



Comune di Minervino Murge



Comune di Canosa di Puglia - Capofila -



Comune di Spinazzola

AMBITO TERRITORIALE DI CANOSA DI PUGLIA

Comune Capofila Canosa di Puglia

CAPITOLATO SPECIALE DI GARA

**AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEI
SERVIZI DI WELFARE DI ACCESSO
(PORTA UNICA DI ACCESSO – SEGRETARIATO SOCIALE - SPORTELLI PER
L'INTEGRAZIONE SOCIO- SANITARIA- CULTURALE DEGLI IMMIGRATI)**

CIG: 7593529A5B

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente appalto ha per oggetto l'affidamento dei Servizi di Welfare d'Accesso - Porta Unica di Accesso - Segretariato Sociale – Sportello per l'integrazione Sociosanitaria e culturale degli immigrati.

Il Segretariato Sociale svolge attività di informazione, accoglienza, accompagnamento, ascolto ed orientamento sui diritti di cittadinanza con caratteristiche di gratuità per l'utenza.

La Porta Unica di Accesso (PUA) è la funzione che garantisce l'accesso alla rete dei servizi sociosanitari, promuovendo la semplificazione delle procedure, l'unicità del trattamento dei dati, l'integrazione nella gestione del caso, la garanzia per l'utente di un tempo certo per la presa in carico.

I Servizi di Welfare di Accesso, di cui alle Schede n.8 ("*Rete del welfare d'accesso*") e n. 9 ("*Rete per l'accesso e la presa in carico integrata socio-sanitaria*") del quarto Piano Sociale di Zona 2018/2020 dell'Ambito Territoriale Sociale di Canosa di Puglia, supportano l'Ambito Territoriale e, in particolare, il Servizio Sociale Professionale di Ambito, nel perseguimento dei seguenti obiettivi:

- leggere e decodificare la domanda sociale;
- garantire a tutti i cittadini le funzioni di informazione ed accoglienza, orientamento della domanda, pre-assessment;
- consentire ai cittadini l'accesso all'intera rete dei servizi sociali e sociosanitari presenti sul territorio dell'Ambito;
- garantire a tutti i cittadini un accesso unico al sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali e sociosanitari ed una lettura integrata dei bisogni.

Il Servizio di Sportello per l'Integrazione Socio- Sanitaria e Culturale degli Immigrati, promuove la loro integrazione socio-sanitaria e culturale, con la piena fruizione dei servizi socio-sanitari e culturali presenti sul territorio, favorendone l'accoglienza, prevenendo e contrastando i fenomeni di esclusione sociale e quindi di emarginazione e devianza. Ai Servizi di Welfare d'Accesso si affidano inoltre, per pertinenza, le attività di comunicazione istituzionale interna ed esterna, compresa la gestione del sito web e del sistema informativo dei servizi e politiche sociali.

ART. 2 – CORRISPETTIVO E DURATA DELL'APPALTO

L'importo a base di gara è di € **154.571,75** escluso IVA a norma di legge. L'appalto ha la durata presunta di circa n. 52 settimane e, comunque fino ad esaurimento delle ore destinate e delle risorse impegnate, con decorrenza dalla data di comunicazione di avvio del Servizio da parte della Stazione appaltante, che ha la facoltà esclusiva di dare anticipatamente esecuzione alle prestazioni, sotto riserva di legge e in pendenza di stipula di contratto e l'aggiudicataria in proposta ha l'obbligo di darvi esecuzione. Qualora sopraggiungessero cause ostative alla stipula del contratto, se si è dato avvio all'esecuzione in via d'urgenza, all'esecutore non spetterà alcun indennizzo ma il solo rimborso delle spese sostenute per le prestazioni espletate.

Per la determinazione del prezzo a base d'asta si è tenuto conto dell'incidenza del costo medio delle risorse professionali da impiegare secondo le tipologie di personale e gli standard di funzionamento minimi previsti dal capitolato d'appalto in coerenza a quanto definito dal Regolamento regionale 4/2007 e s.m.i., calcolato sui parametri della contrattazione nazionale collettiva di settore (prendendo a riferimento il CCNL Cooperative Sociali) e dei costi generali di gestione.

Nel dettaglio:

| PIANO DEI COSTI | | | |
|-----------------------------|---|-------------------|--------------|
| <u>Tipologia di spesa</u> | | <u>Quantità/h</u> | <u>Costo</u> |
| SEGRETARIATO SOCIALE | | | |
| Personale | Assistente Sociale – Sportello di Canosa di P. - D2 | 1.092 | € 23.991,24 |
| | Assistente Sociale – Sportello di Minervino M. - D2 | 624 | € 13.709,28 |
| | Assistente Sociale – Sportello di Spinazzola - D2 | 624 | € 13.709,28 |

| PORTA UNICA DI ACCESSO | | | |
|---|-------------------------------|------|---------------------|
| Personale | Assistente Sociale - D2 | 1040 | € 22.848,80 |
| | Amministrativo - D2 | 780 | € 17.136,60 |
| SPORTELLINO INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA-CULTURALE IMMIGRATI | | | |
| Personale | Mediatore culturale – C2 | 728 | € 13.613,60 |
| | Esperto legale - D2 | 85 | € 1.867,45 |
| SERVIZI IN COMUNE | | | |
| Personale | Esperto in monitoraggio - D2 | 1404 | € 30.845,88 |
| | Esperto in comunicazione - D2 | 104 | € 2.284,88 |
| | Coordinatore – D3/E1 | 312 | € 7.325,76 |
| totale | | | € 147.332,77 |
| Gestione | | | € 7.238,98 |
| Base d'asta | | | € 154.571,75 |

Le economie rivenienti dalle eventuali differenze sull'aliquota IVA applicabile in seguito alla scelta del contraente, nonché dal ribasso sull'importo a base d'asta, potranno essere eventualmente utilizzate, a facoltà esclusiva della SA, per il prolungamento del servizio fino ad esaurimento delle risorse alla gara destinate, anche al fine di prorogare il Servizio nelle more dell'espletamento di nuova gara.

ART. 3 - AFFIDAMENTI COMPLEMENTARI - CLAUSOLA DI ADESIONE

L'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale di Canosa di Puglia agisce come stazione appaltante unica per i Comuni di Canosa di Puglia, Minervino Murge e Spinazzola al fine d'individuare l'offerta economicamente più vantaggiosa.

Per tutta la durata dell'appalto è rimessa facoltà di attivare, ai sensi dell'art.63 comma 3 lettera b) D.lgs. 50/16, consegne complementari al Servizio oggetto della presente procedura.

In tali circostanze i singoli Comuni dell'Ambito avranno facoltà di attivare tramite affidamento diretto e con differente CIG il Servizio complementare. L'aggiudicataria s'impegna ad attivare per tempo il servizio complementare e a fatturare la prestazione erogata direttamente al Comune richiedente.

ART. 4 - REQUISITI DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA

L'Ambito, nel rispetto dei principi di pubblicità e trasparenza dell'azione della pubblica amministrazione e di libera concorrenza tra i privati, affida la gestione del servizio di cui al presente Capitolato secondo termini e modalità definiti nel disciplinare di gara, atto approvato contestualmente al presente capitolato speciale con Determinazione Dirigenziale e che qui si intende integralmente richiamato.

ART. 5 – PROCEDURA DI GARA, CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE, INTEGRAZIONE AUTOMATICA DELLE OFFERTE MIGLIORATIVE AVANZATE IN SEDE DI GARA

L'appalto sarà affidato con la procedura di scelta del contraente mediante RDO su Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione e con criterio di cui all'art. 95 comma 3 lettera a) del D. Lgs. n. 50/2016, ovvero quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa. L'offerta economicamente più vantaggiosa aggiudicata in sede di gara s'intende automaticamente inserita, in tutte le sue previsioni migliorative, in favore della stazione appaltante nel presente capitolato speciale e la mancata erogazione delle stesse costituisce oggetto di applicazione delle penalità nel corpo del presente Capitolato indicate, fino a recesso del contratto. E' facoltà del proponente, infatti, avanzare proposte migliorative ed integrative degli standard minimi prestazionali, tecnico operativi e di personale previsti dal presente Capitolato, da attuare con mezzi e risorse proprie, nonché con figure professionali esclusivamente a carico dell'aggiudicatario, senza che ciò comporti alcun corrispettivo aggiuntivo a carico dell'Amministrazione. Le proposte migliorative ed integrative saranno oggetto di valutazione in sede di esame delle offerte secondo i criteri ed i parametri indicati nel Disciplinare di gara.

ART. 6 - CARATTERISTICHE DEI SERVIZI OGGETTO D'APPALTO

6.1 – Descrizione, finalità, obiettivi

Il soggetto aggiudicatario dovrà garantire supporto all'Ambito Territoriale e, in particolare, al Servizio Sociale Professionale di Ambito nel perseguimento dei seguenti obiettivi generali:

- leggere e decodificare la domanda sociale;
- garantire a tutti i cittadini le funzioni di informazione ed accoglienza, orientamento della domanda, pre-assessment;
- consentire ai cittadini la puntuale informazione e conoscenza dell'intera rete dei servizi e interventi sociali e sociosanitari attivi sul territorio dell'Ambito e supportarli all'accesso;
- garantire a tutti i cittadini un accesso unico al sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali e sociosanitari ed una lettura integrata dei bisogni;
- consentire l'accesso alle prestazioni alle persone immigrate per la loro integrazione socio-sanitaria e culturale.

Obiettivi specifici sono:

- fornire informazioni e consulenza in ordine alla richiesta di servizi e prestazioni sociali e sociosanitarie disponibili;
- offrire assistenza sulle procedure di accesso e raccogliere la documentazione amministrativa per l'accesso ai Servizi;
- fungere da filtro per le richieste per le quali necessita la presa in carico da parte del Servizio Sociale Professionale;
- consentire a tutti i cittadini, in particolar modo alle fasce più vulnerabili della popolazione, una reale accessibilità alla rete di Servizi sociosanitari e alle opportunità di promozione sociale disponibili;
- promuovere la semplificazione delle procedure, l'unicità del trattamento dati, l'integrazione nella gestione del caso, la garanzia per l'utente di un tempo certo di presa in carico.

Il Servizio di Welfare d'accesso (Porta Unica di Accesso - Segretariato Sociale – Sportello per l'integrazione Sociosanitaria e culturale degli immigrati) dovrà erogare le seguenti attività:

- apertura e gestione degli sportelli di front - office degli uffici di proprietà comunale e/o della ASL territorialmente competente destinati al Servizio di Segretariato Sociale e della Porta Unica di Accesso, al fine di facilitare le sessioni lavorative connesse all'UVM e a tutti i rapporti utili tra la ASL e l'Ambito per n. 52 settimane complessive. Con tale attività si procederà a registrare i bisogni dell'utenza interessata, anche segnalata dai Servizi Sociali del Comune di riferimento, agevolando il disbrigo di pratiche burocratiche utili alla fruizione dei Servizi di Ambito;
- codifica e lavorazione/elaborazione delle pratiche in back- office, su richiesta del Servizio Sociale Professionale di Ambito, mediante registrazione delle valutazioni espresse dai componenti dello stesso;
- monitoraggio e valutazione dei servizi di Ambito e della domanda sociale espressa;
- comunicazione istituzionale garantita mediante figura esperta in gestione di attività di comunicazione per almeno 2 ore settimanali.

Nello specifico, la **Porta Unica di Accesso** è il Servizio, organizzato in rete territoriale di sportelli all'utenza, che garantisce l'accesso del cittadino ai servizi sociosanitari distrettuali ed alla rete dei servizi sociali di Ambito, promuovendo la semplificazione delle procedure, l'unicità del trattamento dei dati, l'integrazione nella gestione del caso, la garanzia per l'utente di un tempo certo per la presa in carico. La Porta Unica di Accesso fornisce informazioni

ed orientamento ai cittadini sui diritti e le opportunità sociali, sui servizi e gli interventi del sistema locale, nel rispetto dei principi di semplificazione, trasparenza e pari opportunità nell'accesso. La Porta Unica di Accesso opera sia per il complesso dei servizi sociali che per i servizi sociosanitari ed esercita una funzione di orientamento ed informazione all'utenza. In particolar modo, nell'ambito dei Servizi sociali di Ambito, la P.U.A. va ad integrarsi con l'organizzazione dei servizi di accoglienza (Punti di accesso PUA periferici e Sportelli di Segretariato Sociale) attivi in ciascun Comune dell'Ambito Territoriale di Canosa di Puglia, consentendo in tal modo l'accesso unificato a tutte le prestazioni socio-assistenziali e sociosanitarie previste nell'Ambito, nel punto territorialmente più prossimo al cittadino/utente.

Il **Servizio di Segretariato Sociale** si configura come servizio che gestisce e fornisce informazioni dettagliate e aggiornate sulle risorse sociali e sociosanitarie (Servizi/Strutture/Misure/Interventi) presenti sul territorio dell'Ambito Territoriale e sulle modalità di accesso ai servizi e si caratterizza per l'elevato livello di prossimità ai cittadini diversificandosi per le attività di presa in carico. Il Servizio di Segretariato Sociale rientra tra quelli ritenuti essenziali dalla legislazione vigente e svolge il ruolo di "Antenna Sociale" nella rilevazione degli stati di bisogno e nella traduzione di essi in domande a cui poter fornire risposte adeguate. L'Ambito, al fine di garantire la migliore organizzazione possibile per favorire l'accesso del cittadino al sistema integrato dei servizi, eroga il Servizio di Segretariato Sociale i cui sportelli sono ubicati uno per ogni Comune demandando al Servizio Sociale Professionale il coordinamento e la supervisione e l'effettiva presa in carico per i casi in cui necessita. Il Servizio di Segretariato Sociale è volto a migliorare la qualità dell'informazione e facilitare la comunicazione fra i cittadini e le Istituzioni; orientare in maniera più aderente l'offerta dei servizi sociali e socio-sanitari ai bisogni dei cittadini; ridurre il disagio prodotto da informazioni frammentarie e parcellizzate che rendono l'accesso ai servizi sociali e sanitari molto difficile soprattutto per le persone fragili.

Lo **Sportello per l'integrazione sociosanitaria- culturale degli immigrati** è il Servizio destinato a realizzare attività di informazione sui diritti e doveri dei migranti; specifica attività di monitoraggio quanti/qualitativo delle presenze di migranti nei comuni di Ambito, nonché nelle Strutture deputate ad accogliere migranti; formazione e affiancamento degli operatori sociali e sanitari per la promozione della cultura della integrazione organizzativa e professionale a favore degli immigrati anche attraverso la realizzazione di appositi corsi di formazione per il personale degli uffici pubblici che registrano maggiore affluenza di persone immigrate. Il Servizio supporta il Servizio Sociale Professionale nella predisposizione di progetti personalizzati a favore di cittadini stranieri in situazioni di particolare fragilità, quali profughi, rifugiati, richiedenti asilo, vittime di tratta; predisposizione di specifici interventi finalizzati al contrasto del lavoro sommerso. Lo Sportello opera per l'orientamento e accompagnamento dei cittadini stranieri immigrati e loro nuclei nell'accesso alla rete dei servizi sociali, sanitari, dell'istruzione e del tempo libero anche mediante specifiche campagne d'informazione e formazione, fornisce informazioni in merito all'ottenimento del permesso di soggiorno, dello status di rifugiato politico e della cittadinanza italiana, al ricongiungimento familiare. Scopo dello Sportello sarà quello di promuovere e favorire l'integrazione dei cittadini immigrati, promuovere e favorire il reciproco riconoscimento e la valorizzazione delle singole soggettività, delle identità culturali, religiose e linguistiche, favorire l'accoglienza, prevenire e contrastare fenomeni di esclusione sociale e quindi di emarginazione e devianza, promuovere la comunicazione e la reciproca conoscenza tra cittadini stranieri immigrati e italiani, singoli e associati; sostenere l'inserimento nel tessuto sociale degli immigrati.

Le attività dei Servizi di Segretariato Sociale e Sportello Immigrati dovranno svolgersi nei tre Comuni costituenti l'Ambito e prevedono l'operatività di uno sportello fisico di prossimità territoriale in ognuno dei tre Comuni costituenti l'Ambito Territoriale.

L'affidamento dei Servizi di Welfare di Accesso è inteso nella sua complessità e con gestione unitaria. L'erogatore del servizio deve farsi carico di approntare tutti i mezzi e le risorse necessarie per la migliore soddisfazione dello stesso, nel rispetto delle modalità organizzative e operative individuate dalla stazione appaltante. L'affidamento del Servizio prevede a carico dell'affidatario l'organizzazione e l'impiego dei mezzi e delle risorse necessari e l'assunzione del rischio d'impresa.

Le attività di cui al presente Capitolato saranno articolate territorialmente in maniera tale da garantire la massima fruibilità da parte di tutti i cittadini, presso i Comuni costituenti l'Ambito Territoriale: Canosa di Puglia, Minervino Murge e Spinazzola.

6.2 – Soggetti destinatari del servizio

I destinatari del Servizio sono le persone residenti nei Comuni dell'Ambito Sociale Territoriale di Canosa di Puglia o temporaneamente presenti.

ART. 7 OBBLIGHI ED ONERI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA

7.1 Personale

Il personale impiegato deve essere di assoluta affidabilità e possedere capacità di lavorare in équipe per definire, verificare e aggiornare i propri programmi di intervento.

La ditta aggiudicataria è obbligata, pena la risoluzione del contratto, ad applicare integralmente il CCNL di riferimento e ad applicare ai lavoratori dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro della categoria vigenti nella località e nei tempi in cui si svolge il servizio.

È fatto divieto assoluto al personale dipendente dell'impresa appaltatrice, pena l'applicazione delle sanzioni disciplinari previste dal vigente CCNL e l'irrogazione delle penali pecuniarie a carico dell'impresa stabilite nel presente capitolato, di accettare qualsiasi forma di compenso e/o gratifica da parte dei parenti degli utenti. L'attività di ciascun operatore deve essere adeguatamente documentata.

Il personale dovrà necessariamente essere edotto e aggiornato sulla rete dei Servizi/Interventi e Misure in attuazione sul territorio, dovrà essere in grado di leggere i bisogni specifici dell'utenza e di relazionarsi con essa, di valutare i risultati ottenuti, di rapportarsi agli operatori degli altri Servizi e contribuire al processo di responsabilizzazione dell'utenza.

Tutte le ore di Servizio del personale indicato, del Coordinatore e di qualsivoglia professionista eventualmente previsto dall'offerta migliorativa dovranno essere debitamente e precisamente documentate e riportate dal Coordinatore su apposito registro delle presenze, vistato dal Servizio Sociale Professionale territorialmente (per il personale della PUA dal Direttore di Distretto o suo delegato) competente in materia di vigilanza e controllo ai sensi del R.R. n. 4/2007 e trasmesso alla stazione appaltante ai fini della liquidazione delle spettanze. Alla stessa stregua, qualsivoglia prestazione migliorativa da erogarsi come prevista nel progetto tecnico dovrà essere puntualmente documentata e rendicontata prima della scadenza dell'appalto, pena l'applicazione delle sanzioni riportate successivamente.

Sarà cura della Ditta aggiudicataria: farsi carico della formazione e dell'aggiornamento continuo degli operatori del Servizio nonché dell'eventuale riqualificazione del personale; osservare i contratti nazionali di lavoro della categoria interessata e le disposizioni di legge in materia assistenziale, assicurativa e previdenziale, nonché osservare tutte le norme a tutela della salute e dell'integrità fisica del personale; garantire la continuità del Servizio da parte del medesimo personale in tutto il periodo dell'appalto, attraverso la stipula di contratti di lavoro di tipo subordinato. In caso di assenza temporanea, la Ditta dovrà provvedere alla sostituzione del personale assente con altro in possesso di adeguati e idonei requisiti e titoli.

Prima dell'avvio del Servizio la ditta aggiudicataria è tenuta a trasmettere tempestivamente e puntualmente copia dei CV dello staff definitivo da cui poter evincere, in particolar modo, titolo professionale/esperienza maturata. È obbligo dell'Aggiudicatario trasmettere copia dei contratti individuali stipulati/documentazione equivalente, dando assicurazione della regolarità dei singoli rapporti di lavoro e dei versamenti assicurativi e previdenziali (INPS, INAIL).

Il personale previsto dovrà:

- a. effettuare le prestazioni di propria competenza con diligenza seguendo il principio della collaborazione con ogni altro operatore, ufficio, struttura e altro Servizio con cui venga a contatto per ragioni di servizio, dovrà inoltre tenere una condotta irreprensibile nei confronti degli utenti; dovrà altresì osservare scrupolosamente l'obbligo del segreto di ufficio e il dovere di riservatezza relativamente a tutto ciò di cui verrà a conoscenza nel rapporto con gli utenti;
- b. osservare tutti gli accorgimenti per garantire la massima economicità del Servizio stesso;
- c. rispettare l'assoluto divieto di accettare alcuna forma di compenso di qualsiasi natura esso sia, da parte dell'utenza, in cambio del servizio prestato, pena l'immediato allontanamento dal Servizio;
- d. dichiarare, al pari di quanto previsto per l'impresa concorrente dal Disciplinare di gara, di non avere incarichi o contratti in essere con soggetti affidatari dei Servizi dell'Ambito Territoriale di Canosa di Puglia, per evidente incompatibilità tra operatività nel Servizio di Welfare d'accesso (Segretariato Sociale/Porta Unica di Accesso/Sportello per la gestione sociosanitaria e culturale degli immigrati) e la gestione degli altri servizi del Piano Sociale di Zona dello stesso Ambito, che il Servizio è deputato a monitorare.

Per le prestazioni sopra specificate, dovrà essere utilizzata la seguente dotazione minima di personale con adeguata e comprovata esperienza nel Servizio in questione e che presenti i seguenti requisiti:

- n. 4 Assistenti Sociali regolarmente iscritti al relativo albo professionale e che abbiano esperienza lavorativa utile all'espletamento dei servizi richiesti, maturata anche in Servizi affini, richiesti di almeno 1 anno di cui:
 - n.1 Assistente Sociale impegnato per n. 21 ore settimanali da destinare al Servizio di Segretariato Sociale presso il Comune di Canosa di Puglia;
 - n.1 Assistente Sociale impegnato per n. 12 ore settimanali da destinare al Servizio di Segretariato Sociale presso il Comune di Minervino Murge;
 - n.1 Assistente Sociale impegnato per n. 12 ore settimanali da destinare al Servizio di Segretariato Sociale presso il Comune di Spinazzola;

- n.1 Assistente Sociale impegnato per n. 20 ore presso la sede centrale della Porta Unica di Accesso;
- n. 1 amministrativo e addetto ai servizi informativi e di orientamento, con diploma di laurea in materie amministrative/giuridiche/economiche e che abbia esperienza lavorativa utile all'espletamento dei servizi richiesti, maturata anche in Servizi affini, di almeno 1 anno, per n. 15 ore settimanali;
- n.1 mediatore socio- sanitario- linguistico e interculturale e che abbia esperienza lavorativa utile all'espletamento dei servizi richiesti, maturata anche in Servizi affini, di almeno 1 anno, per n. 14 ore settimanali;
- n.1 esperto in materia legale con competenze inerenti la materia dell'immigrazione per attività di consulenza, per n. 85 ore complessive per l'intera durata dell'appalto;
- n.1 esperto in attività di monitoraggio, valutazione e programmazione sociale dei Servizi e degli Interventi, che abbia esperienza lavorativa utile all'espletamento dei servizi richiesti, maturata anche in Servizi affini, di almeno 1 anno, con laurea in materie economiche/giuridiche o equipollenti, per n. 27 ore settimanali, in raccordo tra i Servizi oggetto dell'appalto e supporto alle attività dell'Ufficio di Piano;
- n. 1 esperto in attività di comunicazione per almeno n. 2 ore settimanali e con esperienza maturata nella comunicazione attinente la materia oggetto dell'appalto;
- n. 1 Coordinatore tecnico, in possesso di uno dei titoli previsti dall'art. 46 del Regolamento Regionale n. 4/2007 ss.mm.ii., con esperienza documentata in direzione e coordinamento di Servizi Sociali – Socio-Sanitari almeno triennale, con compiti di supporto tecnico-organizzativo al personale del servizio oltre che di coordinamento di ogni attività oggetto dell'appalto, per n. 6 ore a settimana. Il Coordinatore tecnico del Servizio dovrà garantire il corretto andamento dello stesso in rapporto di collaborazione attiva con l'Ufficio di Piano ed i Comuni dell'Ambito Territoriale.

In particolare, al Coordinatore sono attribuite, solo a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti funzioni:

- coordinamento ed integrazione interna ed esterna di ogni iniziativa del Servizio;
- organizzazione generale del Servizio, pianificazione, controllo e vigilanza sul funzionamento dello stesso in quanto responsabile della programmazione delle attività, dell'organizzazione e del personale;
- programmazione del Servizio, in sintonia con le indicazioni espresse dal Servizio Sociale Professionale e dall'Ufficio di Piano;
- definizione del modello organizzativo del servizio;
- organizzazione di un articolato sistema informativo interno ed esterno curandone ogni aspetto documentale, compresa la raccolta della documentazione dell'utenza e la puntuale raccolta dati e relativa trasmissione della reportistica all'Ufficio di Piano (tale attività dovrà essere posta in essere in modo da restituire/fornire informazioni e dati utili alla corretta alimentazione dei flussi informativi di rilevazione sui servizi sociali e relativa utenza);
- promozione dell'aggiornamento, della formazione costante e della riqualificazione del personale;
- coordinamento della propria attività con i competenti servizi della ASL e non;
- cura dei rapporti con le aticolazioni dell'Ambito Territoriale e relativi Uffici e con le altre Istituzioni del territorio;
- valutazione dell'efficienza ed efficacia del Servizio ed indicazione di soluzioni utili al loro miglioramento;
- relazionare mensilmente al Responsabile dell'Ufficio di Piano e ai Responsabili dei Servizi Sociali dei Comuni di Ambito, sull'andamento del Servizio presentando dettagliata relazione sulle attività svolte, i risultati ottenuti, le eventuali migliorie da apportare al Servizio e l'andamento dello stesso in termini di volumi di prestazioni rese e da rendere;
- redigere relazione conclusiva sulle attività svolte, i risultati raggiunti e le eventuali proposte migliorative nonché gli esiti dell'attività svolta per ogni singolo utente;
- collaborare con gli altri operatori coinvolti, con l'Ufficio di Piano e con il Servizio Sociale Professionale a qualsivoglia attività di verifica, vigilanza, controllo e valutazione del Servizio stesso.

Il Coordinatore del Servizio dovrà garantirne il corretto andamento in stretto rapporto di collaborazione con l'Ufficio di Piano ed i Comuni dell'Ambito Territoriale. Il Coordinatore, come individuato dalla ditta, sarà responsabile del coordinamento dell'attività del personale e collaborerà attivamente con l'Ufficio di Piano per tutte le attività di coordinamento del Servizio.

In caso di assenza o impedimento del coordinatore, l'appaltatore dovrà provvedere alla sua immediata sostituzione con altro personale avente adeguati e idonei requisiti. Ogni sostituzione, anche temporanea, dovrà essere tempestivamente comunicata all'Ambito Territoriale.

L'eventuale sostituzione definitiva del coordinatore dovrà essere motivata da esigenze eccezionali ed imprevedibili nonché debitamente documentate e dovrà essere autorizzata preventivamente da parte della stazione appaltante, la

quale valuterà la congruità del curriculum del soggetto proposto rispetto a quello cessante. Il Coordinatore può anche avere funzioni operative nel Servizio.

La ditta aggiudicataria s'impegna a gestire il servizio oggetto del presente appalto con propria organizzazione e strumentazione, nel rigoroso rispetto della normativa nazionale e regionale vigente in materia, degli standard gestionali previsti per legge e nel rispetto di quanto disposto dal presente capitolato.

Oltre a quanto già espressamente descritto e citato negli articoli precedenti e in quelli successivi, la ditta aggiudicataria deve dotare, prima dell'avvio dell'appalto, il personale di tesserino di riconoscimento con fototessera, indicazione del nominativo dell'operatore, indicazione e logo dell'ente gestore e indicazione e logo dell'Ambito Territoriale. L'aggiudicataria dovrà inoltre provvedere alla fornitura e apposizione di una tabella informativa in plexiglas colorato (di dimensione minima formato A3) ben visibile con orari/giornate di apertura di Servizio, in ogni sede utilizzata.

L'aggiudicatario si impegna a impiegare nella gestione dei servizi personale fisicamente idoneo, di provata capacità, onestà e moralità, oltre che corrispondente alle specifiche richieste di profilo professionale, nel rispetto degli standard previsti dal presente Capitolato, secondo gli standard e i contenuti professionali previsti dalla vigente normativa di settore (L.R. n. 19/2006 e s.m.i. e Regolamento Regionale n. 04/2007 e s.m.i.).

Prima della consegna del Servizio che potrà avvenire, a esclusiva valutazione della SA, anticipatamente, in via d'urgenza e in pendenza di stipula del contratto, la ditta aggiudicataria dovrà inviare all'Ufficio di Piano l'elenco del personale da impegnare con specifica qualifica, i relativi curricula e i contratti individuali stipulati, dando assicurazione della regolarità dei singoli rapporti di lavoro e dei versamenti assicurativi e previdenziali (INPS, INAIL), mediante presentazione di certificazione rilasciata dagli Istituti Previdenziali e Assicurativi. Ogni variazione a detto elenco dovrà essere comunicata tempestivamente e comunque prima che la variazione sia intervenuta.

L'affidataria si impegna a garantire la massima continuità nell'utilizzo del personale individuato, assumendo iniziative organizzative di contrasto e prevenzione del turn-over. La SA è esonerata espressamente da qualsiasi responsabilità al riguardo.

Nel caso di eventuale eccessivo "turn-over" del personale impiegato, fermo restando il rispetto delle professionalità previste, l'Ufficio di Piano potrà attivare una verifica per valutare nel merito la situazione, secondo le modalità espresse nel presente Capitolato.

L'affidataria dovrà garantire, inoltre, l'immediata sostituzione del personale assente per qualsiasi motivo dal servizio con altro in possesso di adeguati e idonei titoli, dandone immediata comunicazione all'Ufficio di Piano, nonché del personale che dovesse risultare inadeguato, a giudizio della Stazione Appaltante, fermo restando il costo complessivo a base d'asta.

7.2 Disciplina dei rapporti di lavoro, rispetto dei contratti ed ulteriori garanzie e responsabilità

L'affidataria dovrà utilizzare, per lo svolgimento del Servizio, personale assunto secondo le vigenti disposizioni di legge e nel rispetto, inoltre, del Regolamento Regionale 27 novembre 2009 n. 31 "L.R. n. 28/2006 - Disciplina in materia di contrasto al lavoro non regolare", applicando condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dal contratto collettivo nazionale di lavoro, assolvendo, altresì, a tutti i conseguenti oneri, previdenziali, assicurativi e similari. Qualora l'affidataria benefici di eventuali agevolazioni di carattere nazionale o regionale dovrà espressamente farvi menzione indicando il riferimento legislativo.

L'affidataria si impegna inoltre a:

- fornire strumenti e materiale occorrente per l'erogazione del Servizio;
- garantire la partecipazione del personale del servizio agli incontri di coordinamento e verifica previsti;
- individuare ed utilizzare strumenti per la valutazione dell'organizzazione interna e dell'efficacia degli interventi messi in atto, previamente condivisi dall'Ufficio di Piano;
- rendere disponibili, in qualsiasi momento, i registri di presenza del personale impiegato (da trasmettersi mensilmente) e ogni documentazione relativa alla gestione dell'appalto;
- inviare relazione mensile all'Ufficio di Piano e ai Servizi Sociali dei Comuni di Ambito, circa l'andamento del Servizio, proponendo ogni eventuale innovazione tendente a migliorarne la qualità;
- garantire la stabilità del personale impegnato nel servizio, limitando il turn-over, al fine di garantire la migliore qualità delle prestazioni e la continuità nel Servizio;
- favorire le necessarie attività di aggiornamento, qualificazione e riqualificazione professionale del personale;
- dotare il personale di cartellino di riconoscimento che riporti fototessera, nome, cognome, qualifica, perfettamente visibili e leggibili, oltre al logo e la denominazione dell'Ambito Territoriale e dell'Ente gestore;
- garantire la massima riservatezza sui dati degli utenti e dei loro familiari e conservare in modo puntuale, corretto, ordinato e in luogo adeguato il materiale recante informazioni circa gli utenti e i loro familiari;

- somministrare, secondo la tempistica concordata con l'Ufficio di Piano, le schede di valutazione della soddisfazione degli utenti e, in merito alla gestione del Servizio, dei Servizi Sociali territorialmente competenti. Tale documentazione dovrà essere allegata alla relazione conclusiva;
- redigere, d'intesa con l'Ufficio di Piano, pubblicare e diffondere la Carta dei Servizi prestati con l'appalto.

7.3 Rispetto della normativa in materia di contrasto al lavoro non regolare

In ossequio a quanto previsto dal Regolamento Regionale 27 novembre 2009 n. 31 "L.R. n. 28/2006 - Disciplina in materia di contrasto al lavoro non regolare" con la sottoscrizione del Contratto di Appalto, l'impresa aggiudicataria si obbliga ad applicare integralmente ai rapporti di lavoro intercorrenti con i propri dipendenti, per tutta la durata dell'appalto, il contratto collettivo nazionale per il settore di appartenenza e, se esistente, anche il contratto collettivo territoriale, che siano stati stipulati dalle organizzazioni sindacali dei datori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale.

7.4 Sostituzioni e adempimenti del personale

L'aggiudicataria mediante il proprio personale è responsabile della corretta esecuzione del Servizio oggetto dell'appalto, dell'organizzazione e gestione dei mezzi e delle risorse umane e delle attività.

L'aggiudicataria, con riferimento al personale utilizzato, deve:

1. garantire il regolare e puntuale adempimento del Servizio, utilizzando personale di assoluta fiducia ed in possesso di tutti i requisiti tecnico professionali previsti dalle vigenti normative e dal presente Capitolato, nel rispetto dei parametri quantitativi e qualitativi dallo stesso indicati;
2. rendersi garante che il personale agisca all'interno delle disposizioni legislative e regolamentari nazionali, regionali e regolamentari di Ambito;
3. esercitare nelle forme opportune il controllo e la vigilanza sul corretto svolgimento del Servizio da parte del personale impiegato, con riferimento al rispetto degli orari di lavoro, alla qualità dell'intervento, nonché al corretto comportamento nei confronti dell'utenza impegnandosi inoltre a richiamare, e, se del caso, sostituire coloro i quali non osservassero una condotta irreprensibile, anche a giudizio dell'Amministrazione aggiudicatrice.

In caso d'inadeguatezza, costituita da carenze nella capacità relazionale, da mancanza di onestà e moralità accertati in base a riscontri oggettivi, anche su segnalazione dell'utenza, di ripetute ed accertate inadempienze per negligenza operativa, imperizia ed inosservanza dei propri compiti verso gli utenti e/o nell'esecuzione del servizio, l'aggiudicatario provvederà all'immediata sostituzione del personale con altro avente i requisiti professionali richiesti, entro un tempo massimo di cinque giorni. Anche nel caso in cui si sia determinata una condizione di incompatibilità ambientale per il personale impiegato, comunque lesiva del buon andamento del Servizio, lo stesso dovrà essere allontanato dall'esecuzione del Servizio; in tale evenienza l'appaltatore si impegna a sostituire il personale impiegato con altro in possesso di idoneo e adeguato profilo, dandone immediata comunicazione, come sopra detto. Il rifiuto alla sostituzione da parte dell'impresa potrà comportare la rescissione del contratto.

Con riferimento alle sostituzioni e al turn over:

- a. l'aggiudicatario deve garantire la sostituzione del personale assente, per malattia, ferie ed altre cause di forza maggiore, con altro della stessa qualifica di quelli sostituiti;
- b. l'aggiudicatario deve garantire la piena e pronta disponibilità del personale in sostituzione dei titolari, con idonee caratteristiche professionali, allo scopo di consentire in qualunque momento le necessarie sostituzioni del personale assente, secondo le modalità previste nel presente capitolato;
- c. l'aggiudicatario, in caso di sostituzione del personale per documentate causa di forza maggiore (decesso, maternità, dimissioni), è tenuto a segnalare tempestivamente e con comunicazione preventiva scritta all'Ufficio di Piano, la sostituzione definitiva, o superiore ad un mese e la proposta relativa alla nuova assunzione allegando il relativo curriculum formativo e professionale. Il nuovo personale individuato in sostituzione dovrà essere in possesso di titoli e/o qualifica professionale adeguata ed esperienza nelle attività oggetto dell'appalto. La comunicazione dell'eventuale sostituzione definitiva deve essere inoltrata con almeno n.7 giorni di anticipo all'Ufficio di Piano, prevedendo comunque gli opportuni passaggi di consegne.

L'Amministrazione ove ravvisi motivi ostativi, nonché constatati la previsione di personale sostitutivo non idoneo, potrà negare l'autorizzazione alla sostituzione. L'impiego di personale ritenuto non idoneo e/o impiegato nel Servizio senza aver previamente comunicato alla SA e/o impiegato nonostante il diniego della SA, a seguito di riscontro negativo su CV sui requisiti minimi richiesti, comporterà il mancato pagamento del corrispettivo in fattura e, nei casi più gravi, potrà comportare la rescissione dell'affidamento.

Resta fermo che qualora l'Amministrazione verifichi che i motivi adottati per la sostituzione del personale non possano giustificarla, diffiderà l'aggiudicatario. In caso d'inadempienza l'Amministrazione potrà disporre la risoluzione del contratto, dandone comunicazione scritta all'aggiudicatario.

Il personale impegnato nel servizio della presente procedura risponderà del suo operato all'aggiudicatario la quale è unica responsabile delle obbligazioni assunte con gli obblighi contrattuali relativi all'appalto in oggetto. Per effetto del contratto nessun rapporto di lavoro viene instaurato tra l'Amministrazione aggiudicatrice, le Amministrazioni comunali da essa rappresentate ed il personale dell'aggiudicatario, la quale solleva l'Amministrazione e le Amministrazioni comunali da essa rappresentate, da ogni e qualsiasi pretesa che possa essere avanzata da detto personale nei loro confronti. Tutti gli operatori dovranno adottare durante l'espletamento dei servizi oggetto del presente appalto un comportamento atto a garantire il pieno rispetto della dignità e dei diritti degli utenti.

7.5 Rispetto della normativa in materia di miglioramento e tutela della salute dei lavoratori

L'aggiudicatario provvederà in autonomia, con propri mezzi e personale, ad adempiere, prima di dar corso alle attività, a quanto previsto dalla Legge 81/2008 s.m.i. e leggi collegate, con particolare attenzione per le disposizioni in materia dei dispositivi di protezione individuali e in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro e delle attrezzature o macchine usate per lo svolgimento delle attività oggetto del presente affidamento.

L'aggiudicatario dovrà dichiarare alla stipulazione del contratto di conoscere le Leggi che regolano lo stesso in materia degli adempimenti previsti dalla legge 81/2008, successive modificazioni e leggi collegate, e dichiarare di accettarne in toto gli oneri derivatigli in quanto datore di lavoro dei propri lavoratori (come da definizione della legge 81/2008), oltre che di accettare la piena delega a datore di lavoro solo ed esclusivamente in relazione a quanto dettato dagli adempimenti della legge 81/2008, e successive modificazioni, per le aree nelle quali si svolgono le attività oggetto del presente contratto, predisponendo ivi tutte le tutele del caso.

L'operatore economico aggiudicatario è tenuto, altresì, ad assicurare il personale addetto contro gli infortuni e si obbliga a far osservare scrupolosamente le norme antinfortunistiche e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alle vigenti norme di legge in materia (D. Leg.vo n. 626/94 coordinato con il D. Leg. n. 242/96).

L'inosservanza delle leggi in materia di lavoro e sicurezza di cui al presente articolo, determinano, senza alcuna formalità, la risoluzione del contratto.

7.6 Rispetto della normativa in tema di trattamento e protezione dei dati personali

L'affidataria deve mantenere riservati e non deve divulgare a terzi estranei i documenti e i dati di cui verrà a conoscenza nell'esecuzione del contratto, non deve impiegare i medesimi in modo diverso da quello occorrente per realizzare l'attività contemplata o la cui divulgazione non sia precedentemente autorizzata dalla SA. L'affidataria si impegna, altresì, a non utilizzare ai fini propri o, comunque, non connessi ai fini dell'appalto, i dati personali venuti in suo possesso nel corso dell'esecuzione del contratto.

L'affidataria è tenuta all'osservanza e alla protezione dei dati personali, ai sensi di legge, indicando il responsabile della protezione dei dati personali.

L'Ente dovrà mantenere la massima riservatezza su qualsiasi notizia, dato, documento e informazione di cui venga a conoscenza in virtù dell'attività di cui al presente contratto ed è responsabile del trattamento dei dati personali che sono conferiti dal richiedente, nonché della perfetta tenuta e custodia della documentazione, ai sensi di legge.

Si precisa, altresì, che il soggetto aggiudicatario dovrà utilizzare tutti i dati di cui verrà a conoscenza per soli fini istituzionali, assicurando la protezione e la riservatezza delle informazioni secondo la vigente normativa.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, La Stazione Appaltante ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, restando salvo ed impregiudicato il diritto della SA al risarcimento degli eventuali danni alla stessa cagionati.

L'Ente affidatario del Servizio procederà, pertanto, a tutte le operazioni di trattamento informatico e/o manuale dei menzionati dati personali, previste dalla normativa in materia e necessarie per l'espletamento dei compiti attinenti al Servizio, nel rispetto della normativa vigente in materia di riservatezza dei dati personali.

7.7 Assicurazione ed obbligo di risarcimento del danno

Sono a carico dell'operatore economico aggiudicatario le provvidenze per evitare il verificarsi di danni alle persone e alle cose nell'esercizio del Servizio, ivi compresa la stipula di assicurazioni di legge. La Ditta assume la piena ed incondizionata responsabilità, sia sotto il profilo civile che penale, dello svolgimento generale del Servizio, nonché della sua esecuzione. Ogni responsabilità per danni che, in relazione all'espletamento del Servizio o a cause ad esso

connesse, derivassero agli Enti interessati dalla presente procedura, a terzi, a cose e/o a persone, sono senza riserve ed eccezioni a totale carico dell'impresa aggiudicataria.

L'aggiudicatario si assume ogni più ampia responsabilità civile in caso d'infortuni, sia al proprio personale addetto che a terzi, infortuni che per fatto proprio o dei propri dipendenti possano derivare, nonché per ogni danno eventualmente arrecato a beni pubblici e privati, intendendo escludere ogni responsabilità dell'Amministrazione in merito, in considerazione della piena autonomia di gestione con cui si affida il servizio.

L'operatore aggiudicatario dovrà inoltre procedere a contrarre Polizza di Responsabilità Civile verso terzi e prestatori di lavoro con un massimale unico non inferiore a Euro 1.000.000,00. Tale polizza è a copertura di eventuali danni causati agli utenti, ed a terzi da qualsiasi atto o negligenza derivante da azioni poste in essere dal proprio personale durante l'espletamento del Servizio oggetto del presente affidamento.

In alternativa alla stipulazione della polizza di responsabilità civile, il prestatore di servizi potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RC, già attivata, avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica. In tal caso, si dovrà produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre per l'intera durata del contratto di appalto anche il servizio in oggetto svolto per conto dell'Amministrazione aggiudicatrice, precisando che il massimale non è inferiore a quello da questa richiesto.

La documentazione probatoria relativa a tali assicurazioni dovrà essere esibita all'atto della sottoscrizione del Contratto d'appalto e comunque prima della consegna del Servizio e, della stessa, l'Amministrazione provvederà a trattenere copia. La polizza, con massimali e condizioni, e la relativa quietanza, saranno inviate all'Ufficio di Piano. L'aggiudicatario avrà l'obbligo di far osservare dal proprio personale tutte le disposizioni conseguenti a leggi, regolamenti e decreti, siano essi nazionali o regionali, in vigore o emanati durante il periodo dell'appalto, comprese le norme regolamentari e le ordinanze municipali e di Ambito.

ART. 8 - RUOLO DELL'AMMINISTRAZIONE, FACOLTA' DI CONTROLLO E ONERI A CARICO DEL COMMITTENTE

All'Amministrazione aggiudicatrice competono:

- le funzioni di indirizzo e supervisione tecnica, con particolare riferimento alla verifica della rispondenza dei Servizi attuati dall'aggiudicatario, con quanto previsto nel progetto tecnico presentato da questi in sede di gara e con gli atti di gara, nonché con la normativa vigente in materia;
- il controllo sulla gestione, con riferimento al rispetto degli standard fissati dalla normativa nazionale e regionale di settore;
- le verifiche periodiche sui risultati conseguiti anche in termini di efficacia ed efficienza, con conseguente valutazione ed eventuale proposta di modifica.

E' riconosciuto in capo ai Servizi Politiche Sociali dei Comuni dell'Ambito Territoriale pieno potere di verifica sull'andamento della gestione del Servizio con avvio del procedimento di contestazione, al pari del Responsabile del Procedimento e dell'Ufficio di Piano.

La SA farà pervenire, per iscritto all'impresa aggiudicataria le eventuali contestazioni rilevate (direttamente, tramite l'Ufficio di Piano o mediante il Servizio Sociale Professionale – Responsabili Politiche Sociali dei singoli Comuni) con "avvio del procedimento di contestazione". L'Impresa aggiudicataria, in relazione alle contestazioni mosse, è tenuta a fornire giustificazioni scritte entro cinque giorni lavorativi dalla data della notifica della contestazione ricevuta. Trascorso tale termine in caso di omesso riscontro o se le controdeduzioni non siano ritenute valide, il Committente procederà ad applicare direttamente le sanzioni di seguito indicate: per ogni figura professionale impiegata senza i requisiti e i titoli indicati nell'offerta di gara: € 5.000,00 e fino alla risoluzione del contratto; mancata sostituzione del personale impiegato nei tempi previsti: € 600,00; non rispetto degli orari programmati (per ogni caso): € 500,00; mancata esibizione da parte del personale impiegato nel Servizio del tesserino individuale di riconoscimento predisposto come precedentemente descritto: € 300,00; per ogni offerta migliorativa presentata in sede di gara e non fornita anche dopo esplicita richiesta, da un minimo di € 1.000,00 a un massimo del valore del bene/servizio/miglioria presentata, se di valore superiore a 1.000,00, valore calcolato, ove non definibile con certezza, sulla base del costo medio di n.3 preventivi per bene/servizio/miglioria analogo richiesto dalla stazione appaltante ad altre ditte.

Per ogni altra violazione degli obblighi derivanti dal presente Capitolato e in ogni caso di tardiva o incompleta o carente esecuzione del Servizio oggetto d'appalto, anche a seguito di consegna anticipata del Servizio, l'Amministrazione aggiudicatrice, salvo ogni risarcimento di maggiori ed ulteriori danni, applicherà all'aggiudicatario penalità variabili a seconda della gravità della violazione, dallo 0,2 per mille ad un massimo all'1 per mille dell'importo contrattuale, fino alla risoluzione del contratto. L'ammontare delle penali sarà determinato, di volta in volta, ad insindacabile giudizio del Dirigente del I Settore del Comune Capofila, previa istruttoria dell'Ufficio di Piano, entro i suddetti limiti minimi e massimi, in relazione alla gravità delle violazioni. Resta in assoluto ferma la facoltà esclusiva dell'Amministrazione aggiudicatrice, in caso di gravi violazioni, di risolvere immediatamente il contratto.

Il pagamento della penale dovrà essere effettuato entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della comunicazione di applicazione. Decorso inutilmente tale termine, l'Amministrazione aggiudicatrice si rivarrà trattenendo la penale sul corrispettivo della prima fattura utile o sulla polizza fideiussoria. In tal caso l'aggiudicatario è tenuto a ripristinare il deposito cauzionale entro 10 (dieci) giorni.

L'applicazione della penale non comporta per l'Amministrazione aggiudicatrice rinuncia al diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno, nonché all'eventuale recesso o risoluzione del contratto.

Sono riconosciute pertanto all'Amministrazione aggiudicatrice, ampie facoltà di controllo e richiamo in merito al:

1. buon svolgimento del Servizio, in termini di regolare funzionamento, efficacia ed efficienza della gestione;
2. al gradimento e soddisfazione degli utenti;
3. ai rendiconti e alle relazioni di Servizio presentati;
4. al rispetto di tutte le norme previste dal CCNL e contrattuali nei confronti del personale dell'aggiudicatario;
5. al rispetto di ogni altra norma prevista dagli atti di gara e dalla normativa di settore.

Il controllo può intervenire in qualsiasi momento, senza preavviso, durante l'esecuzione del Servizio. Le verifiche e le ispezioni potranno essere effettuate anche in presenza degli affidatari, che controfirmeranno i relativi verbali che saranno redatti allo scopo. L'Amministrazione aggiudicatrice potrà organizzare, in ogni momento, incontri di verifica della congruità e della puntualità delle prestazioni rispetto agli obiettivi prefissati, incontri di programmazione e coordinamento al fine di migliorare la gestione del Servizio appaltato.

Resta in capo all'Amministrazione aggiudicatrice la facoltà di eseguire monitoraggio e valutazioni del grado di soddisfazione dell'utenza del Servizio oggetto dell'appalto anche a mezzo di aziende specializzate.

L'Amministrazione potrà, in qualunque momento chiedere all'aggiudicatario di adottare tutti quei provvedimenti che essa riterrà opportuni per un migliore Servizio agli utenti e per una corretta osservanza degli obblighi contrattuali.

L'Amministrazione si riserva di rescindere il contratto d'appalto dopo aver accertato violazioni alle suddette norme.

Qualora l'impresa appaltatrice si rilevi inadempiente, anche solo parzialmente, agli obblighi derivanti dall'esecuzione del Servizio ovvero non ottemperi immediatamente ai rilievi contestati dall'Amministrazione aggiudicatrice, quest'ultima avrà facoltà di ordinare ad altra impresa l'esecuzione parziale o totale del servizio rimasto ineseguito (esecuzione in danno). In tal caso, il maggior onere finanziario sarà a carico all'impresa aggiudicataria. Resta in ogni caso fermo il diritto al risarcimento dei danni che possano derivare all'Amministrazione e a terzi in dipendenza dell'inadempimento.

ART. 9 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Amministrazione si riserva assoluta facoltà di risolvere immediatamente il contratto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 C.C., a tutto danno e rischio del contraente, qualora quest'ultimo si renda colpevole di gravi inadempienze e, in particolare, tra le altre:

- frode nell'esecuzione del Servizio;
- subappalto e cessione anche parziale del contratto;
- inosservanza delle leggi in materia di lavoro e sicurezza del lavoro;
- abbandono del Servizio senza giustificato motivo;
- ripetute violazioni degli orari concordati o effettuazione del servizio fuori dei tempi convenuti o inadempienze che comportino disservizi per l'Amministrazione;
- danneggiamento volontario di cose appartenenti all'Amministrazione;
- ritardo nell'avvio del Servizio come consegnato, anche anticipatamente e in via d'urgenza, dalla SA;
- manifesta incapacità nell'esecuzione del Servizio appaltato;
- sospensione del Servizio da parte della ditta aggiudicataria senza giustificato motivo;
- mancata reintegrazione del deposito cauzionale;
- mancato rispetto delle condizioni minimali richieste dal presente capitolato;
- mancata attuazione o difformità delle attività presentate con l'offerta tecnica (comprese le migliorie);
- fallimento, messa in liquidazione o apertura di altra procedura concorsuale.

Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto per le motivazioni sopra riportate, l'aggiudicatario, oltre all'immediata perdita della cauzione a titolo di penale, sarà tenuto al rigoroso risarcimento di tutti i danni diretti e indiretti e alla corresponsione delle maggiori spese che l'Amministrazione dovrà sostenere e per il rimanente periodo contrattuale.

La stazione appaltante si avvale della clausola risolutiva espressa di cui all'art. 1456 c.c. ogniqualvolta nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'impresa con funzioni specifiche relative, all'affidamento alla stipula e all'esecuzione del contratto sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317, 318, 319, 319 bis, 319 ter, 322, 322 bis, 346 bis, 353 bis cp.

L'Amministrazione comunica all'aggiudicatario la volontà di risoluzione del contratto mediante posta elettronica

certificata o raccomandata A.R. indicando la data entro la quale la risoluzione produrrà i suoi effetti.

ART. 10 - CORRISPETTIVO E MODALITA' DI PAGAMENTO

L'aggiudicatario dovrà, a corredo di ogni fattura mensile, presentare almeno la seguente documentazione, con l'intesa che in mancanza di quanto richiesto, anche in aggiunta, la fattura sarà restituita: relazione sull'andamento del Servizio con proposte migliorative su eventuali criticità dello stesso, prospetto riepilogativo mensile delle presenze del personale, quantità di Servizio erogato e quantità di prestazioni effettive da rendere.

Tutte le voci di spesa prive di giustificativi, saranno ritenute da questa SA economie dell'appalto e pertanto non liquidate. La fattura dovrà, inoltre, necessariamente contenere almeno i seguenti elementi:

- data e n. rep. del contratto sottoscritto con indicazione del servizio di riferimento; nelle more della sottoscrizione del contratto, la fattura deve contenere gli estremi di riferimento del verbale di consegna del servizio;
- determinazione dirigenziale di riferimento (proposta di aggiudicazione/aggiudicazione);
- codice identificativo di gara CIG;
- importo e descrizione delle eventuali spese sostenute, anche in termini quantitativi, per le quali si chiede la liquidazione;
- coordinate bancarie per il pagamento (n. conto corrente dedicato al servizio di che trattasi – Codice CAB – ABI – ecc.);
- percentuale I.V.A. applicabile a norma di legge;
- ogni altra eventuale indicazione e documentazione giustificativa richiesta dalla SA.

La regolare liquidazione delle fatture è altresì subordinata alla regolarità del DURC in corso di validità. La fattura sarà liquidata, previa conferma di regolarità della documentazione prodotta e conferma della regolarità del Servizio erogato da parte del relativo Dirigente competente.

Con il pagamento della fattura, l'aggiudicatario si intende compensato di qualsiasi suo avere a pretendere dalla Stazione Appaltante per il Servizio di cui trattasi, senza alcun diritto a nuovi e maggiori compensi.

Le fatture saranno pagate entro 30 (trenta) giorni (decreto legislativo 192/2012), dal ricevimento delle stesse al protocollo della Stazione Appaltante, a condizione che siano state regolarmente emesse e che non siano insorte contestazioni. Eventuali irregolarità di fatturazione o contestazioni in merito ai dati riportati in fattura o nel rendiconto, comunicate all'impresa, sospenderanno la decorrenza del termine di pagamento.

La Stazione Appaltante potrà rivalersi per ottenere la rifusione di eventuali danni già contestati, il rimborso di spese o il pagamento di penalità, mediante incameramento della cauzione o a mezzo ritenuta da operarsi all'atto dei pagamenti di cui sopra. I pagamenti verranno effettuati attraverso accredito su apposito conto bancario dedicato ex L. n.136/2010.

L'appaltatore, alla scadenza del contratto dovrà consegnare, ai fini della liquidazione dell'ultima fattura, relazione tecnica conclusiva dettagliata sull'intera attività (prestazioni rese, tempi, modalità esecutive del servizio e relativi destinatari ecc...) e sui risultati conseguiti nonché sulle migliorie da apportare eventualmente al Servizio. Altresì dovrà pienamente collaborare rendendosi del tutto disponibile al miglior subentro del nuovo contraente.

ART. 11 - CAUZIONE DEFINITIVA

L'impresa aggiudicataria dovrà costituire all'atto della sottoscrizione del Contratto d'Appalto una garanzia fideiussoria pari al 10% dell'importo contrattuale per l'intera durata dell'appalto, dovuta all'Amministrazione appaltante a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi derivanti dal contratto. Tale cauzione garantirà anche l'eventuale risarcimento dei danni, nonché il rimborso delle spese che l'Ambito dovesse eventualmente sostenere durante la gestione appaltata, per fatto dell'appaltatore, a causa dell'inadempimento o cattiva esecuzione del contratto. L'appaltatore è obbligato a reintegrare la cauzione di cui l'Ambito abbia dovuto avvalersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto. La cauzione verrà comunque svincolata al termine del rapporto contrattuale e dopo che sia stata accertata la sussistenza di tutti i presupposti di legge per procedere in tal senso. Ai sensi dell'art. 103 D. Lgs. 50 del 2016, in caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10 per cento, la garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento; ove il ribasso sia superiore al 20 per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20 per cento.

ART. 12 – RECESSO

L'operatore economico aggiudicatario è tenuto all'accettazione in qualsiasi momento del recesso unilaterale del contratto, salvo l'obbligo del preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, qualora l'Amministrazione intenda provvedere diversamente in merito all'esecuzione, totale o parziale dei Servizi.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di recedere dal contratto, ai sensi dell'art.1671 del C.C., in qualunque tempo e fino al termine del Servizio. Tale facoltà è esercitata per iscritto mediante invio di apposita comunicazione a mezzo di posta elettronica certificata e/o raccomandata A.R. Il recesso non può avere effetto prima che siano decorsi 15 giorni dal ricevimento di detta comunicazione. In tal caso l'Amministrazione si obbliga a pagare all'appaltatore un'indennità corrispondente a quanto segue:

- prestazioni già eseguite dall'appaltatore al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestate dal verbale di verifica redatto dall'Amministrazione e relative spese sostenute dall'appaltatore così come documentate.

ART. 13 – SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO

Non è ammesso subappalto. E' vietata la cessione di tutto o parte del contratto, a pena di nullità. Le eventuali contravvenzioni comporteranno, *ipso iure*, la rescissione del contratto e il diritto per l'ente appaltante di chiedere il risarcimento dei danni.

Nel caso in cui la Ditta venga incorporata in altra azienda, nel caso di cessione d'azienda o di ramo d'azienda e/o negli altri casi in cui la ditta aggiudicataria sia oggetto di atti di trasformazione a seguito dei quali perda la propria identità giuridica, sarà facoltà dell'Ambito risolvere il contratto, qualora si verifichi l'incapacità del nuovo soggetto di fare fronte adeguatamente al Servizio con le modalità dell'aggiudicatario originale.

ART. 14 - SPESE, IMPOSTE E TASSE

Tutte le spese, imposte e tasse inerenti al contratto, saranno a carico dell'operatore economico aggiudicatario. Per quanto riguarda l'I.V.A. si fa espresso rinvio alle disposizioni di legge in materia.

ART. 15 – CONDIZIONI PARTICOLARI

La presentazione dell'Offerta da parte delle imprese concorrenti equivale a dichiarazione di perfetta e assoluta conoscenza di tutte le norme vigenti in materia e di incondizionata loro accettazione, nonché alla completa e assoluta conoscenza e accettazione del presente Capitolato d'Appalto e di ogni atto di gara. Le Offerte saranno immediatamente impegnative per la ditta aggiudicataria, mentre saranno tali per l'Amministrazione Comunale dopo l'aggiudicazione definitiva.

La ditta aggiudicataria elegge domicilio legale presso la PEC indicata negli atti di gara ove saranno notificati alla stessa comunicazioni importanti e tutti gli atti/contestazioni inerenti l'appalto.

ART. 16 - FORO COMPETENTE

Tutte le controversie che dovessero insorgere sono devolute all'autorità giudiziaria competente.

ART. 17 – RINVIO

Per tutto quanto non espressamente previsto negli atti di gara si rimanda alle disposizioni in materia contenute nella normativa vigente.