



## ALLEGATO 1

### **CAPITOLATO SPECIALE PER IL SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE, FRONT OFFICE E PRONTO INTERVENTO SOCIALE**

#### **Art. 1**

##### ***Oggetto del servizio***

Il Settore Servizi Sociali dell'Unione Terre d'Argine intende affidare in appalto il servizio di Segretariato Sociale, attività di Front Office, nonché Pronto Intervento Sociale.

Il segretariato sociale rientra tra i livelli prioritari di assistenza sociale previsti dalla legge n. 328/00. È un servizio che opera in stretta connessione con il Servizio Sociale Professionale favorendo il funzionamento della rete dei servizi integrati, in un'ottica di avvicinamento, trasparenza e fiducia nei rapporti tra il cittadino e i servizi.

L'obiettivo principale del segretariato sociale è quello di facilitare l'accesso dei cittadini e favorire l'orientamento degli utenti rispetto al sistema complessivo dei servizi, promuovendo l'uso appropriato dei servizi e riducendo le disuguaglianze nell'accesso.

Il servizio di segretariato sociale si caratterizza per l'elevata prossimità al cittadino.

Il servizio di Pronto Intervento Sociale ha la principale finalità di garantire la presenza e la reperibilità di operatori professionali e qualificati in grado di valutare gli elementi di rischio a carico dell'utente in situazione di emergenza, negli orari di chiusura dei Servizi Sociali ma anche per l'inserimento di utenti in emergenza abitativa negli orari di apertura dei Servizi Sociali.

La Ditta aggiudicataria dovrà essere in grado di gestire direttamente i servizi e le attività oggetto dell'affidamento, qui di seguito elencati e che verranno dettagliatamente descritti nei successivi articoli:

Segretariato Sociale, Front Office e Pronto Intervento Sociale, *comprendente funzioni di accoglienza e ascolto, approfondimento normativo, supporto alle pratiche amministrative.*

#### **Art. 2**

##### ***Durata contrattuale, opzioni e rinnovi***

Il servizio verrà affidato per un periodo di 3 (tre) anni, presumibilmente dal 01/07/2023 al 30/06/2026, con decorrenza dalla data reale di avvio del servizio a partire dalla sottoscrizione del contratto, salva la possibilità per l'Amministrazione di richiedere, nelle more della stipula del contratto, l'esecuzione anticipata del servizio, in tal caso il servizio inizierà dalla data che sarà comunicata dal Responsabile Unico del Procedimento, a seguito della sottoscrizione del Verbale di inizio dello svolgimento del servizio. In caso di slittamento della data di inizio svolgimento del servizio, la durata contrattuale non subirà modifiche e manterrà la stessa durata prevista.

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata (Proroga tecnica) per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art.106, comma 11 D.Lgs. 50/2016 fino ad un massimo di 6 (sei) mesi. In tal

caso la Ditta aggiudicataria sarà tenuta all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto alle stesse condizioni.

La stazione appaltante si riserva la facoltà, previa valutazione positiva del servizio reso, di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata pari a n. 3 (tre) anni. La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata. Si procederà al rinnovo del contratto solo a seguito di accettazione e conferma da parte dell'appaltatore.

**Art. 3**  
**Importo dell'appalto**

L'importo **triennale** posto a **base di gara** è pari a:

Valore triennale dell'appalto per il servizio di segretariato sociale e attività di Front Office  (di cui <b>euro 18.900,00</b> per eventuali costi inerenti la sede di Carpi <b>non soggetti a ribasso</b> )	<b>Euro 715.668,45</b>
Valore triennale dell'appalto per il servizio di Pronto Intervento Sociale	<b>Euro 60.663,54</b>
Valore triennale dell'appalto per gli interventi del servizio di Pronto Intervento Sociale calcolato con una <b>tariffa oraria</b> a base di gara pari a <b>euro 30,50</b> per un numero stimato di interventi annuali pari a n.24 richiedenti ciascuno n.10 ore di attività	<b>Euro 21.960,00</b>
<b>TOTALE</b>	<b>Euro 798.291,99</b>

Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del Codice l'importo a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari ad € **590.435,58** triennali (per il servizio di segretariato sociale e attività di Front Office, per il servizio di Pronto Intervento Sociale e ipotizzando per quest'ultimo 24 interventi annuali di 10 ore ciascuno).

Come sopra indicato, l'UTdA riconoscerà all'aggiudicatario euro **2.100,00** mensili non oggetto di ribasso per i mesi in cui non sarà disponibile la sede definitiva presso la Casa della Comunità di Carpi (fino ad un massimo stimato di n.9 mesi).

Il valore dell'appalto stimato per i primi tre anni ammonta, quindi, ad euro **798.291,99** IVA esclusa così suddivisi:

- per l'anno 2023 (dal 01/07/23) euro 142.498,66 compreso il valore di euro 12.600,00 (euro 2.100,00 X 6 mesi) non soggetto a ribasso per costi relativi alla sede a Carpi per il servizio di segretariato sociale e attività di Front Office;
- per l'anno 2024 euro 266.097,33 compreso il valore di euro 6.300,00 (euro 2.100,00 X 3 mesi) non soggetto a ribasso per costi relativi alla sede a Carpi per il servizio di segretariato sociale e attività di Front Office;
- per l'anno 2025 euro 259.797,33;
- per l'anno 2026 euro 129.898,67.

L'importo relativo al possibile rinnovo contrattuale per ulteriori 3 (tre) anni è pari ad euro **779.391,96** IVA esclusa, mentre quello relativo alla proroga tecnica di 6 (sei) mesi è pari ad euro **129.898,66** IVA esclusa calcolati entrambi con le stesse modalità dell'importo posto a base di gara, ad esclusione dei costi fissi previsti temporaneamente per la sede a Carpi.

Ai fini dell'art. 35, comma 4, del Codice, il valore massimo stimato dell'appalto, comprensivo anche del possibile rinnovo di 3 (tre) anni e della proroga tecnica di 6 mesi è pertanto pari ad € **1.707.582,61** al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge.

L'appalto è costituito da un unico lotto poiché non economicamente conveniente suddividerlo in lotti e si ha interesse a garantire, altresì, la massima efficienza tramite una gestione unitaria dei servizi di cui trattasi.

L'appalto è finanziato con fondi del Bilancio dell'Unione delle Terre D'Argine e fondi finanziati.

#### **Art. 4**

##### ***Modalità di espletamento del servizio***

Sul piano tecnico organizzativo andrà creato un team di persone qualificate per il tipo di servizio di cui al presente Capitolato, che sia trasversale per tutta la funzione di accesso, integrata e posta in relazione con tutti i servizi di front office del Settore.

Tale gruppo di lavoro deve svolgere le funzioni di accesso con un'organizzazione diffusa su tutti i territori in modo da garantire degli standard minimi di accoglienza e informazione pur con possibili varianti ed adeguamenti che tengano conto delle specificità di ciascun contesto.

L'UTdA mantiene il ruolo di indirizzo e controllo delle attività oggetto del presente appalto definendo durante il corso dell'esecuzione i mandati e gli orientamenti ai quali la Ditta dovrà scrupolosamente attenersi.

L'esecuzione delle attività e dei progetti viene effettuata dalla Ditta appaltatrice (di seguito denominata anche semplicemente Ditta o Impresa o Aggiudicatario o Appaltatore), in proprio nome, per proprio conto ed a proprio rischio, in qualità di titolare delle attività a tutti gli effetti di legge. Le linee guida contenute nel presente capitolato, che costituiscono parte integrante del contratto di affidamento, devono essere sviluppate e specificate nel progetto proposto dall'Appaltatore in sede di gara, a cui l'Appaltatore è obbligato a dare piena esecuzione.

In particolare all'operatore economico aggiudicatario si chiede:

Servizio di Segretariato Sociale e attività di Front Office

Pronto Intervento Sociale

#### **Servizio di Segretariato Sociale e attività di Front Office.**

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini e opera come porta per l'accesso ai servizi socio assistenziali e socio-sanitari, svolge attività di informazione, di accoglienza, di accompagnamento, di ascolto e di orientamento, registrazione e primo filtro della domanda di accesso ai servizi. Scopo del servizio è quello di far superare le difficoltà di accesso, eliminando le barriere informative, culturali, fisiche, organizzative e burocratiche, garantendo unitarietà di accesso, capacità di ascolto, orientamento, filtro, trasparenza.

Il servizio deve garantire una risposta certa in merito alle azioni e alle risorse esistenti sul territorio e come accedervi, supportando gli utenti nella scelta più appropriata in relazione al bisogno rilevato.

In particolare l'attività di **Segretariato Sociale** consiste in:

- accoglienza dell'utente;

- ascolto, analisi, decodifica del bisogno;
- consulenza, informazione, orientamento, indirizzo, e indicazioni sui servizi sociali e sociosanitari presenti nel territorio e sulle relative modalità d'accesso;
- orientamento personalizzato rispetto al ventaglio delle opportunità concretamente attivabili con le risorse presenti nel territorio;
- accompagnamento del cittadino all'avvio del percorso valutativo (per esempio fissando concretamente gli appuntamenti con l'Assistente Sociale attraverso un servizio condiviso di 'agenda');
- raccordo costante e collaborazione con gli altri servizi territoriali;
- aiuto alla soluzione dei problemi che non necessitano della presa in carico dei servizi.

I servizi sono erogati a tutti i cittadini che si rivolgono allo sportello e comprendono l'accoglienza e il primo ascolto per i percettori di Reddito di Cittadinanza.

In particolare l'attività di **Front Office** consiste in:

- supporto al cittadino nell'iter di richiesta di interventi standardizzati e non complessi;
- accompagnamento nella compilazione delle istanze con la relativa documentazione;
- ricezione e prima istruttoria delle richieste per accedere ai servizi sociali e socio sanitari, presentate dall'utente o provenienti dalla rete formale;
- raccolta della documentazione economica (Attestazione ISEE, Mod. 730, Redditi, Buste paga, ecc.), sanitaria, e quant'altro occorrente per le procedure di attivazione dei servizi (come per es. accesso alloggi ERP, Affitto Casa Garantito, contributi per affitto e morosità, ecc., buoni spesa alimentari, sostegni sui costi delle utenze, altre misure o interventi a livello locale o nazionale che entrino in vigore o siano definiti dall'Amministrazione).

Nell'ambito dell'orario di apertura del servizio c/o sede del Servizio Sociale, alla ditta potrà essere richiesta l'effettuazione di attività di segreteria/supporto amministrativo agli operatori del servizio sociale professionale, quali a titolo esemplificativo: redazione di semplici comunicazioni e loro consegna/spedizione all'utenza, duplicazioni, stampe, riproduzioni di materiali di supporto al servizio, ricezione e smistamento comunicazioni, gestione protocollo, inserimento e/o estrazione dati nel gestionale di settore, ecc...

### **Pronto Intervento Sociale**

Il Pronto Intervento Sociale garantisce reperibilità di un operatore in grado di valutare gli elementi di rischio a carico dell'utente negli orari di chiusura del servizio sociale territoriale, in collaborazione con le Forze dell'Ordine e/o il Pronto soccorso che segnalano situazioni di emergenza sociale a carico di cittadini residenti nell'Unione Terre d'Argine o momentaneamente presenti sul territorio.

Se necessario il PRINS garantisce accoglienza in emergenza in alloggio gestito da propri operatori, che provvederanno a segnalare il caso al servizio sociale territoriale competente.

In particolare l'attività consiste in:

- garantire la presenza e la reperibilità di operatori professionali e qualificati in grado di valutare gli elementi di rischio a carico dell'utente, negli orari di chiusura dei Servizi Sociali Territoriali;
- integrare le informazioni già raccolte dalle Forze dell'Ordine e dai Pronto Soccorso degli Ospedali;
- effettuare una valutazione degli elementi di rischio presenti sulla base di indicatori specifici e condivisi;
- affiancare e sostenere l'utente in situazione di emergenza;
- rendere disponibile una soluzione abitativa per l'accoglienza in emergenza attivata sia dal gestore

in orari extra lavorativi che dai Servizi sociali territoriali in orari di servizio;

- organizzare e gestire l'inserimento dell'utente all'interno della struttura abitativa di emergenza, assicurando i necessari trasporti da e verso la struttura stessa.

Il servizio di Pronto Intervento sociale si può realizzare attraverso l'utilizzo degli stessi operatori del Servizio di segretariato sociale e front office, in turnazioni atte a garantire la reperibilità nelle fasce orarie non coperte dal Servizio sociale professionale in situazioni di emergenza (disagio abitativo, difficoltà ad orientarsi nei servizi, scarsa conoscenza dei servizi socio-sanitari offerti del territorio, riluttanza alla presa in carico da parte degli assistenti sociali).

L'utilizzo degli stessi operatori del servizio di segretariato sociale e front office garantisce, in casi specifici, l'accesso alle banche dati dei Servizi sociali, in cui reperire informazioni utili a garantire interventi efficaci nell'emergenza.

## Art. 5

### *Descrizione dei servizi e delle attività*

Si richiede l'attivazione di un sistema di accoglienza del pubblico afferente a tutti i servizi sociali e socio-sanitari e degli accessi telefonici, funzionante tutte le settimane dell'anno, nei giorni feriali, secondo la seguente modulazione oraria di massima nelle diverse sedi:

- a) Sede principale servizio: presso la Casa della Comunità di Carpi (Via Peruzzi, Carpi) – almeno 45 ore settimanali di apertura al pubblico (anche per appuntamento): lunedì martedì e giovedì dalle 8,00 alle 18,00, mercoledì venerdì e sabato dalle 8,00 alle 13,00;
- b) Sportello di Campogalliano (c/o sede Servizi Sociali) – almeno 8 ore settimanali di apertura al pubblico (anche per appuntamento): martedì dalle 8,30 alle 12,30, sabato dalle 8,30 alle 12,30;
- c) Sportello di Carpi (c/o sede Servizi Sociali, via Carducci 34, Carpi) – almeno 36 ore settimanali di apertura al pubblico (anche per appuntamento): lunedì martedì e giovedì dalle 8,30 alle 13,30 e dalle 14 alle 17, mercoledì e venerdì dalle 8 alle 14;
- d) Sportello di Novi di Modena (c/o sede Servizi Sociali) – almeno 10 ore settimanali di apertura al pubblico (anche per appuntamento): martedì dalle 8,30 alle 13,30, mercoledì dalle 9 alle 12, giovedì dalle 15 alle 17;
- e) Sportello di Soliera (c/o sede Servizi Sociali) – almeno 8 ore settimanali di apertura al pubblico (anche per appuntamento): martedì dalle 14 alle 17, giovedì dalle 8,30 alle 13,30;

L'UTdA si riserva di variare le giornate e/o i suddetti orari, in seguito alla effettiva attivazione della Casa della Comunità, in base alle esigenze dell'utenza ed in funzione degli orari di maggiore/minore affluenza del pubblico, senza variare il numero di ore settimanali complessive di apertura.

La Ditta opererà secondo le modalità e i programmi di funzionamento dei servizi previsti dall'UTdA, così come descritto nel presente Capitolato.

In particolare, l'Amministrazione si riserva il diritto di definire con propria direttiva, anche in base ai mutamenti normativi, tutto quanto di propria competenza (orientamenti, modelli di accesso, orari ed organizzazione dei servizi, collaborazioni tra enti ed associazioni, ecc.) L'UTdA si impegna a mettere in grado la Ditta di svolgere correttamente i servizi sopra specificati, collaborando a fornire indirizzi, informazioni e supporti organizzativi ed operativi.

Nell'ambito del funzionamento delle attività, l'affidatario deve garantire:

- il rispetto della normativa nazionale e regionale in tutti gli ambiti;

- il rispetto della normativa relativa alla privacy, in linea con le disposizioni Europee;
- l'acquisizione delle informazioni inerenti alle attività specifiche dell'appalto, per assicurarne la diffusione, quando necessario, nei tempi utili;
- l'integrazione tra i servizi in gestione con gli altri servizi dell'Amministrazione. A tal fine gli operatori della ditta affidataria parteciperanno in orario di lavoro a momenti di incontro e coordinamento con operatori dell'UTdA o di altri servizi, enti e associazioni secondo le esigenze individuate. L'integrazione viene attuata anche garantendo, ove richiesto, la partecipazione del personale della Ditta affidataria a momenti di aggiornamento realizzati dall'Amministrazione;
- il raccordo costante con le realtà esterne più significative che operano nei vari ambiti oggetto dell'appalto, come enti, organizzazioni, associazioni, e privati cittadini secondo le indicazioni e i programmi definiti dall'Amministrazione che rimane titolare delle relazioni esterne;
- la continuità dei servizi prestati, ed il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza continuativa degli operatori, in misura adeguata a garantire tutte le attività previste.

Per rafforzare e rendere più efficace ed efficiente la funzione di informazione ed orientamento verso i cittadini, la Ditta Affidataria dovrà prevedere servizi di prima informazione anche solo telefonica/elettronica (risponditore automatico, servizio mail, call center, punto unico di informazioni, ecc.) anche centralizzati, che consentano una copertura settimanale di almeno 45 ore complessive. L'organizzazione del servizio dovrà essere tale da consentire a tutti gli operatori di rispondere al call center, anche se fisicamente disposti su sedi territoriali diverse da quella principale.

È facoltà della Ditta prevedere ulteriori giornate e/o fasce orarie di apertura più ampie e concordarne una diversa distribuzione settimanale con il RUP.

Dovranno essere previste congrue attività di back office a supporto della organizzazione complessiva dei servizi.

Le attività devono essere gestite da personale formato e costantemente aggiornato sulla normativa in vigore.

Nell'ambito delle attività degli Sportelli Sociali potranno essere richiesti interventi di raccordo e coordinamento rispetto ad altre progettazioni dell'Unione Terre d'Argine in ambito sociale e socio sanitario e di relazione con le realtà associative del territorio.

È richiesto alla Ditta Affidataria di registrare gli accessi e le informazioni relative alla attività oggetto del presente capitolato, secondo le modalità e con gli strumenti necessari all'adempimento dei debiti informativi con tutti gli enti preposti e all'alimentazione delle banche dati esistenti o in via di implementazione.

Per lo svolgimento delle prestazioni del servizio di segretariato/sportello sociale si prevede un impegno di personale non inferiore a 170 ore complessive settimanali, di cui 108 presso la Casa della Comunità e 62 nei territori.

## **Art. 6**

### ***Sedi, strumenti, mezzi***

Le sedi per lo svolgimento dei servizi di segretariato sociale saranno fornite dall'UTdA: la sede principale sarà dislocata presso la nuova struttura della Casa della Comunità di Carpi. All'interno dell'edificio, ad oggi in fase di ultimazione, saranno messi a disposizione locali idonei per lo svolgimento dei servizi. L'aggiudicatario dovrà comunque disporre (o impegnarsi a disporre) di una sede utilizzabile in via temporanea, nel caso in cui la consegna della nuova sede non avvenga in tempo utile per l'avvio dell'esecuzione del contratto. Per la sede temporanea, verranno liquidate all'aggiudicatario risorse a copertura delle spese di locazione ed utenze in quote mensili uguali, ognuna pari ad euro 2.100,00 fino al mese (stimati al massimo n. 9 mesi) in cui si renderà disponibile la sede definitiva. Tali quote mensili non saranno in ogni caso più corrisposte dal mese successivo a quello in cui sarà disponibile la sede definitiva. La ditta

dovrà trasferire il servizio presso la Casa della Comunità entro 15 giorni dalla data della comunicazione di messa a disposizione dei locali stessi. Gli operatori si troveranno a svolgere il loro servizio anche nelle sedi territoriali dei servizi sociali di Carpi, Campogalliano, Soliera e Novi di Modena.

I locali messi a disposizione della ditta saranno muniti di arredi e attrezzature informatiche. Esclusivamente per la sede principale c/o Casa della Comunità di Carpi, la ditta dovrà mettere a disposizione computer e altre attrezzature informatiche occorrenti per la efficiente gestione del servizio.

Si prevede la possibilità di effettuare un sopralluogo prima dell'avvio dei servizi.

È a carico della ditta affidataria la messa a disposizione del materiale di consumo e di cancelleria necessario all'espletamento del servizio; è altresì a suo carico la messa a disposizione dei mezzi di trasporto ritenuti necessari per l'espletamento del servizio.

La Ditta affidataria dovrà mettere a disposizione i mezzi per gli spostamenti del personale su tutti i territori dell'UTdA.

Gli orari di tutte le attività, sommariamente previsti, dovranno comunque essere concordati e programmati nel dettaglio in base all'organizzazione complessiva dei settori dell'UTdA e secondo le esigenze specifiche dei servizi prestati.

## **Art. 7**

### **Attrezzature tecnologiche**

L'UTdA garantirà l'accesso agli applicativi e alle banche dati necessarie per lo svolgimento delle attività oggetto del presente appalto. Con atto integrativo successivo verranno elencati e definiti gli applicativi rispetto ai quali sarà consentito l'accesso nonché le relative regole tecniche ed amministrative di utilizzo, nel rispetto anche della normativa in materia di privacy.

Qualora la ditta affidataria, in accordo con l'UTdA, dovesse inserire nuovi software di proprietà per la gestione di dati, procedure, sistemi informativi dovrà concederne la licenza d'uso a tempo illimitato all'Unione stessa, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione.

La Ditta dovrà dotarsi di tutti i dispositivi, gli strumenti e le attrezzature informatiche occorrenti allo svolgimento del servizio, nonché della rete e della connettività ad Internet (requisito obbligatorio per la sede provvisoria e per la Casa della Comunità) e di almeno 5 (cinque) linee telefoniche. La ditta dovrà gestire la continuità del servizio dell'intera dotazione tecnologica e di connettività garantendo la relativa manutenzione hardware e software. Si precisa che la linea telefonica della Casa della Comunità dovrà consentire ai 3 (tre) operatori presenti di poter gestire la ricezione delle chiamate in contemporanea con l'attivazione di un messaggio automatico per gestire le chiamate in attesa. Il gestore dovrà inoltre dotare il proprio personale di caselle di posta elettronica in cui sia identificata in modo preciso la Ditta esecutrice. Si precisa che l'UTdA mantiene il diritto di accedere alle proprie apparecchiature presenti nella rete privata istituzionale dell'Unione e/o dispositivi o di installarne di aggiuntivi, presenti nelle sedi di svolgimento del servizio.

## **Art. 8**

### **Personale impegnato nel servizio**

La Ditta Affidataria deve individuare un Coordinatore con esperienza documentata almeno triennale sulla gestione di servizi sociali e sulle problematiche relazionali proprie dell'utenza dei servizi. A questa figura è attribuita la responsabilità complessiva dei servizi resi dall'Affidatario; pertanto, detto coordinatore dovrà interloquire con il RUP e con i referenti delle diverse attività individuati dall'UTdA, per l'esecuzione dell'affidamento.

Tale figura deve essere in possesso di diploma superiore o laurea conseguiti in Italia o all'estero anche se non equiparati e di una esperienza di coordinamento di servizi e attività analoghi a quelli richiesti, nonché di una comprovata e documentata competenza in ambiti specifici.

La Ditta nell'organizzazione dei servizi deve garantire un numero adeguato di operatori per gestire la complessità delle attività che vedono la relazione con l'utenza. Per la sede principale di Carpi si richiede che siano impiegati contemporaneamente almeno 3 operatori nella fascia oraria 9,00 – 12,00, assicurando la compresenza di almeno 2 figure nelle restanti fasce orarie di apertura del servizio. Gli operatori devono possedere adeguati titoli di studio e curricula professionali e più nello specifico:

Qualifica operatori	Caratteristiche specifiche richieste
---------------------	--------------------------------------

<p>Operatore di sportello: possesso diploma di laurea, oppure in possesso di diploma di scuola media superiore ed esperienza di almeno 12 mesi maturata nel campo di attività di cui al presente capitolato, oppure, in assenza dei suddetti titoli, con esperienza almeno triennale pertinente. È inoltre richiesto il possesso della patente di guida di tipo B e/o patenti equipollenti ai sensi del D.M. 08/08/1994.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- buone capacità di ascolto e comunicazione;</li> <li>- buona conoscenza dei programmi informatici più in uso;</li> <li>- capacità di lavorare in équipe per realizzare programmi di rete nel territorio;</li> <li>- capacità di elaborare, applicare e valutare progetti di orientamento;</li> <li>- conoscenza dei servizi interni ed esterni;</li> <li>- conoscenza di almeno una lingua straniera veicolare (inglese e/o francese);</li> <li>- gestione del colloquio;</li> <li>- capacità di analisi della domanda dell'utente;</li> <li>- progettazione di percorsi individuali.</li> </ul>
<p>Operatore di Pronto Intervento: possesso del titolo di educatore professionale o di assistente sociale, secondo le norme vigenti e le competenze necessarie per lo svolgimento del servizio. Può coincidere con un operatore di sportello.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- spiccata attitudine alle relazioni;</li> <li>- capacità di problem solving;</li> <li>- autonomia e spirito di iniziativa;</li> <li>- consapevolezza del ruolo;</li> <li>- senso di responsabilità.</li> </ul>

L'Impresa Appaltatrice deve assicurare il mantenimento, in termini quali-quantitativi, dell'organigramma presentato in fase di offerta, nonché la stabilità del personale, limitando il più possibile le sostituzioni.

L'Impresa Appaltatrice si impegna a garantire la continuità delle attività, provvedendo alle opportune integrazioni o sostituzioni del proprio personale che dovesse dimostrarsi insufficiente e/o inadeguato oppure assente a qualsiasi titolo. Tutte le sostituzioni devono avvenire con la massima tempestività, possibilmente entro la giornata in cui viene rilevata l'assenza o al più tardi entro il giorno successivo all'evento; il costo è interamente a carico dell'Impresa appaltatrice.

In caso di sostituzione il nuovo personale dovrà essere in possesso degli stessi requisiti del personale sostituito e dovrà essere preventivamente formato a cura dell'Impresa appaltatrice.

Sia all'inizio, sia nel corso di svolgimento delle attività, l'UTdA potrà disporre la non utilizzazione del personale ritenuto, per comprovati motivi, non idoneo al servizio o che, durante lo svolgimento delle attività, abbia tenuto un comportamento non adeguato rispetto alle prescrizioni del presente capitolato, oppure non consono all'ambiente di lavoro; in tal caso l'Impresa ha l'obbligo di provvedere tempestivamente alla sostituzione del personale non idoneo, senza che ciò possa costituire motivo di maggior onere per l'UTdA.

L'interruzione del servizio per cause di forza maggiore non darà luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti. Per forza maggiore s'intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile ed al di fuori del controllo delle parti, che le stesse non possano evitare (es. calamità naturali, emergenze sanitarie, altri fatti straordinari e imponderabili).

Non è consentito all'Impresa appaltatrice sospendere unilateralmente il servizio, ivi compresi i casi in cui siano in atto controversie con l'Amministrazione, o vi siano eventuali ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti da parte di quest'ultima. La sospensione del servizio per decisione unilaterale costituisce inadempienza contrattuale tale da motivare la risoluzione del contratto ai sensi dell'Art.17 del presente capitolato.

In caso di sciopero dei propri dipendenti, l'Impresa Appaltatrice sarà tenuta a darne comunicazione scritta alla stazione appaltante ai sensi della normativa vigente, precisandone le ragioni e la durata e



dando preciso conto delle misure adottate per contenerne i disagi all'utenza e alla collettività. Le vertenze sindacali all'interno della Ditta devono rispettare pienamente la legge 12/06/1990, n.146 e successive modifiche ed integrazioni: a tal fine la Ditta concorda con il proprio personale un codice di autoregolamentazione del diritto di sciopero, il quale preveda il rispetto di quanto fissato dall'accordo sui livelli dei servizi essenziali pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n.256 del 31.10.2002, pagina 26 e seguenti.

L'Impresa Appaltatrice è tenuta all'adempimento di tutte le prescrizioni previste dal D. Lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii., relativamente alle parti applicabili, e di ogni altra norma in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, anche relativamente ad eventuali aggiornamenti emanati nel corso del contratto. L'UTdA è quindi esplicitamente esonerata in merito a eventuali inadempimenti dell'Impresa appaltatrice, in qualsiasi modo ricollegabili - direttamente o indirettamente - a quanto previsto dal decreto legislativo sopra citato.

In relazione al presente appalto non è stato predisposto, ai sensi dell'art. 26, comma 3 del D.lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii., il documento unico di valutazione dei rischi interferenziali (DUVRI) in quanto trattasi di servizi equiparabili ad attività di natura intellettuale per i quali - anche se effettuati presso locali della stazione appaltante - non sono previste interferenze e, quindi, non è necessaria la predisposizione preventiva del DUVRI e la conseguente stima dei costi sulla sicurezza.

Per tutti gli altri rischi non riferibili alle interferenze resta immutato l'obbligo a carico dell'operatore economico di elaborare il proprio documento di valutazione dei rischi e di provvedere all'attuazione delle misure di sicurezza necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici propri dell'attività svolta.

L'impresa in particolare dovrà:

1. istruire e responsabilizzare il proprio personale sulla prevenzione dei rischi di infortunio, attraverso formazione e addestramento adeguati, nella rigorosa osservanza da parte dello stesso di tutte le norme di sicurezza;
2. adottare tutti i procedimenti e le cautele necessarie per garantire l'incolumità degli addetti ai servizi e di terzi;
3. fornire a tutto il proprio personale impiegato nel servizio i dispositivi di protezione individuale.

All'inizio del periodo contrattuale, l'Impresa Aggiudicataria dovrà fornire al RUP l'elenco nominativo, del personale impiegato per le attività oggetto del presente capitolato e il loro impegno orario e con indicazione del tipo di rapporto contrattuale intercorrente tra personale impiegato e l'Impresa Appaltatrice. L'Impresa aggiudicataria si impegna inoltre a comunicare per iscritto eventuali variazioni e/o sostituzioni per qualsiasi causa.

Detto elenco dovrà corrispondere a quello indicato in sede di offerta. Sono fatti salvi solo i casi di sostituzione legati a cause di forza maggiore che dovranno essere effettuati con personale in possesso dei medesimi requisiti delle figure sostituite. L'elenco dovrà essere costantemente aggiornato durante tutta la durata del contratto, anche in caso di sostituzioni temporanee. In casi di sostituzioni per periodi prolungati, l'UTdA si riserva di valutare preventivamente i CV dei sostituiti.

L'Impresa, con oneri a proprio carico, dovrà garantire che tutto il personale sia dotato di cartellino di riconoscimento.

Il personale dell'Impresa Aggiudicataria è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti e a rispettare le disposizioni della normativa in materia di protezione e trattamento dei dati personali, nonché dei Regolamenti e/o atti applicativi approvati o che verranno approvati nel corso della durata dell'appalto dall'UTdA.

Il personale dell'operatore aggiudicatario del servizio deve rispettare le norme di legge e regolamentari inerenti al servizio assegnato con particolare riferimento al D.P.R. 62/2013 (Codice di comportamento dei pubblici dipendenti), nonché alle norme fissate dal Capitolato, alle

disposizioni concordate dall'Unione con i responsabili della Ditta; deve inoltre svolgere il compito assegnato con perizia, prudenza, diligenza e rispetto dell'utenza.

Il personale dipendente dovrà essere, pena la risoluzione del contratto, assunto ed inquadrato nel rispetto delle vigenti norme contrattuali che regolano la materia, nonché possedere tutti i requisiti professionali previsti dalle vigenti norme.

Se la Ditta ha forma cooperativa si impegna a rispettare i relativi accordi nazionali e provinciali di lavoro anche nei rapporti con i soci.

Gli obblighi di cui sopra vincolano la Ditta anche se la stessa non sia aderente alle associazioni stipulanti gli accordi contrattuali e receda da essi.

Nell'esecuzione dei servizi di cui al presente appalto, l'operatore economico si obbliga comunque ad applicare integralmente tutte le norme di legge e contrattuali vigenti per il personale utilizzato (es. CCNL e Contratti integrativi). L'operatore si obbliga, altresì, ad applicare il Contratto Nazionale e gli Accordi di lavoro provinciali sottoscritti con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative a livello nazionale anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

L'aggiudicatario si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti in base alle disposizioni legislative, ai regolamenti vigenti in materia di lavoro, di assicurazione sociale e prevenzione infortuni, di formazione e, in particolare, si impegna ad applicare le disposizioni in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro e prevenzione degli infortuni previste dal D.Lgs 81/2008 e s.m.i..

Detto personale deve essere di età non inferiore ai 18 anni, in possesso di idoneità senza prescrizioni e/o limitazioni alla specifica mansione per capacità fisiche e per qualificazione professionale.

## **Art. 9**

### ***Obblighi a carico dell'Appaltatore***

I servizi e le attività oggetto del presente appalto sono rivolti ai cittadini e, come tali, eventuali sospensioni o rinunce dovranno essere preventivamente concordate con l'Unione Terre d'Argine.

In caso di sospensione o di abbandono anche parziale del servizio e in genere per ogni inosservanza degli obblighi e condizioni del presente Capitolato, eccettuati i casi di forza maggiore, l'UTdA potrà sostituirsi senza formalità di sorta all'Appaltatore per l'esecuzione dei servizi, anche attraverso l'affidamento ad altra Ditta, con rivalsa delle spese a carico dell'appaltatore, salva l'applicazione di eventuali sanzioni e il risarcimento del maggior danno.

L'Appaltatore si impegna inoltre alla gestione complessiva, con oneri a proprio carico, dei servizi oggetto del presente appalto, garantendo tutti gli adempimenti necessari al suo buon funzionamento e quindi dovrà:

- assicurare l'attività dall'avvio fino al termine dell'appalto stesso;
- individuare un Coordinatore, comunicando il nominativo per iscritto, per le attività relative al seguente appalto come diretto interlocutore per la committenza;
- assumere gli oneri per imposte e tasse comunque derivanti dalla esecuzione del contratto, ivi compresi gli oneri relativi al contratto;
- provvedere alla copertura di tutti i rischi assicurativi connessi alle prestazioni del presente appalto compresi quelli relativi al trasporto;
- garantire l'organizzazione e la gestione di tutto il personale necessario e di tutte le attività oggetto del presente capitolato, adempiendo a tutti gli obblighi e responsabilità relativi alla gestione dello stesso personale come meglio specificato nel presente capitolato di gara;
- predisporre ed attuare i piani di sicurezza;

- garantire, con oneri a proprio carico, in caso di turn-over del personale durante la durata dell'appalto, un congruo periodo di compresenza al fine di assicurare la continuità dei servizi;
- garantire la massima partecipazione dei propri operatori ai momenti formativi/informativi sulle caratteristiche e bisogni degli utenti organizzati dai servizi;
- assicurare il rispetto della normativa relativa alla privacy, in particolare rispetto all'utilizzo delle banche dati e dei dati sensibili nel rispetto di quanto previsto dalle norme comunitarie;
- garantire ogni altro adempimento a suo carico previsto dal presente capitolato.

#### **Art. 10**

##### ***Controllo sui servizi e valutazione***

La Ditta deve essere dotata di un sistema di autovalutazione interno sullo svolgimento e qualità dei servizi offerti, da esplicitarsi nell'offerta. I risultati di detto controllo vengono inviati, a richiesta, al RUP, che può anche chiedere l'integrazione degli stessi con altri dati al fine di elaborare i controlli di gestione dei servizi pubblici di cui - fra gli altri - all'art. 196 del D. Lgs. 267/2000 (T.U.E.L.) e successive modifiche e integrazioni.

La Ditta dovrà allegare alle fatture mensili un report sulle attività svolte, con i dati di attività effettuati nel corso del mese di riferimento, al fine di consentire agli incaricati dell'UTdA di provvedere alla verifica di congruità delle attività espletate e della correttezza delle stesse; l'Amministrazione può richiedere di fornire report ulteriori recanti informazioni necessarie o utili ad adempimenti o valutazioni in merito ai servizi. L'Amministrazione si riserva di effettuare controlli sull'attività appaltata, attraverso i propri dirigenti e funzionari ed ogni altro incaricato, in qualunque momento durante tutta la durata dell'appalto.

La Ditta deve adempiere a tutti gli obblighi informativi richiesti dall'UTdA in merito alle attività rese.

La Ditta deve predisporre un piano di valutazione della qualità interno relativo ad ogni servizio/attività oggetto del presente capitolato.

Le prestazioni rese dall'Affidatario devono essere svolte in stretta integrazione e in rapporto alla più complessiva organizzazione dell'insieme delle attività del Settore dei Servizi Socio Sanitari e degli altri Settori dell'UTdA coinvolti nel loro complesso. In particolare, l'Affidatario deve garantire adeguati livelli di coordinamento:

- con il responsabile dell'esecuzione del contratto per l'insieme delle attività previste nell'appalto attraverso il Coordinatore;
- con i Servizi all'interno dei quali l'Appaltatore è chiamato ad operare per alcuni progetti e attività;

Il coordinamento dei livelli sopra definiti viene garantito attraverso incontri periodici organizzati dal RUP o suo delegato.

Con periodicità almeno semestrale la Ditta deve fornire un report sulla base di indicatori che saranno concordati subito dopo l'affidamento, al fine di permettere all'UTdA di poter eventualmente ri-orientare le attività sulla base degli esiti conseguiti.

#### **Art. 11**

##### ***Clausola sociale***

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50

del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D.Lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

La consistenza del personale attualmente impiegato dall'operatore uscente per l'esecuzione dei servizi in essere è indicata nella relazione tecnico-illustrativa del progetto a base di gara.

Il riassorbimento del personale è imponibile nella misura e nei limiti in cui sia compatibile con il fabbisogno richiesto dall'esecuzione del contratto e con la pianificazione e l'organizzazione definita dal nuovo aggiudicatario. L'operatore economico dovrà, quindi, allegare all'interno della documentazione amministrativa un sintetico progetto di assorbimento riportando nello stesso le concrete modalità applicative della clausola sociale (num. unità di personale da riassorbire e relativo inquadramento e trattamento economico). Tale progetto non concorrerà alla valutazione dell'offerta tecnica.

La mancata presentazione del progetto – anche a seguito dell'attivazione del soccorso istruttorio espressamente previsto dalle Linee Guida ANAC n. 13 approvate con Delibera n. 114 del 13.02.2019 – equivale a mancata accettazione della clausola sociale e comporterà **l'esclusione dalla gara**.

#### **Art. 12**

##### ***Responsabile Unico del Procedimento e direttore dell'esecuzione del contratto***

Il Responsabile Unico del Procedimento è il Dirigente del settore dei Servizi Sociali dell'Unione delle Terre d'Argine. Il Direttore dell'Esecuzione del contratto è il Responsabile del Servizio Progetti Speciali in ambito Sociale del Settore Servizi Sociali dell'Unione delle Terre d'Argine.

#### **Art. 13**

##### ***Avvio dell'esecuzione del contratto***

L'esecutore è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite dalla stazione appaltante per l'avvio dell'esecuzione del contratto. Qualora l'esecutore non adempia, la stazione appaltante ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto.

Ai sensi dell'art. 32 comma 8 del D. Lgs. 50/2016, l'avvio all'esecuzione del servizio potrà essere effettuata, in via d'urgenza, anche prima della sottoscrizione del relativo contratto. L'esecutore è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite dalla Stazione Appaltante per l'avvio dell'esecuzione del servizio e qualora non adempia l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto e di incamerare la cauzione.

Si prevede, in accordo con la Ditta appaltatrice, una fase di avvio delle attività in cui realizzare le modalità di gestione previste nel presente appalto, al fine di garantire la qualità e la continuità con gli interventi già in atto. In particolare si prevede di sviluppare le attività, garantendo la presenza e in alcuni momenti della compresenza, a giudizio insindacabile dell'UTdA, di eventuale personale dell'amministrazione al fine del passaggio di consegne e informazioni atte a garantire un buon funzionamento del servizio.

Qualora l'Impresa Appaltatrice sia una Cooperativa Sociale ex legge 381/91, si ribadisce l'applicabilità del vigente Contratto Collettivo Nazionale di lavoro, con particolare riferimento all'art. 37 "Cambi di gestione".

#### **Art. 14**

##### ***Divieto di modifiche introdotte dall'esecutore***

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dall'esecutore, se non è disposta dal Direttore dell'esecuzione del contratto e preventivamente approvata dalla stazione appaltante.

Le modifiche non previamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e, ove il Direttore dell'esecuzione lo giudichi opportuno, comportano la rimessa in pristino, a carico dell'esecutore, della situazione originaria preesistente, secondo le disposizioni del Direttore dell'esecuzione.

#### **Art. 15**

##### ***Sospensione dell'esecuzione del contratto.***

Il Direttore dell'esecuzione ordina la sospensione dell'esecuzione delle prestazioni del contratto qualora circostanze particolari ne impediscano temporaneamente la regolare esecuzione.

Di tale sospensione verranno fornite le ragioni.

La sospensione della prestazione, potrà essere ordinata:

- a) per ragioni di necessità o di pubblico interesse, tra cui l'interruzione di finanziamenti per esigenze sopravvenute di finanza pubblica;
- b) in tutti i casi in cui ricorrano circostanze speciali che impediscono in via temporanea che l'appalto proceda utilmente a regola d'arte.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto, con l'intervento dell'esecutore o di un suo legale rappresentante, compila apposito verbale di sospensione. Non appena sono venute a cessare le cause della sospensione, il Direttore dell'esecuzione redige i verbali di ripresa dell'esecuzione del contratto.

Nel verbale di ripresa il direttore indica il nuovo termine di conclusione del contratto, calcolato tenendo in considerazione la durata della sospensione e gli effetti da questa prodotti.

In ogni caso si applicano le disposizioni di cui all'art. 107 del Codice dei contratti.

#### **Art. 16**

##### ***Inadempimenti e penalità***

Per ogni violazione degli obblighi derivanti dal presente Capitolato e per ogni caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, la stazione appaltante, fatto salvo ogni risarcimento di maggiori ed ulteriori danni, potrà applicare alla Ditta appaltatrice delle penali, variabili a seconda della gravità del caso, calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale e comunque non superiori, complessivamente, al 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale. L'eventuale applicazione delle penali non esime la ditta appaltatrice dalle eventuali responsabilità per danni a cose o persone dovuta a cattiva qualità dei servizi forniti.

Ad esempio, daranno luogo all'applicazione di penali:

1. qualora la ditta non utilizzi personale in possesso dell'attestato di qualifica professionale richiesta verrà applicata una penale pari a 250,00 euro per ogni giornata di mancato rispetto dell'obbligo suindicato. Nel caso in cui tale situazione si protragga per più di un mese consecutivo, è facoltà dell'UTdA oltre all'applicazione delle penali disporre la risoluzione del contratto anche prima della scadenza con le modalità di cui all'art. 17;
2. in caso di sospensione, abbandono o mancata effettuazione del servizio, totale o parziale, tale da costringere l'Ente a provvedere in altro modo, verrà applicata una penale pari al 50% dell'importo (al prezzo di aggiudicazione) relativo al servizio non effettuato, oltre all'addebito degli oneri connessi all'affidamento del servizio non eseguito ad altra impresa idonea, anche a prezzo superiore;
3. in caso di gravi azioni a danno della dignità personale degli utenti assistiti da parte di operatori della ditta verrà applicata una penale di €. 2.000,00;
4. mancata reperibilità dei referenti nelle fasce orarie di competenza: penale pari a €. 100,00

- per ora di irreperibilità;
5. mancato invio dell'elenco iniziale riportante il personale impiegato nell'appalto (titolari e sostituti): penale €. 1.000,00;
  6. mancato aggiornamento successivo dell'elenco di cui sopra: penale di €. 250,00 per ogni lavoratore non preventivamente segnalato;
  7. mancata sostituzione del personale: penale pari a €. 150,00 per ogni giornata in cui non ha provveduto alla sostituzione del personale;
  8. ogni altra inadempienza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali: penale rapportata in ragione delle loro gravità all'importo delle prestazioni non eseguite o non esattamente eseguite, fino al massimo del 5% del corrispettivo mensile;

Il responsabile del procedimento o il Direttore dell'esecuzione, con nota indirizzata al Dirigente propone l'applicazione delle suddette penali specificandone l'importo. L'applicazione delle penali sarà preceduta da regolare contestazione scritta dell'inadempienza, avverso la quale la Ditta avrà facoltà di presentare le sue controdeduzioni entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento della contestazione stessa.

Resta, in ogni caso, ferma la facoltà della stazione appaltante, in caso di gravi violazioni, di sospendere immediatamente il servizio alla Ditta appaltatrice e di affidarla anche provvisoriamente ad altra Ditta, con costi a carico della parte inadempiente ed immediata escussione della garanzia definitiva.

Il pagamento della penale dovrà essere effettuato entro 15 (quindici) giorni dalla notifica o dalla ricezione della comunicazione di applicazione. Decorso tale termine la stazione appaltante si rivarrà trattenendo la penale sul corrispettivo della prima fattura utile ovvero sulla garanzia definitiva. In tale ultimo caso la Ditta è tenuta a ripristinare il deposito cauzionale entro 10 (dieci) giorni dalla comunicazione del suo utilizzo pena la risoluzione del contratto.

### **Art. 17**

#### ***Risoluzione del contratto***

Nelle ipotesi successivamente elencate, ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificamente contestata dal Direttore dell'esecuzione o dal responsabile del procedimento a mezzo di comunicazione scritta, inoltrata via PEC al domicilio eletto dall'aggiudicatario. Nella contestazione sarà prefissato un termine non inferiore a 5 giorni lavorativi per la presentazione di eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine, l'amministrazione, qualora non ritenga valide le giustificazioni addotte, ha facoltà di risolvere il contratto nei seguenti casi:

- frode nella esecuzione dell'appalto;
- mancato inizio dell'esecuzione dell'appalto nei termini stabiliti dal presente Capitolato;
- manifesta incapacità nell'esecuzione del servizio appaltato;
- inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni e la sicurezza sul lavoro;
- interruzione totale del servizio verificatasi, senza giustificati motivi, per almeno 3 giorni anche non consecutivi nel corso dell'anno di durata del contratto;
- reiterate e gravi violazioni delle norme di legge e/o delle clausole contrattuali, tali da compromettere la regolarità e la continuità dell'appalto;
- cessione del Contratto, al di fuori delle ipotesi previste;
- utilizzo del personale non adeguato alla peculiarità dell'appalto;
- concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'aggiudicatario;
- inottemperanza agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136;

- ogni altro inadempimento che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto, ai sensi dell'art. 1453 del codice civile.

Ove si verificano deficienze e inadempienze tali da incidere sulla regolarità e continuità del servizio, l'amministrazione potrà provvedere d'ufficio ad assicurare direttamente, a spese dell'aggiudicatario, il regolare funzionamento del servizio. Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto, per le motivazioni sopra riportate, l'aggiudicatario, oltre alla immediata perdita della cauzione, sarà tenuto al risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti ed alla corresponsione delle maggiori spese che l'amministrazione dovrà sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

### **Art. 18** ***Recesso***

L'amministrazione si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze d'interesse pubblico e senza che da parte dell'aggiudicatario possano essere vantate pretese, salvo che per le prestazioni già eseguite o in corso d'esecuzione, di recedere in ogni momento dal contratto, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari da notificarsi all'aggiudicatario tramite posta elettronica certificata. In caso di recesso l'aggiudicatario ha diritto al pagamento da parte dell'amministrazione delle sole prestazioni eseguite, purché correttamente, secondo il corrispettivo e le condizioni previste in contratto.

### **Art. 19** ***Corrispettivo per i servizi***

All'appaltatore sarà riconosciuto un corrispettivo per i servizi fino a concorrenza dei valori di aggiudicazione:

Detti valori sono da intendersi al netto di IVA, se ed in quanto dovuta.

La fatturazione avverrà a cadenza mensile posticipata con la seguente modalità:

- a) con un canone fisso mensile per quanto attiene al servizio di segretariato sociale;
- b) con un canone fisso mensile per quanto attiene alla quota fissa del PRINS (cioè reperibilità e messa a disposizione dell'immobile);
- c) con un valore relativo agli interventi svolti nel corso del mese, ottenuto moltiplicando la tariffa oraria di aggiudicazione per il n. di ore effettivamente svolte per gli interventi del PRINS;

Solo fino a quando non sarà disponibile la sede presso la Casa della Comunità e per un periodo massimo di n.9 mesi verranno liquidate all'aggiudicatario risorse a copertura delle spese di locazione ed utenze in quote mensili ognuna pari ad euro **2.100,00**.

Il corrispettivo dovuto all'Appaltatore è da intendersi comprensivo di tutti i servizi, le prestazioni, le spese accessorie e quant'altro necessario per la perfetta esecuzione dell'appalto.

Il pagamento da parte dell'UTdA del corrispettivo per il servizio avviene a mezzo di disposizione di liquidazione, in rate mensili posticipate, a seguito di presentazione di apposita fattura della Ditta, corredata di tutti gli indicatori definiti per poter verificare la congruità tecnica e contabile delle stesse. Le fatture saranno emesse relativamente ai punti a) e b) per un valore pari a 1/12 del valore annuale di aggiudicazione.

### **Art. 20** ***Pagamento delle fatture***

Il pagamento del servizio sarà effettuato entro trenta (30) giorni decorrenti dalla verifica di conformità dell'esecuzione del servizio medesimo.

L'accertamento di conformità deve concludersi entro trenta (30) giorni dall'esecuzione del servizio. Le fatture elettroniche devono essere trasmesse, tramite piattaforma SDI, al seguente codice univoco ufficio: UFA4B7.

La Ditta dovrà allegare alle fatture mensili un report sulle attività svolte, con i dati di attività effettuate nel corso del mese di riferimento, al fine di consentire agli incaricati dell'UTdA di provvedere alla verifica di congruità delle attività espletate e della correttezza delle stesse; l'Amministrazione può richiedere di fornire report ulteriori recanti informazioni necessarie o utili ad adempimenti o valutazioni in merito ai servizi, in particolare relativamente alle attivazioni PRINS.

Il pagamento delle fatture avverrà previo accertamento della regolarità previdenziale della Ditta.

I pagamenti saranno effettuati tramite bonifico bancario o postale su un conto corrente dedicato, anche non in via esclusiva acceso presso Banche o Poste Italiane S.p.A. A questo proposito, l'appaltatore deve comunicare alla stazione appaltante entro sette giorni dall'accensione, gli estremi identificativi del conto corrente di cui sopra nonché, nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sullo stesso.

L'appaltatore deve impegnarsi a garantire la tracciabilità dei flussi finanziari in relazione al presente appalto.

Il codice C.I.G. relativo al servizio di cui trattasi, i cui estremi saranno comunicati dalla stazione appaltante, dovrà essere riportato obbligatoriamente in tutte le fatture emesse dal fornitore in relazione al presente appalto.

Qualora l'appaltatore non assolva agli obblighi previsti dall'art. 3 della legge 136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto, il contratto si risolverà di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo art. 3.

## **Art. 21**

### ***Revisione del prezzo d'appalto***

I prezzi contrattuali saranno fissi ed invariabili per tutta la durata del primo anno. Dal secondo anno in poi, ai sensi dell'art. 106, c.1 lett. a) del D.Lgs. 50/2016, saranno sottoposti ad eventuale revisione, con cadenza annuale, sulla base di istruttoria condotta dal RUP dietro richiesta documentata dell'impresa aggiudicataria.

Potrà essere riconosciuta, dopo il primo anno di gestione, una revisione annuale dei prezzi in relazione agli eventuali aumenti delle retribuzioni e delle contribuzioni obbligatorie registrati per il personale dipendente, sopravvenuti dopo la presentazione dell'offerta contrattuale, disposti da contratti collettivi nazionali di lavoro, da integrativi provinciali o da norme di legge, non prevedibili al tempo dell'offerta e comunque in essa non previsti, nel limite dell'incremento percentuale verificatosi rispetto ai prezzi offerti. La revisione per l'aumento delle retribuzioni potrà essere concessa solo se l'Appaltatore avrà recepito ed applicato il nuovo contratto per tutti i suoi dipendenti impegnati nei servizi oggetto del presente capitolato. La revisione dovrà essere richiesta dalla parte che vi abbia interesse mediante comunicazione inoltrata a mezzo email-pec. Il dirigente, con apposito provvedimento, a seguito della necessaria istruttoria, potrà disporre il motivato rigetto dell'istanza o il suo accoglimento, con la conseguente determinazione dell'incremento di prezzo da corrispondere. Quest'ultimo avrà efficacia dal mese successivo a quello in cui è pervenuta la richiesta.

## **Art. 22**

### ***Danni***

La Ditta sarà sempre direttamente responsabile dei danni eventualmente causati ai suoi dipendenti e



alle attrezzature che possano derivare da comportamenti di terzi; l'Impresa sarà sempre direttamente responsabile di danni di qualunque natura che risultino arrecati a persone o a cose dal proprio personale e in ogni caso dovrà provvedere senza indugio e a proprie spese alla riparazione e/o sostituzione delle parti e degli oggetti danneggiati.

L'accertamento dei danni sarà effettuato, su segnalazione del RUP, alla presenza dei delegati della Ditta; a tale verrà comunicato con sufficiente anticipo alla Ditta il giorno e l'orario in cui si valuterà lo stato dei danni in modo tale da consentire all'Impresa di intervenire nella stima. Qualora la Ditta non manifesti la volontà di partecipare all'accertamento in oggetto, il RUP provvederà autonomamente alla presenza di due testimoni. Tale constatazione costituirà titolo sufficiente al fine del risarcimento dei danni che dovrà essere corrisposto dalla Ditta.

### **Art. 23** ***Copertura assicurativa***

L'Impresa aggiudicataria si intende espressamente obbligata e risponderà dei danni - sia alle persone, sia alle cose - cagionati all'Unione delle Terre d'Argine o a terzi in relazione allo svolgimento di tutte le attività e servizi che formano oggetto dell'appalto e per l'intera durata del medesimo, mallevando al riguardo l'UTdA e i suoi amministratori, dipendenti e collaboratori, da qualsiasi eventuale pretesa o richiesta risarcitoria, da chiunque avanzata nei confronti degli anzidetti soggetti.

A tale fine l'Impresa aggiudicataria si obbliga pertanto a stipulare con primaria compagnia assicuratrice - e a mantenere valida ed efficace per tutta la durata dell'appalto - idonea copertura assicurativa per:

- a) la Responsabilità Civile verso Terzi (RCT) per danni arrecati a terzi in conseguenza di fatti od omissioni verificatisi in relazione all'esercizio delle attività e alla prestazione dei servizi formanti nel loro complesso oggetto dell'affidamento - come descritti nel presente Capitolato d'oneri - comprese, senza eccezioni, tutte le attività accessorie e complementari rispetto alle attività e servizi principali e prevalenti;
- b) la Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro (RCO) per gli infortuni sofferti da tutti i prestatori d'opera addetti all'attività, inclusi i soci.

Detta assicurazione RCT/RCO dovrà prevedersi con massimali di garanzia non inferiori rispettivamente a:

- **euro 2.000.000,00** per sinistro;
- **euro 2.000.000,00** per persona (terzo o prestatore di lavoro) che abbia subito danni per morte o lesioni corporali;
- **euro 1.000.000,00** per danni a cose, indipendentemente dal numero dei soggetti danneggiati;

e dovrà inoltre prevedere:

#### relativamente alla garanzia RCT

- l'estensione del novero dei terzi a:
  - titolari e dipendenti o addetti di ditte terze (fornitori, ecc.) e, in genere, alle persone fisiche che partecipino ad attività complementari all'attività assicurata;
  - professionisti e consulenti in genere e loro prestatori di lavoro o addetti;
  - eventuali subappaltatori e loro dipendenti;

- l'estensione alla responsabilità civile derivante all'impresa per danni subiti e cagionati a terzi da persone non dipendenti (volontari, collaboratori, ecc.) e della cui opera l'impresa stessa si avvalga per l'espletamento delle attività oggetto dell'appalto;
- l'estensione ai rischi della responsabilità civile derivante dalla proprietà e/o conduzione e/o esercizio di qualsiasi bene - sia immobile, sia mobile - utilizzato per l'espletamento delle attività;
- l'estensione alla responsabilità civile per danni a cose di terzi derivanti da incendio di cose dell'impresa o di persone delle quali il medesimo debba rispondere a termini di legge ovvero detenute a qualsiasi titolo dai medesimi soggetti;
- l'estensione ai rischi della responsabilità civile derivante dalla committenza di lavori o servizi affidati a soggetti terzi nei limiti eventualmente consentiti dal presente capitolato;

relativamente alla garanzia RCO

- l'estensione ai danni non rientranti nella disciplina INAIL - o eccedenti le prestazioni previste dalla richiamata disciplina - cagionati, per morte e lesioni, ai prestatori di lavoro;
- la clausola di buona fede INAIL.

L'esistenza e la validità della copertura assicurativa, nei limiti minimi prescritti, dovrà essere documentata con deposito di copia della relativa polizza quietanzata, nei termini richiesti dall'ente e in ogni caso prima della stipulazione del contratto, con obbligo per l'impresa di presentare - alla scadenza di ciascun periodo assicurativo e fino al termine dell'appalto, rinnovi e/o proroghe compresi - copia del titolo (quietanza di rinnovo o nuovo contratto quietanzato) attestante la validità della copertura assicurativa senza soluzione di continuità.

Costituirà onere a carico dell'impresa aggiudicataria il risarcimento degli importi dei danni - o di parte di essi - che non risultino risarcibili in relazione alla eventuale pattuizione di scoperti e/o franchigie contrattuali ovvero in ragione della sottoscrizione di assicurazioni insufficienti, la cui stipula non esonera l'impresa stessa dalle responsabilità incombenti, a termini di legge, su di esso o sulle persone della cui opera si avvalga, né dal rispondere di quanto non risulti coperto - totalmente o parzialmente - dalla sopra richiamata copertura assicurativa.

Nel caso di RTI la copertura assicurativa deve recare l'espressa previsione della sua operatività in nome e nell'interesse di tutti i soggetti temporaneamente raggruppati.

**Art. 24**  
***Fallimento***

L'appalto si intende revocato e quindi il contratto risolto in caso di fallimento dell'Impresa aggiudicataria, fatta salva la disciplina prevista dall'art. 48, commi 17-18, e dell'art. 110 del D. Lgs. 50/2016.

**Art. 25**  
***Garanzia definitiva***

La ditta aggiudicataria, a tutela del regolare adempimento degli obblighi contrattuali prima della stipula del relativo contratto dovrà prestare una garanzia il cui importo verrà calcolato con le modalità previste dall'art. 103 del d.lgs. 50/2016.

La garanzia dovrà essere costituita mediante fideiussione bancaria, polizza assicurativa, o rilasciata da intermediari finanziari, nel rispetto di quanto disposto dell'art. 103 del d.lgs. 50/2016.

La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

#### **Art. 26**

##### ***Svincolo della garanzia definitiva***

La garanzia definitiva è progressivamente svincolata in funzione dell'avanzamento dell'esecuzione del contratto, nel limite massimo dell'80% dell'importo garantito. L'ammontare residuo del 20% è svincolato a conclusione del contratto, previo accertamento degli adempimenti, sulla base del certificato di verifica di conformità.

#### **Art. 27**

##### ***Stipula del contratto***

Il contratto con l'Impresa aggiudicataria sarà stipulato in forma pubblica amministrativa a cura dell'Ufficiale rogante della stazione appaltante, ai sensi di quanto previsto dall'art. 32, comma 14, del D. Lgs. 50/2016.

#### **Art. 28**

##### ***Spese contrattuali***

Sono a carico della ditta appaltatrice le spese di bollo, scritturazione, copie di eventuali registrazioni e ogni altro onere necessario alla stipulazione del contratto.

#### **Art. 29**

##### ***Divieto di cessione del contratto. Subappalto***

È vietata, a pena di nullità, la cessione totale o parziale del contratto.

Il subappalto è ammesso a condizione che la ditta concorrente indichi in offerta le parti dell'appalto che intende eventualmente subappaltare a terzi, secondo le modalità e condizioni previste dall'art. 105 del d.lgs. 50/2016.

#### **Art. 30**

##### ***Foro competente***

Ai fini dell'esecuzione del contratto e per la notifica di eventuali atti giudiziari, la ditta aggiudicataria dovrà comunicare espressamente il proprio domicilio. Le controversie che dovessero insorgere tra le parti, relativamente all'interpretazione, applicazione ed esecuzione del contratto saranno definite mediante il ricorso agli accordi bonari di cui all'art. 206 del d.lgs. 50/2016. Qualora la controversia debba essere definita dal giudice, sarà competente il Tribunale di Modena.

#### **Art. 31**

##### ***Estensione degli obblighi di condotta previsti dal codice di comportamento dei dipendenti pubblici***

Gli obblighi di condotta previsti dal codice di comportamento dei dipendenti dell'Unione delle Terre d'Argine, ai sensi e per gli effetti del d.P.R. 16 aprile 2013, n. 62, vengono estesi, per quanto compatibili, anche ai collaboratori a qualsiasi titolo dell'impresa affidataria dell'appalto.

Il rapporto si risolverà di diritto o decadrà nel caso di violazioni da parte dei collaboratori dell'impresa contraente del suindicato codice.

Il codice di comportamento richiamato è pubblicato sul sito della stazione appaltante ai seguenti link:

<https://www.terredargine.it/amministrazione/amministrazione-trasparente/12278-disposizioni-general/atti-general/codice-disciplinare-e-codice-di-condotta-uta>

### **Art. 32**

#### ***Normativa di rinvio***

Per quanto non previsto dal presente capitolato speciale, si fa rinvio, oltre che al codice civile, alla disciplina normativa e regolamentare vigente in materia di appalti pubblici.

### **Art. 33**

#### ***Tutela della Privacy***

L'art. 28, comma 3, del Regolamento (UE) 2016/679 impone che i trattamenti da parte di un Responsabile del trattamento siano disciplinati da un contratto o da altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri, che vincoli il responsabile del trattamento al Titolare del trattamento e che stipuli la materia disciplinata e la durata del trattamento, la natura e la finalità del trattamento, il tipo di dati personali e le categorie di interessati, gli obblighi e i diritti del Titolare del trattamento.

Ai fini sovresposti, al momento della stipula del contratto, il Titolare del trattamento ed il Responsabile del trattamento stipuleranno l'Accordo per il trattamento esterno dei dati, che sarà allegato al Contratto di servizio.

La nomina è da intendersi valida per tutta la durata del contratto principale relativo al servizio oggetto dell'affidamento che vincoli la Ditta aggiudicataria al Titolare del trattamento.

La Ditta aggiudicataria sarà nominata Responsabile del trattamento dei dati che saranno raccolti e trasmessi dall'Unione delle Terre d'Argine in qualità di Titolare del trattamento. Per quanto riguarda, invece, i dati che saranno raccolti successivamente dalla Ditta stessa per lo svolgimento del servizio, ad integrazione di quanto ricevuto dalla stazione appaltante, il Titolare del trattamento sarà la Ditta aggiudicataria con tutti gli obblighi e incombenze ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e della normativa vigente in materia.

Il Responsabile del trattamento, che deve presentare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti previsti dalla normativa vigente in materia e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato, ha il compito e la responsabilità di adempiere a tutto quanto necessario per il rispetto delle disposizioni della normativa vigente in materia e di osservare scrupolosamente quanto in essa previsto nonché le istruzioni impartite dal Titolare.