura degli uffici stessi.

Restano invariate le disposizioni già previste nel precedente appalto relative alle pulizie ordinarie e straordinarie delle Sale studio, ai servizi di reception della sede dell'ente, piccola manutenzione, gestione delle emergenze e aree verdi.

Gli obiettivi specifici attesi in relazione a ciascun servizio consistono essenzialmente nel mantenimento dei livelli qualitativi attuali, con particolare riferimento agli aspetti immediatamente percepibili dagli studenti universitari, sviluppando un maggior coordinamento delle attività, specie quelle periodiche e saltuarie, per una più rapida ed efficace soluzione delle criticità connesse alla tipologia dei servizi stessi.

3. Servizi comuni

Il servizio di ristorazione automatica viene scorporato dall'appalto in oggetto e verrà affidato dall'EDISU Piemonte attraverso una procedura separata.

Il servizio fotocopie viene potenziato, come più volte chiesto dagli studenti universitari, sia attraverso l'impiego di attrezzature multifunzione (fotocopiatrice e stampante/scanner) sia attraverso l'installazione di un PC direttamente collegato alla stampante/fotocopiatrice. Il pagamento resta a carico degli utilizzatori attraverso una card.

STANDARD QUALITATIVI

Posto che la descrizione dettagliata delle prestazioni minime richieste al gestore per ciascun servizio è contenuta nel Capitolato speciale d'appalto e nelle schede tecniche ad esso allegate, nell'appalto confluiranno i seguenti servizi:

servizio di direzione reception e sorveglianza che deve essere svolto secondo modalità variabili in base alle specifiche esigenze dell'Edisu (H24, solo orari diurni, con la possibilità nei casi di compresenza di un presidio su più strutture...) e deve contemplare le seguenti attività di minima:

gestione delle relazioni con gli ospiti e tra gli ospiti;

gestione dell'accoglienza, della permanenza, delle uscite degli ospiti;

controllo delle operazioni di pulizia, di igiene e delle condizioni di manutenzione;

controllo degli accessi e videosorveglianza delle residenze;

gestione dei servizi/locali accessori al posto letto (palestra, lavanderia/noleggio biciclette...)

gestione dei procedimenti disciplinari;

gestione delle emergenze;

servizio di pulizie, consiste nelle seguenti principali attività:

pulizia ordinaria continuativa degli spazi comuni delle residenze e delle aree esterne di pertinenza degli stabili;

pulizia periodica degli spazi comuni delle residenze e degli uffici;

pulizia straordinaria di tutti i locali degli stabili;

pulizia degli alloggi/camere di ospitalità;

gestione emergenze

- **servizio di manutenzione** consiste in :

Attività manutenzione ordinaria delle strutture di edisu e prevede:

Verifica dello stato di fatto di arredi, impianti, strutture e apparecchiature con la periodicità di indicata nel capitolato;

Manutenzione programmata di prevenzione;

Manutenzione ordinaria interna su richiesta

Verifica del buon funzionamento generale degli impianti tecnologici (elettrico, antincendio, antintrusione, di estrazione dell'aria, di riscaldamento, di condizionamento, telefonico, di trasmissione dati, impianti elevatori ecc), escludendo ogni intervento straordinario/specifico su tali impianti.

Lavori di decorazione programmata delle Residenze del lotto comprendenti sia le superfici interne ed esterne sia gli elementi d'arredo

Interventi di manutenzione delle aree verdi e dei cortili;

Interventi di pulizia degli scarichi fognari;

Interventi di manutenzione degli elettrodomestici;

Manutenzione biciclette

Forniture e pezzi di ricambio necessari all'esecuzione delle manutenzioni ordinarie e i materiali necessari per le decorazioni e le relative attività accessorie.

gestione emergenze

-servizio energia, consiste in:

Gestione attività contabili e finanziarie (ricevimento, verifica e pagamento fatture,...)

Attività di monitoraggio analisi, studio, programmazione, progettazione, esecuzione, conduzione, manutenzione, riqualificazione e controllo svolte dal gestore per conto dell'Ente, utili a portare miglioramenti dell'efficienza energetica e/o a risparmi energetici primari verificabili e misurabili;

- servizio di facchinaggio, consiste in:

Il gestore dovrà occuparsi di allestire e disallestire le residenze Edisu in occasione di feste, convegni ed eventi.

il gestore è chiamato a garantire la movimentazione ed il trasporto di elettrodomestici/arredi da una residenza all'altra e lo smaltimento di beni dismessi;

il gestore è chiamato a garantire la movimentazione ed il trasporto di cartoni contenenti gli effetti personali degli studenti in occasione dei periodi di chiusura estiva e natalizia e di eventuali trasferimenti in occasione di lavori di manutenzione, fornendo il materiale necessario (cartoni, nastro adesivo, mezzi di trasporto...);

per quanto attiene agli uffici:

- il gestore è chiamato a garantire la movimentazione ed il trasporto di arredi, macchinari,

attrezzature, faldoni cartacei e beni dismessi

Lotto 4 Sale studio

Gli standards qualitativi che l'EDISU Piemonte intende garantire nella gestione dei propri servizi consistono principalmente nel mettere a disposizione di studenti, dipendenti e terzi, strutture controllate, sicure, efficienti, pulite e in grado di assicurare nel migliore dei modi la funzione istituzionale assegnata, assicurando altresì il massimo rispetto delle normative in di sicurezza, di tutela dei luoghi di lavoro e di prevenzione della salute.

La dettagliata disciplina di ciascuna attività prevista nel titolo V non esclude che l'EDISU Piemonte possa intervenire anche in corso di appalto per perseguire il miglioramento qualitativo dei servizi offerti.

STANDARD DI CONTROLLO

Saranno creati e migliorati strumenti atti a valorizzare la componente della qualità dei servizi, prevedendo a tal fine procedure che consentano di controllare/monitorare/valutare costantemente l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, secondo il principio che caratterizza tutto l'impianto delle presenti linee guida di corresponsabilizzazione del soggetto gestore .

Particolare attenzione verrà posta sul rispetto dei livelli di qualità di:

- pulizie,
- disinfestazioni,
- applicazione del regolamento interno delle residenze
- rispetto del programma di aggiornamento e formazione del personale operante nelle residenze,

In particolare, tale obiettivo viene perseguito attraverso:

- attività periodica in cantiere mediante l'effettuazione di frequenti sopralluoghi e di verifiche nei luoghi dove i servizi vengono svolti;
- attività di controllo "sulla carta" mediante la predisposizione e l'analisi di check list, schede di verifica e report dei servizi e mediante la ricezione e la verifica di documenti amministrativi e contabili richiesti nelle diverse fasi del contratto
- attività di verifica della soddisfazione del cliente mediante indagini di customer satisfaction, riunioni e partecipazione attiva degli studenti al fine di sviluppare e mantenere la relazione con l'utente che rappresenta il più importante strumento di misurazione della qualità dei servizi.

- attività di definizione delle controversie mediante procedure di contestazione ed applicazione di penali non solo in caso di mancato adempimento degli obblighi contrattuali, ma anche per le ipotesi di mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità fissati dall'Ente e verificati nel corso dell'esecuzione del contratto, .

Sicurezza

EDISU, tramite il SPP ovvero personale esterno autorizzato:

- effettuerà verifiche a campione nelle strutture sul rispetto, da parte del personale delle imprese, della normativa vigente e di quanto richiesto nei documenti di gara.
- provvederà al controllo dei Piani di sicurezza, dei Piani di Emergenza ed Evacuazione nonché di tutte le certificazioni/documentazioni dovute e chiederà, se necessario, integrazioni/modifiche fornendo le tempistiche per la presentazione.

In presenza di inadempienze saranno adottati idonei provvedimenti come indicato nel C.S.A.

QUADRO ECONOMICO

Il seguente prospetto economico illustra gli oneri complessivamente necessari per l'acquisizione della fornitura oggetto dell'appalto (importi triennali).

Lotto 1

a) IMPORTO A BASE DI GARA (IVA ESCLUSA)

TOTALE	EURO 2.700.000,00
--------	-------------------

b) ONERI SICUREZZA, NON SOGGETTI A RIBASSO , IVA ESCLUSA

TOTALE	EURO 9.495,00
--------	---------------

c) Iva 22 % pari ad Euro 596.088,90

Calcolata su:

Importo a base di gara	Euro 2.700.000,00 soggetti a ribasso
Oneri sicurezza	Euro 9.495,00 non soggetti a ribasso
TOTALE imponibile	EURO 2.709.495,00 (iva esclusa)

Lotto 2

a) IMPORTO A BASE DI GARA (IVA ESCLUSA)

TOTALE	EURO 5.160.000,00
--------	-------------------

b) ONERI SICUREZZA, NON SOGGETTI A RIBASSO , IVA ESCLUSA

TOTALE	EURO 15.150,00
--------	----------------

c) Iva 22 % pari ad Euro 1.138.533,00

Calcolata su:

Importo a base di gara	Euro 5.160.000,00 soggetti a ribasso
Oneri sicurezza	Euro 15.150,00 non soggetti a ribasso
TOTALE imponibile	EURO 5.175.150,00 (iva esclusa)

Lotto 3

a)IMPORTO A BASE DI GARA (IVA ESCLUSA)

TOTALE	EURO 3.690.000,00
--------	-------------------

b) ONERI SICUREZZA, NON SOGGETTI A RIBASSO , IVA ESCLUSA

TOTALE	EURO 12.515,00
--------	----------------

c)Iva 22 % pari ad Euro 814.533,30

Calcolata su:

Importo a base di gara	Euro 3.690.000,00 soggetti a ribasso
Oneri sicurezza	Euro 12.515,00 non soggetti a ribasso
TOTALE imponibile	EURO 3.702.515,00 (iva esclusa)

Lotto 4

a)IMPORTO A BASE DI GARA (IVA ESCLUSA)

TOTALE	EURO 2.400.000,00
--------	-------------------

b) ONERI SICUREZZA, NON SOGGETTI A RIBASSO , IVA ESCLUSA

TOTALE	EURO 9.630,00
--------	---------------

c)Iva 22 % pari ad Euro 530.118,60

Calcolata su:

Importo a base di gara	Euro 2.400.000,00 soggetti a ribasso
------------------------	--------------------------------------

Oneri sicurezza	Euro 9.630,00 non soggetti a ribasso
TOTALE imponibile	EURO 2.409.630,00 (iva esclusa)