

## **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO SERVIZIO PER LA FAMIGLIA E TUTELA MINORI**

### **Art. 1. – OGGETTO, FINALITA' E OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

Il presente capitolato ha lo scopo di definire l'ambito ed i requisiti relativi all'affidamento delle attività ricomprese nel servizio psico-sociale per la Famiglia e Tutela Minori del Comune di Vimodrone.

Le prescrizioni contenute nel presente capitolato tecnico, rappresentano requisiti minimi del servizio.

Ciò comporta che:

- il non rispetto, anche di una sola prescrizione, in fase di offerta comporterà l'esclusione dalla procedura di gara;
- il non rispetto, per ciascuna prescrizione, in fase di esecuzione è inadempimento contrattuale che sarà sanzionato con le apposite azioni contrattuali o con un rilievo sulla fornitura nel caso di assenza di azioni specifiche.

Oggetto del presente appalto è la gestione del Servizio Psico-sociale per la Famiglia e Tutela Minori, per favorire lo sviluppo equilibrato del minore nel proprio ambiente socio-familiare e la concreta realizzazione della promozione dei diritti e delle opportunità per l'infanzia e l'adolescenza nell'ambito di contesti "in difficoltà", rispondendo ai bisogni di tutela del minore e delle sue relazioni familiari, sperando modelli di sostegno alla genitorialità e di coinvolgimento dei familiari stessi nel processo di affiancamento ed aiuto per la realizzazione del rafforzamento dei diritti e delle opportunità per l'infanzia e l'adolescenza.

Il servizio, condotto da un'équipe multidisciplinare, deve intervenire sia nel contesto spontaneo, a seguito di una richiesta di aiuto presentata da un cittadino direttamente e sia nel contesto semispontaneo che prescrittivo, nei quali i bisogni di tutela e protezione dei minori siano stabiliti dall'autorità giudiziaria e si rendano necessari interventi per il recupero delle capacità genitoriali che producano i necessari cambiamenti per il superamento delle difficoltà.

Il servizio ha i seguenti obiettivi:

- osservare, individuare e valutare comportamenti e relazioni che evidenzino la presenza di difficoltà nell'infanzia, nella preadolescenza e adolescenza;
- sostenere i minori e le famiglie nelle fasi critiche del ciclo evolutivo;
- rispondere ai bisogni di tutela dell'infanzia, individuando le più adeguate risorse protettive e riparative per ripristinare il benessere dei minori;
- offrire alla famiglie un aiuto competente per risolvere i principali problemi sociali, psicologici e relazionali che ostacolano o danneggiano le capacità genitoriali, al punto da rendere necessario, in alcuni casi, l'intervento dell'autorità giudiziaria minorile;
- operare in sinergia con l'autorità giudiziaria e con la rete dei servizi pubblici e privati.

L'appaltatore deve garantire l'impiego di metodologie, tecniche e risorse per monitorare che ogni attività e servizio venga reso massimizzando la qualità e minimizzando i rischi.

I principali riferimenti normativi sono:

- Codice civile (Libro I) e Codice penale (Libro II);
- DPR 448/1988;
- Legge n. 176 del 27/5/1991;
- Legge n. 285/1997;
- Legge n. 66 del 15/2/1996 e Legge n. 269 del 3/8/1998;
- Legge Regione Lombardia n. 23/1999;
- Legge 328/2000 “ Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
- Legge n. 154 del 4/4/2001;
- Legge n. 184/1983 innovata con Legge n. 149/2001;
- Legge Regionale n. 34 del 14/12/2004 “Politiche regionali per i minori”;
- DGR Lombardia n. 7/20100 del 23/12/2004;
- Legge Regione Lombardia n. 3 del 12/3/2008.

## **Art. 2. – DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA’ RICOMPRESSE NEL SERVIZIO**

Nel seguito sono dettagliate le principali attività afferenti al servizio oggetto del presente appalto, restando inteso che l’appaltatore potrà essere chiamato a svolgere solo parte di tali attività come pure ulteriori supporti di natura organizzativa e operativa, essendo l’appaltatore chiamato di volta in volta ad intervenire, su richiesta del Servizio Sociale del Comune, negli ambiti di seguito delineati, in base alle esigenze del momento e dovrà garantire in ogni momento la disponibilità di risorse che possano coprire l’intera gamma di attività di competenza. Nel corso dell’appalto tali attività dovranno essere eseguite e sviluppate in coerenza con i principi della normativa vigente e con le scelte del programmatore locale, attraverso una forte integrazione con i referenti del Servizio Sociale comunale. L’appaltatore è responsabile della piena rispondenza funzionale e tecnica ai requisiti espressi e la piena rispondenza agli standard/best practices sulla qualità delle attività erogate.

Pertanto tali servizi includono, senza oneri aggiuntivi per la Committente, la rimozione di qualsiasi anomalia, malfunzionamento, violazione e non conformità che dovesse emergere durante tutto il periodo di erogazione dei servizi

### **A. Attività di coordinamento psico-sociale ed educativo**

Il coordinatore agisce in subordine al mandato del Responsabile dei Servizi alla persona e dell’Assistente Sociale di riferimento dell’Area Minori, a cui riferisce puntualmente rispetto al funzionamento e agli interventi svolti dal Servizio.

Il coordinatore risponde della programmazione delle attività del Servizio, dell’organizzazione interna, della collaborazione con l’insieme degli altri operatori interni, della rete e territoriali, nonché della verifica dei programmi attuati.

Il Servizio dovrà essere coordinato da un operatore di provata esperienza e capacità, in grado di:

- garantire la rispondenza degli interventi con la metodologia concordata con l’Ente in relazione alla presa in carico ed alle diverse competenze degli interventi stessi;
- garantire la coerenza tra gli interventi e promuoverne la connessione;
- coordinare i diversi operatori impiegati complessivamente;
- monitorare i rapporti con l’autorità giudiziaria;

- coordinare le riunioni del servizio per garantire il monitoraggio del lavoro di progettazione e verifica degli interventi sui casi svolto dagli operatori, anche alla luce dell'analisi delle criticità eventualmente emerse o emergenti sul livello operativo;
  - mantenere i rapporti con il Responsabile comunale dei Servizi alla Persona, anche mediante redazione di una relazione periodica sull'andamento degli interventi psico-sociali ed educativi;
  - interfacciarsi costantemente con l'Assistente Sociale del Comune afferente all'area tutela nelle attività di monitoraggio della casistica e di rendicontazione richiesta dal Comune;
  - interfacciarsi e collaborare costantemente con l'Assistente Sociale del Comune per la facilitazione del raccordo fra gli operatori del Servizio e gli altri uffici comunali e la rete territoriale.
- Il curriculum vitae del coordinatore dovrà essere fornito in sede di gara e sarà oggetto di valutazione.

### **B. Attività psicologica**

L'attività dello psicologo ha lo scopo di offrire ai minori, ai genitori ed agli adulti di riferimento, l'opportunità di uno spazio di ascolto e confronto in merito alle difficoltà rilevate e di evidenziare le possibilità di cambiamento di comportamenti problematici.

Il sostegno psicologico deve svolgersi nell'ambito di un progetto condiviso, con obiettivi e tempi ben definiti, prevedendo se occorre, l'invio a servizi specialistici dell'ATS, dell'ASST, ecc. Gli interventi si devono sviluppare con il coinvolgimento attivo della famiglia, dei minori e in un'ottica di rete tra servizi territoriali e di ambito distrettuale.

Sono richieste le seguenti attività:

- osservazione, valutazione ed orientamento a favore di minori in situazione di difficoltà evolutiva e relazionale, segnalati dalle scuole, dai servizi e dalle loro famiglie;
- co-gestione di sistemi familiari con minori, con o senza provvedimento dell'autorità giudiziaria, in stretta integrazione con l'Assistente Sociale;
- indagini e valutazioni richieste dall'autorità giudiziaria;
- osservazione del minore autore del reato ed elaborazione di progetti psico-socio-educativi individualizzati e di progetti di messa alla prova, in collaborazione con l'Assistente Sociale (osservazione, sostegno e controllo del minore ex artt. 9 e 12 del DPR 448/88);
- elaborazione di singole progettualità insieme all'Assistente sociale e/o all'Educatore, da realizzarsi all'interno del servizio stesso e/o con l'attivazione del sistema di offerta dei servizi comunali e/o di altri soggetti preposti;
- sostegno al minore e supporto alla genitorialità nell'ambito del progetto globale in favore della famiglia;
- stesura relazioni per l'autorità giudiziaria in collaborazione con l'Assistente sociale.

### **C. Attività specialistica di Assistenza Sociale**

L'Assistente Sociale rappresenta il "*case manager*" degli interventi centrati sulla persona, attraverso il coordinamento delle risposte ai bisogni della persona e della famiglia, partecipando all'attivazione di progetti individualizzati, in collaborazione con lo psicologo e, se occorre un intervento educativo, con l'educatore professionale, centrati sul minore quale primo destinatario dell'intervento.

Sono richieste le seguenti attività:

- Lettura, valutazione e orientamento del bisogno;
  - Colloqui, indagini e visite domiciliari;
  - Accoglimento, valutazione e presa in carico dei casi attraverso l'utilizzo di strumenti professionali specifici:
- a) definizione del progetto d'intervento;

b) attuazione del progetto d'intervento;

c) verifica del progetto d'intervento;

- Relazioni tecnico-professionali per l'Autorità Giudiziaria e/o per altri Enti o Istituzioni, in collaborazione con lo psicologo;
- Attivazione di collaborazioni con i servizi specialistici, le scuole ed altre agenzie educative della rete territoriale esistente;
- Avvio, monitoraggio e sostegno dei progetti avviati;
- Attuazione di allontanamenti, inserimenti in Comunità, Pronto Intervento anche in collaborazione con la Forza Pubblica;
- Segnalazioni all'Autorità Giudiziaria;
- Co-gestione di sistemi familiari con minori, con o senza provvedimento dell'autorità giudiziaria, in stretta integrazione con lo psicologo;
- Indagini e valutazioni richieste dall'autorità giudiziaria;
- Elaborazione di progetti psico-socio-educativi individualizzati e di progetti di messa alla prova, in collaborazione con lo psicologo (osservazione, sostegno e controllo del minore ex artt. 9 e 12 del DPR 448/88) in favore di minori autori di reati; in collaborazione con la rete dei servizi, con particolare riferimento all'Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni del Ministero della Giustizia;
- Elaborazione di singole progettualità insieme allo psicologo e/o all'Educatore, da realizzarsi all'interno del servizio stesso e/o con l'attivazione del sistema di offerta dei servizi comunali e/o di altri soggetti preposti;
- Sostegno al minore e supporto alla genitorialità nell'ambito del progetto globale in favore della famiglia;
- Stesura relazioni per l'autorità giudiziaria (T.O. e T.M.) in collaborazione con lo psicologo.

#### **D. Attività educativa:**

##### **D1. Assistenza Educativa Domiciliare Minori**

L'intervento, che rappresenta una delle risorse di aiuto alle famiglie, si colloca nella prevenzione secondaria delle situazioni di disagio, mediante il supporto alle figure genitoriali nei nuclei individuati a rischio.

Il progetto di intervento, predisposto dal Servizio psico-sociale per la tutela minori, prevede il coinvolgimento dell'intero nucleo familiare nel superamento delle difficoltà, sostegno alle attività didattiche pomeridiane, monitoraggio degli interventi attuati dai servizi sociali in applicazione di disposizioni dell'A.G. L'Assistenza educativa domiciliare è attuabile nelle situazioni riconducibili a situazioni di:

- difficoltà educative e di rischio evolutivo, in cui prevalgono i fattori protettivi ed è possibile costruire un progetto condiviso con la famiglia in un contesto spontaneo;
- comportamenti dannosi per i bambini e prescrizione di interventi protettivi domiciliari da parte dell'autorità giudiziaria;
- rientro al domicilio dei minori dopo un periodo di allontanamento in comunità.
- indagine e valutazione prescritte dall'autorità giudiziaria;

##### **D2. Incontri Protetti**

L'intervento tende a garantire l'esercizio del diritto di visita e di relazione del genitore con il proprio figlio, e viceversa, secondo i principi contenuti nell'art. 9 della Convenzione per i diritti dell'infanzia, nei casi di grave e profonda crisi familiare. In casi particolari, previa autorizzazione del responsabile comunale dei servizi sociali, potrà essere valutato il ricorso alle visite protette presso un Servizio di

Spazio Neutro esterno o gestito dalle strutture in cui siano eventualmente inseriti i minori . Gli operatori impiegati dovranno possedere adeguata qualifica ed esperienza per gestire gli incontri tra bambini e genitori.

L'appaltatore deve garantire le attività indicate nel presente capitolato ed esemplificate nel presente articolo, avvalendosi di personale in numero sufficiente per il corretto svolgimento delle prestazioni oggetto dell'appalto.

Tutto il personale indicato deve essere in possesso della qualificazione culturale e professionale rispettivamente indicata, per ciascuna qualifica, nel presente atto.

Anche laddove il personale impiegato rivesta la qualifica di socio del soggetto aggiudicatario, esso deve aver stipulato con l'appaltatore un contratto di lavoro subordinato, di collaborazione professionale, di prestazione d'opera o di altro genere previsto dalla normativa del paese dell'Unione Europea ove l'appaltatore risiede.

Tutte le prestazioni richieste devono garantire un'alta qualità prestazionale determinata dalla presenza di operatori in possesso dei requisiti professionali necessari, una continuità delle prestazioni determinata dalla presenza costante degli operatori, una flessibilità di intervento che garantisca l'adattamento delle prestazioni e dell'organizzazione del lavoro al mutare delle condizioni e delle esigenze degli utenti.

Tutto il contenuto dell'offerta tecnica presentata in sede di gara da parte dell'appaltatore, oltre ad essere oggetto di valutazione in sede di gara, costituisce altresì, quanto alla sua attuazione, adempimento contrattuale in capo all'aggiudicatario.

#### **ART. 3.- PRESCRIZIONI E SEDE DELLE ATTIVITA':**

Le attività ricomprese nel servizio oggetto di appalto saranno svolte e organizzate secondo quanto contenuto nel presente atto e in tutti gli atti di gara (disciplinare, contratto) così come integrati da quanto contenuto nell'offerta tecnica presentata dall'aggiudicatario.

Tutte le attività dovranno essere svolte nelle strutture all'uopo individuate dal Comune, ad eccezione degli interventi domiciliari.

Il Comune metterà a disposizione computer e materiale di cancelleria, anche in eventuale condivisione con altri servizi sociali, mentre l'appaltatore garantisce la disponibilità di mezzi di trasporto idonei allo svolgimento delle attività oggetto del servizio e del materiale indispensabile per lo svolgimento degli stessi, fatti salvi casi particolari e preventivamente autorizzati dal Responsabile dei Servizi alla Persona in cui risulti necessario garantire il trasporto su mezzi comunali (a titolo di esempio, per l'accompagnamento di minori e utenti del Servizio). I costi relativi al consumo del carburante per l'espletamento delle attività oggetto del servizio sono a carico dell'appaltatore. Gli orari per le attività ricomprese nell'appalto di che trattasi, saranno articolati secondo le esigenze organizzative del servizio stesso, con una distribuzione oraria adeguata alla casistica in carico, previo accordo con il Responsabile dei Servizi alla Persona, sentita l'assistente sociale di riferimento, e su richiesta del medesimo, con l'obbligo dell'appaltatore di modificare l'orario di lavoro degli operatori per gli interventi richiesti, in funzione del numero degli utenti ed al fine di ottimizzare le risorse umane disponibili, garantendo un corretto svolgimento delle attività, ed entro l'arco orario giornaliero massimo di n. 10 ore.

#### **ART. 4 - DURATA E DIMENSIONI**

L'appalto avrà una durata di 36 mesi dalla data di consegna del servizio, effettuato sulla base di apposito verbale di consegna. Qualora circostanze particolari impediscano temporaneamente la regolare esecuzione delle prestazioni, il Comune si riserva di sospendere le stesse, indicando le ragioni e l'imputabilità delle medesime, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 107 del D. Lgs. n. 50/2016.

Fermo restando che il puntuale dimensionamento del fabbisogno potrà essere determinato solamente in relazione al monitoraggio effettivo del dimensionamento numerico della casistica il Comune ha stimato, a titolo puramente indicativo, un impegno complessivo nell'arco del contratto di n. 17.664 ore/uomo, così distinti per attività e per ciascun profilo professionale:

<b>Figura professionale</b>	<b>Monte ore presunto</b>	<b>Importo orario a base d'asta (iva esclusa)</b>	<b>Totale presunto (iva esclusa)</b>
Coordinatore	n. 2.070 (n.15 ore settimanali x n.46 sett/anno x 3 anni)	€. 35,00	€. 72.450,00
Psicologo	n. 4.140 (n.30 ore settimanali x n.46 sett/anno x 3 anni)	€. 35,00	€. 144.900,00
Assistente sociale	n. 7.314 (n.53 ore settimanali x n.46 sett/anno x 3 anni)	€. 30,00	€. 219.420,00
Educatore professionale	n. 4.140 (n.30 ore settimanali x n.46 sett/anno x 3 anni)	€. 24,00	€. 99.360,00
<b>Totale</b>			<b>€. 536.130,00</b>

Le quantità sopra indicate sono frutto di una stima al meglio delle conoscenze e non sono vincolanti quindi per il Comune, atteso che con il presente appalto l'appaltatore si impegna a svolgere le attività richieste dal Comune nell'ambito del servizio ricompreso nell'appalto alle tariffe unitarie espresse in sede di offerta.

L'impegno delle risorse effettivamente impiegate e il mix di profili professionali sarà peraltro suscettibile di variabilità, nel rispetto delle necessità definite dal Comune.

Infine potranno altresì verificarsi picchi di lavoro e periodi di discontinuità, che potranno comportare periodicamente un fabbisogno di richieste aggiuntive ovvero una loro riduzione. E' inoltre richiesta la presenza dello stesso personale per tutta la durata del contratto se non diversamente concordato per esigenze particolari

Tuttavia, data la contemporaneità delle varie attività ricomprese nel servizio oggetto di appalto, il Comune potrebbe richiedere che vi siano contemporaneamente più operatori.

#### **ART. 5 – COMPETENZE E PROFILI PROFESSIONALI**

L'Appaltatore dovrà assegnare ed impiegare per ogni tipologia di attività e prestazione, per l'effettuazione del servizio oggetto del presente appalto, personale qualificato in possesso dei necessari titoli professionali ed in possesso di competenze delle seguenti capacità:

a) Relazionali:

- Capacità di relazione con il singolo, attivando azioni di sostegno all'autonomia, favorendo lo sviluppo ad orientarsi nello spazio e nel tempo;
- Capacità di compensare e mediare tra le esigenze del singolo in relazione al gruppo dei coetanei;

- Capacità di operare in assenza di pregiudizi e nello spirito della mediazione dei conflitti;
- b) Comunicative:
  - Capacità di comunicare con i bambini/ragazzi e gli adulti attraverso linguaggi verbali e non verbali;
- c) Analitiche:
  - Capacità di leggere e decodificare il contesto in cui si attivano le relazioni;
- d) Progettuali:
  - Capacità di utilizzare le proprie competenze ed esperienze all'interno dell'équipe per la formulazione dei progetti individuali;
  - Capacità di osservazione del soggetto e di lettura ed interpretazione dei dati,
  - Capacità di documentare le proprie esperienze e di integrare nella propria progettualità quella dei colleghi dell'équipe;
- e) di Coordinamento:
  - Capacità di coordinare operatori che svolgono le attività inerenti il servizio oggetto del presente appalto.

Le figure professionali proposte dovranno essere ricondotte a quelle di seguito descritte, laddove i requisiti espressi sono considerati requisiti minimi.

#### **a. Coordinatore:**

##### **Profilo**

Laureato in Pedagogia, ovvero Laureato in Scienze dell'Educazione ovvero Laureato in Psicologia, ovvero Laureato in Servizio Sociale, con conseguimento della laurea magistrale in Programmazione e gestione delle politiche e servizi sociali, o equipollenti, con anzianità lavorativa di coordinamento in Servizi Minori e Famiglie (equipe psico-socio-educative per la tutela dei diritti di minori e famiglie) attinente di almeno tre anni da computarsi successivamente alla data di conseguimento del diploma di laurea. E' richiesta esperienza lavorativa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Italiana.

##### **Ruolo**

Garantisce il coordinamento dell'intero team di lavoro, assicurando piena coerenza con le linee strategiche definite in accordo con il Responsabile dei Servizi alla Persona. Assicura il commitment delle risorse dedicate al servizio in oggetto, garantendo una completa flessibilità in merito alle richieste manifestate oltre che discrezionalità in merito alle funzioni svolte. Garantisce il raccordo con i referenti del Servizio Sociale comunale, evidenziando con tempestività eventuali problematiche ed ipotesi di soluzioni, intraprendendo in accordo con il Servizio Sociale comunale le necessarie azioni correttive.

Garantisce l'efficacia, l'efficienza e la tempestività delle attività poste in essere e si fa promotore di nuove iniziative da sottoporre al Servizio Sociale comunale.

Gestisce le attività ricomprese nel servizio con la collaborazione dei referenti del Servizio sociale comunale, fornendo un supporto specialistico alle attività e fornendo gli stati di avanzamento dei vari interventi avviati.

Coordina le attività funzionali alla realizzazione della progettualità.

Assicura che a cura degli operatori dell'équipe sia attuato l'aggiornamento delle cartelle degli utenti e dei progetti individualizzati, nonché la corretta conservazione dei fascicoli personali dell'utenza, garantendone la riservatezza.

Partecipa a tutte le fasi di sviluppo ed implementazione dei progetti e degli interventi, verifica i tempi e i modi necessari alla loro realizzazione. Si tratta quindi di un ruolo particolarmente complesso, che deve necessariamente abbinare competenze di tipo tecnico ad altrettanto indispensabili competenze di tipo manageriale ed interpersonale.

**b. Psicologo:****Profilo**

Laureato in Psicologia o equipollente ai fini dell'iscrizione all'Albo professionale, con anzianità lavorativa attinente in Servizi Minori e Famiglie (equipe psico-socio-educative per la tutela dei diritti di minori e famiglie) di almeno tre anni da computarsi successivamente alla data di conseguimento del diploma di laurea.

E' richiesta esperienza lavorativa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Italiana

**Ruolo**

Svolge una attività di consulenza per problemi psicologici inerenti soprattutto giovani, minori diversamente abili e famiglie. Svolge un'attività di consulenza per problemi correlati al disagio giovanile e connessi. E' in grado di operare in team e di rapportarsi sia con i referenti interni del Servizio Sociale comunale sia con gli utenti del servizio

**c. Assistente Sociale:****Profilo**

Laureato triennale in Scienze del Servizio Sociale ovvero Diploma universitario di Assistente Sociale o equipollente ovvero Laureato in Programmazione e Gestione Politiche e Servizi sociali Iscrizione all'Albo professionale istituito ai sensi della Legge n. 84/93 e D.M. 30.3.1998 n. 155 e s.m.i., con anzianità lavorativa attinente di almeno tre anni da computarsi successivamente alla data di conseguimento del titolo di studio.

E' richiesta esperienza lavorativa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Italiana.

**Ruolo**

Contribuisce alla corretta esecuzione delle attività ricomprese nel servizio apportando le proprie conoscenze tecniche e specialistiche nel rispetto della modalità operativa efficace e necessaria ai fini della programmazione-progettazione, confronto-condivisione, valutazione-verifica degli interventi di tutela minori.

Produce la documentazione e le analisi a supporto del controllo di consuntivazione degli interventi effettuati.

Di volta in volta, a seconda della tipologia di interventi affrontati, saranno necessarie professionalità e competenze specifiche.

E' in grado di operare in team e di rapportarsi sia con i referenti interni del Servizio Sociale comunale sia con gli utenti del servizio.

**d. Educatore professionale:****Profilo**

Diplomato triennale educatore professionale (riconosciuto a livello regionale e/o universitario) ovvero Laureato in scienze dell'educazione o in psicologia, o equipollenti con almeno 3 anni di esperienza nel ruolo presso Servizi minori e famiglie (equipe psico-socio-educative comunali o distrettuali, per la tutela dei diritti di minori e famiglie) ovvero esperienza riconosciuta di almeno 10 anni in servizi analoghi nel campo della tutela minorile.

**Ruolo**

Contribuisce alla corretta esecuzione degli interventi ricompresi nel servizio apportando le proprie conoscenze tecniche e specialistiche nel rispetto degli indirizzi e degli obiettivi stabiliti. Produce la documentazione e le analisi a supporto del controllo di consuntivazione degli interventi effettuati. Di volta in volta, a seconda della tipologia di interventi affrontati, saranno necessarie professionalità e

competenze specifiche. E' in grado di operare in team e di rapportarsi sia con i referenti interni del Servizio Sociale comunale sia con gli utenti del servizio.

L'appaltatore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione del servizio, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente capitolato, come migliorati in Offerta Tecnica, e sono adeguati al ruolo assegnato all'interno dei servizi e dei team. A tal fine l'appaltatore entro 30 giorni dall'aggiudicazione dovrà indicare le risorse professionali proposte per l'attivazione del servizio anche in funzione delle indicazioni del Comune, producendo gli appositi CV delle risorse proposte, per la valutazione specifica del personale da impiegare nelle attività previste dal servizio, con la documentazione, se richiesta, comprovante l'esperienza e la competenza prevista quale requisito minimo indicato nel presente atto e/o quella migliore presentata in sede di gara .

Per l'accettazione del personale proposto, il Comune si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento, per verificare la corrispondenza delle competenze dichiarate ed elencate nel CV e l'effettivo expertise maturato. La risorsa dovrà essere disponibile al colloquio entro **3 giorni lavorativi** dalla richiesta. Dopo l'inserimento, qualora operativamente il personale sia ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, il Comune procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire seguendo le modalità ed i tempi previsti dal Contratto.

E' richiesto all'appaltatore che le risorse impiegate abbiano elevate capacità professionali: prontezza, precisione, affidabilità, competenza e perfetta conoscenza della documentazione contrattuale.

E' essenziale da parte dell'appaltatore un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire l'aggiornamento tecnico delle necessarie competenze.

Le risorse da impiegare/sostituire devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali o a quelli migliorativi eventualmente indicati in Offerta Tecnica aggiornati sulla base dell'evoluzione e dell'aggiornamento di standard e linee guida nonché della normativa di

riferimento . In caso di sostituzione le nuove risorse professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.

Si precisa inoltre che i titoli e le certificazioni richiesti/offerti in fase di gara, dovranno essere posseduti per l'intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse certificate le nuove risorse dovranno possedere le medesime certificazioni o superiori.

Si richiede che l'appaltatore, nell'ambito dei diversi servizi, provveda alla verbalizzazione degli incontri con il Comune , al fine di condividere in tempi rapidi quanto deciso nel corso degli incontri.

Si sottolinea infine che, a prescindere dall'organizzazione che l'appaltatore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra tutte le risorse impiegate nel servizio, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità.

Potranno peraltro essere richieste dal Comune sostituzioni/integrazioni di risorse con specifiche competenze. Le eventuali sostituzioni di personale durante l'esecuzione dell'appalto dovranno essere concordate preventivamente con il Comune, dietro presentazione ed approvazione dei curricula, riservandosi il Comune la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza alle specifiche esigenze del servizio, ferma restando la necessità di un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante, il cui costo sarà interamente a carico dell'appaltatore. In ogni caso l'appaltatore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione delle attività oggetto del presente appalto, sia in fase di presa in carico sia durante l'esecuzione dell'appalto in caso di integrazioni e/o sostituzioni rispondono ai requisiti minimi espressi nel presente atto. In ogni caso l'appaltatore individua la risorsa afferente al profilo di Coordinatore da impiegare nelle attività previste dall'affidamento, nel soggetto per il quale è stato presentato in sede di offerta il Curriculum in forma anonima.

#### Art. 6. – MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

La tipologia delle attività da svolgere e la delicatezza della materia trattata richiedono che tutte le attività dell'aggiudicatario siano improntate ad una assoluta attenzione alla riservatezza.

A tal fine l'appaltatore e gli operatori, da questo messi a disposizione, sono tenuti al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio nonché la tutela della privacy, in osservanza della normativa vigente e della deontologia professionale e, a tale scopo, l'appaltatore e gli operatori sono da considerarsi a tutti gli effetti come incaricati del trattamento dei dati relativi agli utenti con cui vengono a contatto.

L'appaltatore si impegna a non utilizzare in alcun caso le notizie e le informazioni di cui i suoi operatori siano venuti in possesso nell'ambito dell'attività prestata.

Il Comune si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso all'appaltatore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta dell'appaltatore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli interventi.

All'inizio delle attività, il Comune illustrerà in dettaglio le attività, già brevemente descritte nel presente capitolato, che saranno affidate all'appaltatore. Inoltre, verranno segnalate eventuali variazioni, sia nei contenuti che nei tempi, eventuali diverse modalità di esecuzione, standard e ogni altro aspetto utile alla esecuzione delle attività stesse e ad una loro corretta pianificazione.

Sarà inoltre presentata all'appaltatore l'organizzazione e la struttura del Servizio Sociale Comunale di riferimento per l'appalto ed in generale degli altri soggetti operanti sul territorio nell'ambito dei servizi. Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti del Servizio Sociale Comunale, i quali in ogni caso definiscono l'ammissione al servizio degli utenti e il relativo

programma di intervento, il cui responsabile ha titolo interlocutorio con gli operatori stessi in merito alle prestazioni, anche per il tramite dell'Assistente Sociale referente per ogni area di intervento. Tutte le attività previste dal servizio dovranno essere condotte da professionisti con attitudine al lavoro di gruppo, elevata capacità di relazione e di comunicazione, capacità di gestione degli utenti e di risorse umane. Data l'elevata dinamicità del contesto in cui si opera, è comunque richiesto all'appaltatore un elevato grado di flessibilità nell'allocazione delle risorse, la disponibilità ad affrontare frequenti variazioni di indirizzo, nonché la capacità di far fronte ad improvvisi picchi di lavoro. In ogni caso l'appaltatore deve garantire la sostituzione del personale assente a qualsiasi titolo.

### **Tipologia del servizio**

Il servizio psico-sociale per la famiglia e i minori dovrà realizzare le seguenti attività:

- *Interventi in contesto spontaneo* offrendo un sostegno competente a seguito di richieste spontanee di aiuto da parte delle famiglie;
- *Sensibilizzazione della comunità locale attraverso la prevenzione e la diffusione della cultura dell'infanzia*: il servizio dovrà giocare una parte fondamentale negli interventi di prevenzione e nella promozione di iniziative di sensibilizzazione della comunità locale sui diritti di crescita dei bambini e nella solidarietà e nel sostegno alle funzioni genitoriali;
- *Analisi e Consulenza delle segnalazioni provenienti da interlocutori privilegiati (istituzioni educative, pediatria, servizi socio-sanitari ecc.)*: il servizio dovrà creare uno spazio intermedio di confronto per prendere in attenta considerazione le preoccupazioni esistenti in merito al benessere dei bambini;
- *Segnalazioni alla magistratura*: il servizio avrà il compito di valutare la necessità di informare la magistratura attraverso la segnalazione;
- *Indagini psicosociali e accertamenti*: il servizio svolgerà l'indagine psicosociale richiesta dall'Autorità Giudiziaria attraverso i propri operatori.
- *Interventi di protezione (su mandato dell'Autorità Giudiziaria)*: il servizio dovrà realizzare gli interventi protettivi disposti dalla magistratura sia che si tratti di sostegno e controllo delle funzioni genitoriali, nel caso in cui il minore rimanga in famiglia, sia che si tratti di interventi di assistenza educativa familiare, sia nel caso di collocamenti extra familiari. Il servizio dovrà intervenire anche nelle situazioni di urgenza (Ex art. 403 Codice Civile);
- *Valutazione delle capacità genitoriali* su mandato della Magistratura nel caso in cui prescriva ai servizi una "diagnosi" delle relazioni familiari e una "prognosi" sulle possibilità di recupero della famiglia. La valutazione dovrà realizzarsi in un tempo variabile dai sei agli otto mesi;
- *Trattamento in caso di Prognosi positiva*: sostegno alla relazione genitori figli, per la reintegrazione dei poteri parentali. In caso di Prognosi negativa, fornire al minore tutti i sostegni necessari affinché la relazione con i genitori "biologici" possa essere sostituita;
- *Vigilanza e controllo sulle condizioni di protezione del bambino*: il servizio dovrà garantire la regolamentazione delle visite, i contatti con la famiglia e tutti gli interventi di sostegno sociale, psicopedagogico ed educativo;
- *Valutazioni psicodiagnostiche individuali* sia dei minori che degli adulti.
- *Indagini psicosociali e valutazione di situazioni di minori sottoposti a provvedimenti penali*. Il servizio dovrà intervenire nella realizzazione degli interventi volti ad accertare le specifiche condizioni di danno in cui si trova il minore, in seguito a richiesta di indagine psicologica e sociale dell'autorità giudiziaria, o nella valutazione e realizzazione di interventi nell'ambito di procedimenti penali a carico di minorenni.

### **Metodologia**

Le ore di intervento complessive sono da intendersi comprensive di attività dirette e indirette correlate per la gestione della casistica e del servizio complessivo.

Si ritiene fondamentale che gli interventi relativi alle prese in carico delle famiglie e dei minori, soprattutto in presenza di un mandato dell'Autorità Giudiziaria, siano realizzati e conclusi entro i tempi richiesti dal Tribunale o comunque con congruità rispetto al raggiungimento degli obiettivi.

Si richiede in particolare di dettagliare una cornice metodologica che definisca:

1. metodologia della presa in carico
2. strumenti utilizzati
3. metodologia del lavoro d'equipe
4. metodologia del lavoro di rete e con le risorse del territorio

In ogni caso il Comune si riserva di modificare le modalità di esecuzione sotto descritte, dandone congruo preavviso all'appaltatore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere riviste, su proposta dell'appaltatore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specifiche esigenze.

#### Art. 7. – MODALITA' DI AMMISSIONE DEGLI UTENTI E STESURA PROGETTO

Ai fini della gestione del servizio nella fase iniziale, l'appaltatore si attiene ai seguenti criteri e disposizioni:

- a) alla data di effettivo inizio del servizio, l'appaltatore prende in carico e fornisce le prestazioni richieste agli utenti i cui nominativi gli sono comunicati da parte del Comune.
- b) le ulteriori ammissioni degli utenti al servizio avvengono su richiesta del Comune, e con le modalità definite con il Servizio Sociale comunale

Spetta in ogni caso al Comune stabilire quali soggetti possano accedere al servizio senza che l'appaltatore possa eccepire alcunché. Gli interventi sono attivati entro il termine di 15 giorni consecutivi dalla richiesta.

#### ART. 8 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

L'ammontare massimo, non superabile, per l'effettuazione di questo servizio è pari ad euro 714.840,00 oltre iva. In particolare, il raggiungimento del predetto ammontare sarà determinato dal prodotto delle ore/persona per figura professionale rendicontate e delle tariffe orarie offerte in sede di gara, che non potranno superare quelle sotto indicate poste a base di gara, da intendersi comprensive di ogni onere e spesa anche relative a trasferte, , ad esclusione dell'iva.

<b>Figura professionale</b>	<b>Vincolo</b>
Coordinatore psico-sociale ed educativo	La tariffa oraria è oggetto di offerta e non potrà superare l'importo a base di gara unitario di €. 35,00
Psicologo	La tariffa oraria è oggetto di offerta e non potrà superare l'importo a base di gara unitario di €. 35,00
Assistente sociale	La tariffa oraria è oggetto di offerta e non potrà superare l'importo a base di gara unitario di €. 30,00
Educatore professionale	La tariffa oraria è oggetto di offerta e non potrà

	superare l'importo a base di gara unitario di €. 24,00
--	--

In ogni caso l'importo massimo complessivo di cui sopra non è garantito, né vincolante per il Comune, che pertanto non risponderà nei confronti dell'appaltatore in caso di richiesta (da parte del Comune) ed erogazione di attività complessivamente inferiore a detto importo.

L'appaltatore potrà emettere fattura al termine del mese di riferimento, a decorrere dalla data di esito positivo della verifica di conformità svolta e sulla base di quanto riportato nel verbale di consuntivazione delle attività nel rispetto di quanto previsto nel presente capitolato. Il Comune opererà sull'importo netto progressivo delle prestazioni una ritenuta dello 0,5% che verrà liquidata dalle stesse solo al termine del contratto; le ritenute possono essere svincolare solo in sede di liquidazione finale, in seguito all'approvazione del certificato di verifica di conformità e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva. Il pagamento del corrispettivo contrattuale verrà effettuato contro presentazione di fatture da vistarsi dal competente ufficio e da liquidarsi nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. n. 231/2001, salvi diversi accordi tra le parti. Ulteriori prescrizioni sono contenute nello schema di contratto cui si rinvia

#### **ART. 9 MODALITA' OPERATIVE DEI SERVIZI**

Il Servizio di cui al presente Capitolato è reso in regime di appalto con assunzione di rischio di Impresa e dell'esatta, completa esecuzione da parte dell'Appaltatore, senza vincolo di subordinazione nei confronti del Comune committente, mediante l'impiego di personale e mezzi tecnici di esclusiva disponibilità e secondo l'organizzazione dell'Appaltatore.

L'Appaltatore deve assicurare il servizio esclusivamente mediante l'impiego di personale in possesso dei titoli professionali richiesti, come meglio specificato in ciascuna scheda esplicativa del Servizio oggetto dell'appalto.

All'appaltatore è richiesto in tutte le attività rientranti nel servizio il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dal Comune; l'appaltatore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni. Durante lo svolgimento del servizio il Comune si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte nel presente atto, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone preavviso all'appaltatore.

Premesso che l'appaltatore è responsabile dell'organizzazione del servizio, dell'efficace ed efficiente allocazione delle risorse per ciascuna attività ed obiettivo, della predisposizione del piano di lavoro e suoi aggiornamenti e della proattiva formazione delle risorse al fine di garantire le competenze e conoscenze necessarie per l'assolvimento delle attività, della disponibilità di metodologie, strumenti, best practices per garantire sinergie, produttività, riuso di esperienze, capitalizzazione del know-how, ecc.. e che pertanto tutte le attività del presente affidamento sono organizzate progettualmente dall'appaltatore, tutto ciò premesso, le indicazioni contenute nel presente atto hanno la finalità di precisare la puntuale modalità operativa delle singole attività operative.

**PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA':** all'attivazione del servizio, l'appaltatore, coerentemente alle indicazioni del Comune, dovrà predisporre il piano di lavoro il quale dovrà essere aggiornato costantemente e in ogni caso almeno con cadenza mensile. L'appaltatore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il piano di lavoro concordato e ad inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando al Comune il relativo Piano di Lavoro.

A fronte di ripianificazioni autorizzate dal Comune, dovrà essere predisposta una nuova versione del Piano di lavoro. In questo piano dovranno essere indicate altresì le risorse professionali che si intende impiegare in conformità a quanto indicato nel presente atto e/o offerto in sede di gara. L'appaltatore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il piano concordato e ad inviare, una ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando al Comune il relativo Piano di Lavoro. Il Piano di Lavoro e le sue modifiche, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dall'appaltatore e accettati dal Comune, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

L'appaltatore si impegna, pertanto, a tenere costantemente aggiornato il Piano di lavoro in modo da riflettere, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività. L'aggiornamento del piano di lavoro deve essere effettuato con la dovuta frequenza, inserendo quanto necessario, tutte le eventuali attività non previste nel piano di lavoro iniziale consegnato. Il piano di lavoro si intende approvato, con il criterio del silenzio assenso, trascorsi 05 giorni lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del Direttore dell'esecuzione. L'appaltatore organizza gli interventi in accordo con il Direttore dell'Esecuzione per ciò che riguarda i tempi e gli orari, in modo tale da rispettare comunque i tempi previsti per l'esecuzione, nel rispetto integrale delle disposizioni in materia.

In qualunque momento il Comune può richiedere la consegna del Piano di Lavoro: questo dovrà contenere tutti gli aggiornamenti concordati e quelli di stato avanzamento lavori, qualora previsti nel Piano di Lavoro.

**CONSUNTIVAZIONE DELLE ATTIVITA':** La consuntivazione delle attività dovrà essere predisposta alla fine di ogni mese (per servizi a carattere continuativo e per le attività dichiarate in Offerta Tecnica - ove applicabile -) oppure ad evento (per i servizi a carattere progettuale) attraverso la redazione di un verbale di consuntivazione delle attività e vi dovrà essere il rendiconto delle risorse impiegate in termini di ore/persona. Il verbale di consuntivazione delle attività predisposto mensilmente dall'appaltatore dovrà essere consegnato nel mese successivo a quello oggetto del verbale ed accettato dal Direttore dell'esecuzione. Detto verbale si ottiene integrando il piano di lavoro con lo stato di avanzamento delle attività previste nel mese immediatamente precedente. Il Direttore dell'Esecuzione, entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione del Verbale, deve approvare lo stesso o richiedere documentazione integrativa e/o revisione; a seguito di consegna della documentazione integrativa o revisionata richiesta, il Comune ha come nuovo termine di approvazione ulteriori 5 giorni lavorativi dalla consegna. Trascorsi i 10 giorni lavorativi senza che il Comune abbia chiesto chiarimenti e/o altra documentazione, il Verbale si intende accettato ed approvato. La firma del Verbale di Controllo da parte del Direttore dell'Esecuzione, con tutte le annotazioni in esso riportate, vale come sola accettazione dell'avvenuta esecuzione delle attività eseguite dall'appaltatore.

A cadenza mensile l'Appaltatore dovrà produrre apposite relazioni sull'attività svolta, in cui saranno indicati il numero di utenti presi in carico, la tipologia dell'utenza e delle problematiche

emerge, il tipo di interventi realizzati, anche mediante cartelle informatiche dedicate. Annualmente l'Appaltatore dovrà produrre una relazione complessiva sull'andamento del servizio integrata anche da considerazioni sulle risorse impiegate, i punti di forza dell'attività, gli snodi critici e le possibili linee di sviluppo.

Al termine di ogni anno di affidamento sarà effettuata verifica dell'andamento dei servizi. Il Comune mantiene la titolarità dei casi, nonché le funzioni di indirizzo sull'esecuzione dei servizi dagli stessi affidati. Il Comune individua un proprio referente per la gestione dei servizi oggetto del presente appalto, al quale l'Appaltatore farà riferimento per tutte le disposizioni organizzative e progettuali inerenti i servizi affidati.

Considerata la continua evoluzione nei servizi alla persona che richiede, per garantire l'efficacia dell'azione cui tende, flessibilità e capacità di aderire al proprio territorio, il Comune si riserva la possibilità di modificare, sia qualitativamente che quantitativamente i servizi indicati, concordando preventivamente con l'appaltatore modalità e tempi per l'integrazione e/o l'ampliamento dei servizi esistenti o per l'attivazione di nuovi servizi ferme restando le caratteristiche fondamentali delle prestazioni individuate.

L'Appaltatore garantisce la gestione dei servizi affidati garantendo caratteristiche di flessibilità nei tempi e nelle modalità di erogazione delle prestazioni, che devono essere quindi organizzate anche nel rispetto di orari modulati sulle esigenze dell'utente. L'appaltatore provvede altresì ad indicare un Responsabile dell'Appalto che risponda dei rapporti contrattuali fra Appaltatore ed il Comune; tale figura dovrà avere competenze gestionali e organizzative e disporre di poteri di firma e decisionali.

#### **ART. 10 - OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DELL'APPALTATORE**

La gestione dei servizi oggetto del presente appalto viene effettuata dall'appaltatore a proprio nome, per proprio conto ed a proprio rischio e pericolo a tutti gli effetti di legge.

L'appaltatore si obbliga ad impiegare per l'espletamento delle mansioni relative al servizio in oggetto, un numero di operatori adeguato alle esigenze del servizio e in ogni caso quali/quantitativamente conforme a quanto disposto dal presente atto. Si obbliga inoltre a garantire la sostituzione dei suddetti operatori in caso di loro temporanea assenza, in modo da non causare l'interruzione del servizio ed il mancato rispetto degli standard gestionali.

Tutto il personale impiegato deve essere in possesso della qualificazione culturale e professionale rispettivamente indicata rispetto alle singole tipologie di attività.

Tutto il personale adibito al servizio deve essere fisicamente idoneo, professionalmente qualificato e costantemente aggiornato, sia in campo professionale che sulle norme di sicurezza e prevenzione, in ottemperanza alle leggi vigenti in materia di igiene e sicurezza sul lavoro.

Eventuali sostituzioni del personale indicato possono avere luogo esclusivamente nei casi previsti nel presente atto. I nominativi, le qualifiche e copia dei titoli di studio e/o professionali posseduti dal personale subentrante e richiesti dal presente capitolato devono essere comunicati al Comune prima che le relative prestazioni abbiano inizio.

##### **Riguardo al personale utilizzato, l'appaltatore si obbliga:**

- a) a conformare l'attività dei propri operatori a tutte le normative nazionali e regionali per il settore, e ad osservare gli eventuali regolamenti adottati dal comune;
- b) a dotare tutto il proprio personale di tutti gli strumenti necessari per il corretto espletamento delle prestazioni richieste.

L'appaltatore è responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale, nonché dei danni procurati dai propri operatori a terzi nel corso dello svolgimento del servizio prestato, esonerando la stazione appaltante da ogni responsabilità.

L'Appaltatore assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone o beni, tanto dell'appaltatore stesso quanto del Comune e/o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi. L'appaltatore risponderà direttamente dei danni subiti dal Comune a causa del danneggiamento o della distruzione totale o parziale di cose di proprietà del Comune, anche preesistenti, verificatesi nel corso dell'esecuzione dei servizi. Inoltre l'appaltatore è altresì responsabile dei danni causati alle persone o alle cose del Comune e/o di terzi comunque provocati nell'esecuzione del servizio, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di compensi nei confronti del Comune, salvo gli interventi a favore dell'appaltatore da parte di società assicuratrici. Infine sono a carico dell'appaltatore tutti i danni verificatesi sui suoi beni da qualsiasi causa dipendenti, manlevando espressamente il Comune da ogni richiesta di risarcimento di danno in tal senso

#### **ART. 11 - CONTINUITÀ DEI SERVIZI**

Date le caratteristiche e la valenza relazionale dei servizi oggetto del presente appalto, l'Appaltatore si impegna a garantire, per tutto il periodo contrattuale la continuità del personale impiegato favorendo rapporti lavorativi continuativi e stabili finalizzati al contenimento del turn over.

L'Appaltatore si impegna altresì a garantire la continuità del servizio oggetto dell'appalto provvedendo alle opportune sostituzioni od integrazioni del personale incaricato, che dovesse dimostrarsi insufficiente o inadeguato, anche per assenze a qualunque titolo.

In caso di scioperi o assemblee del proprio personale è fatto obbligo all'aggiudicatario di darne notizia al Comune almeno 5 giorni prima del giorno fissato per lo sciopero o per l'assemblea sindacale. In ogni caso l'Impresa appaltatrice deve rispettare pienamente la legge 12/06/1990, n. 146 e successive modifiche ed integrazioni.

#### **ART. 12 - PERSONALE UTILIZZATO**

Il personale utilizzato dall'Appaltatore deve essere regolarmente incaricato con specifico contratto.

Per tutto il personale devono comunque essere garantiti il regolare versamento dei contributi sociali e assicurativi e la copertura assicurativa per responsabilità civile e infortuni, ai sensi del successivo art. 15. Il personale utilizzato deve essere di assoluta fiducia e di provata riservatezza, attenendosi scrupolosamente al segreto d'ufficio. L'appaltatore si obbliga a garantire la riservatezza delle informazioni riguardanti l'utente e la sua famiglia.

I rapporti tra il personale ed i destinatari del servizio sono improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme d'un comportamento corretto e svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

Gli operatori si attengono, inoltre, a quanto segue:

- a) redigere il progetto per la presa in carico dell'utente e ad inviarlo all'operatore referente del Servizio Sociale comunale;
- b) partecipare alle riunioni periodiche di servizio per la programmazione e la verifica del lavoro svolto con il Servizio Sociale comunale.

E' fatto divieto assoluto al personale impiegato dall'appaltatore di accettare alcuna forma di compenso, di qualsiasi natura, da parte degli utenti o loro parenti.

L'Appaltatore opera nel rispetto della L. 125/92 sulle "Pari opportunità" nel reclutamento e nella successiva gestione del personale, compreso l'accesso ai percorsi di carriera e sviluppo professionale.

Il personale utilizzato deve essere in possesso delle caratteristiche descritte all'art. 5.

Il personale utilizzato nell'espletamento dei servizi deve essere idoneo al lavoro assegnato per capacità psico-fisiche e per qualificazione professionale. Il personale deve altresì essere in grado di mantenere un contegno decoroso ed irreprensibile, di provata serietà, riservatezza e correttezza, disponibile alla collaborazione nei riguardi degli altri operatori che lavorano nel servizio e degli utenti. In ogni caso il Comune si riserva di segnalare eventuali inadeguatezze del personale operante in rapporto alle funzioni indicate. Nel caso in cui non risultasse possibile ovviare a dette inadeguatezze, il Comune si riserva la facoltà di richiedere all'appaltatore l'immediata sostituzione dell'unità di personale in questione con altra unità rispondente alle caratteristiche programmate. Nel caso in cui ciò non fosse possibile, è facoltà del Comune ricusare le prestazioni del personale limitatamente alle unità di personale che ricadano nella fattispecie in parola. In ogni caso l'appaltatore deve provvedere, entro il termine di 15 giorni dalla richiesta, alla sostituzione di quel personale ritenuto inadeguato allo svolgimento delle proprie funzioni. L'inosservanza del termine di 15 giorni costituisce grave inadempimento contrattuale. In ogni caso non sarà tollerato un turnover annuo, se non per cause di forza maggiore, superiore al 40% delle forze presenti. In caso di superamento di tale limite senza giustificati motivi si potrà arrivare alla risoluzione di diritto del contratto.

L'Appaltatore si impegna a fornire al Comune, entro 30 giorni dall'aggiudicazione ed ogni qualvolta si presentassero delle variazioni, la seguente documentazione:

- elenco del personale utilizzato e relativi recapiti;
- titoli di studio e curriculum di ciascun operatore;
- dichiarazione sostitutiva attestante, per ciascuna operatore, l'immunità da condanne penali e/o carichi penali pendenti ostativi all'impiego nella pubblica amministrazione o comunque incompatibili con la funzione assegnata;
- dichiarazione sostitutiva in cui si certifica che il personale utilizzato percepisce regolare retribuzione conformemente a quanto previsto dalle norme contrattuali applicate.

L'Appaltatore si impegna a permettere al referente comunale, su specifica richiesta, la visione, dei libri paga e di ogni altra documentazione inerente i rapporti contrattuali con il personale impegnato nei servizi di cui al presente capitolato, al fine di verificare il rispetto delle condizioni poste dal presente articolo. Il soggetto richiedente è tenuto al segreto d'ufficio sulle notizie apprese, salvo che le stesse configurino illecito o denunciino un contrasto con le disposizioni contrattuali.

**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'appaltatore è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'operatore economico uscente, come previsto dall'articolo 50 del D.lgs. n. 50/2016, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81

### **ART. 13 - FORMAZIONE DEL PERSONALE**

L'Appaltatore garantisce l'aggiornamento professionale dei propri operatori con oneri e mezzi propri. L'Appaltatore deve predisporre l'attuazione di programmi di formazione e aggiornamento professionale per tutti gli operatori impiegati, in relazione alle mansioni svolte. Ciò in maniera particolare per il personale neoassunto e per quello destinato a nuove mansioni e in occasione di modifiche organizzative.

Annualmente dovrà inviare al Comune l'elenco dei corsi programmati rivolti ai propri operatori impegnati nei servizi oggetto d'appalto, specificando altresì i destinatari e le modalità di partecipazione e successivamente di quelli effettivamente svolti.

## **ART. 14 - TRATTAMENTO DATI**

L'appaltatore prima della stipula del contratto dichiara di aver ricevuto le informazioni di cui all'articolo 13 del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione del contratto stesso e di essere a conoscenza dei diritti riconosciuti ai sensi della predetta normativa. Tale informativa è contenuta nell'ambito del Disciplinare di gara che deve intendersi in quest'ambito integralmente trascritto. Il Comune tratta i dati relativi al contratto ed all'esecuzione dello stesso, in ottemperanza a specifici obblighi di legge e per fini di studio e statistici. Con la sottoscrizione del Contratto, il rappresentante legale dell'appaltatore acconsente espressamente al trattamento dei dati personali come sopra definito e si impegna ad adempiere agli obblighi di rilascio dell'informativa e di richiesta del consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono forniti dati personali nell'ambito dell'esecuzione del contratto, per le finalità descritte nel Disciplinare di gara e sopra richiamate. L'appaltatore acconsente altresì alla pubblicazione e diffusione tramite i siti internet del Comune e della stazione appaltante che ha gestito la procedura di gara del nominativo dell'aggiudicatario e del prezzo di aggiudicazione. Inoltre, in adempimento agli obblighi di legge che impongono la trasparenza amministrativa (art. 18 D.L. 83/2012, convertito nella legge 134/2012; art. 32 Legge 190/2012; art. 29 D.lgs. n. 50/2016 e succ. modifici) l'appaltatore prende atto e acconsente alla pubblicazione e diffusione dei dati e/o della documentazione che la legge impone di pubblicare, tramite il sito internet del Comune e della stazione appaltante che ha gestito la procedura di gara sezione "trasparenza". Con la sottoscrizione del contratto l'appaltatore acconsente espressamente al trattamento dei dati personali e si impegna ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto della normativa vigente (Regolamento UE 2016/679), ivi inclusi gli ulteriori provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere emessi dall'autorità garante per la protezione dei dati personali. In particolare si impegna ad eseguire i soli trattamenti funzionali, necessario e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in ogni modo, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti. L'appaltatore si impegna, ad adottare le misure di sicurezza di natura fisica, logica, tecnica e organizzativa adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, ivi comprese quelle specificate nel contratto; si impegna, altresì, ad osservare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e privacy e a farle osservare ai relativi dipendenti e collaboratori, opportunamente autorizzati al trattamento dei dati personali. L'appaltatore prende atto che il Comune potrà operare verifiche periodiche, ispezioni e audit, anche tramite soggetti terzi autorizzati dal Comune, volti a riscontrare l'applicazione e l'adeguatezza delle misure di sicurezza dei dati personali applicate. In ragione dell'oggetto del Contratto, essendo l'appaltatore chiamato ad eseguire attività di trattamento di dati personali, lo stesso quindi con la stipula del contratto verrà nominato "Responsabile del trattamento" dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE; a tal fine, esso si impegna ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto disposto dall'art. 5 del Regolamento UE e nei provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere emessi dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, limitandosi ad eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in ogni modo, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti. L'appaltatore a tal fine si impegna a tenere un registro del trattamento conforme a quanto stabilito dall'articolo 30 del GDPR e a renderlo tempestivamente consultabile dal Titolare del trattamento. L'appaltatore dovrà

consentire al Comune di eseguire anche tramite terzi audit e verifiche sulla corretta applicazione nelle norme in materia di trattamento dei dati personali da parte dell'appaltatore e/o dei suoi sub affidatari e subappaltatori. Nel caso in cui l'appaltatore violi gli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali o agisca in modo difforme o contrario alle legittime istruzione del Titolare, oppure adotti misure di sicurezza inadeguate rispetto al rischio del trattamento, risponde integralmente del danno agli interessati. In tal caso, il Comune potrà applicare le penali eventualmente previste e/o risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno. L'appaltatore si impegna ad osservare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e riservatezza e a farle osservare ai relativi dipendenti e collaboratori, quali incaricati del trattamento dei Dati personali

#### **ART. 15 - ASSICURAZIONI**

E' obbligo dell'appaltatore stipulare specifica polizza assicurativa R.C., comprensiva della Responsabilità Civile verso terzi (RCT) e della Responsabilità Civile verso prestatori di lavoro (RCTO), con esclusivo riferimento all'appalto in questione, con massimale per sinistro non inferiore ad € 5.000.000,00. (cinquemilioni/00) sia per la responsabilità civile verso terzi (RCT) sia per la responsabilità civile verso prestatori d'opera (RCO) . Tale polizza dovrà essere vigente a partire dalla decorrenza del contratto fino alla conclusione dello stesso, anche a mezzo di successive polizze/rinnovi, purché ne sia mantenuta in modo documentato la continuità. Le condizioni di polizza saranno sottoposte al preventivo ed insindacabile gradimento dell'Amministrazione, fermo comunque che l'operatività o meno della polizza assicurativa non libera l'Appaltatore dalle proprie responsabilità, avendo essa solo lo scopo di ulteriore garanzia. In alternativa alla stipulazione della polizza che precede, 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 copra anche il servizio svolto per conto del Comune, precisando che non vi sono limiti al numero di sinistri, e che il massimale per sinistro non è inferiore ad € 5.000.000,00= (cinquemilioni/00). Resta inteso che l'esistenza, e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale e, pertanto, qualora l'appaltatore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, il Contratto si risolverà di diritto con conseguente incameramento della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito

#### **ART. 16 - RICHIAMO ALLA LEGGE E AD ALTRE NORME**

L'Impresa aggiudicataria si impegna ad osservare oltre al presente capitolato tutte le norme in vigore o emanate in corso d'opera che disciplinano i contratti di servizio, la prevenzione e l'infortunistica, i contratti di lavoro, le assicurazioni, le norme sanitarie nonché le leggi anti-inquinamento e le norme di sicurezza sul lavoro e ogni altra disposizione normativa applicabile ai servizi oggetto del presente appalto. Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente capitolato, si fa riferimento al Codice Civile ed alle disposizioni legislative vigenti in materia.

#### **Art 17 - QUALITA' DEL SERVIZIO**

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste l'appaltatore dovrà inoltre attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal piano della qualità del servizio di cui sotto nonché da eventuali piani della qualità dei singoli interventi che il Comune si riserva di richiedere all'appaltatore nel corso del servizio. L'insieme degli indicatori di qualità del servizio comprende

quelli sotto elencati. L'appaltatore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata dell'appalto attraverso il rapporto indicatori di qualità. Tale rapporto dovrà essere redatto dall'appaltatore annualmente e dovrà essere consegnato al Comune entro dicembre di ciascun anno di riferimento. Il rapporto indicatori di qualità costituirà il riferimento per la valutazione del rispetto dei requisiti di qualità, al fine dell'applicazione delle penali. Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta del Comune e/o dell'appaltatore; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di attivazione del servizio e di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

IQ01: Personale inadeguato del servizio

IQ02: Turn over del personale

IQ03: Tempestività nella sostituzione del personale

IQ04: Tempestività nella consegna dei prodotti del servizio e/o nell'attivazione degli interventi

IQ05: Prodotti e/o interventi consegnati e/o attivati non affetti da rilievi critici

IQ06: Efficacia delle prestazioni

#### IQ01: PERSONALE DEL SERVIZIO INADEGUATO:

Con questo indicatore si misurano le risorse impiegate nell'erogazione del servizio ritenute inadeguate dal Comune di cui si dispone la sostituzione dopo aver operato tre rilievi critici. Con rilievi critici si intendono i rilievi che evidenziano la non adeguatezza del personale impiegato secondo anche quanto previsto al punto successivo del presente atto. A tal fine si rilevano il numero di risorse sostituite per ogni semestre del servizio su richiesta del Comune. Il valore soglia è  $< 1$ . Nel caso di non rispetto del valore di soglia si applicherà una penale di cui oltre.

#### IQ02 TURN OVER DEL PERSONALE

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni, su iniziativa dell'appaltatore e autorizzate dal Comune, delle risorse impiegate nel servizio. A tal fine si rilevano il numero di risorse sostituite per ogni anno del servizio su iniziativa dell'appaltatore. Il valore soglia è  $\leq 1$ . Nel caso di non rispetto del valore soglia si applicherà una penale di cui oltre.

#### IQ03 TEMPESTIVITÀ NELLA SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

Con questo indicatore si misura la tempestività nella sostituzione di risorse impiegate nella fornitura. L'aspetto che si valuterà è il tempo trascorso tra la richiesta /autorizzazione del Comune e l'inserimento della risorsa. La frequenza di misurazione è semestrale e il periodo di osservazione è il semestre precedente la rilevazione. I dati elementari da rilevare sono : la data della richiesta/autorizzazione di una nuova risorsa e la data di inserimento della nuova risorsa. Per data della richiesta di inserimento di una nuova risorsa si intende la data in cui il Comune dopo aver verificato l'idoneità della risorsa proposta ne richiede l'inserimento nel gruppo di lavoro. La formula è: data di inserimento della nuova risorsa meno data della richiesta / autorizzazione di una nuova risorsa. Il valore soglia è  $\leq 15$ . Nel caso di non rispetto del valore soglia si applicherà una penale di cui oltre.

#### IQ05 PRODOTTI E/O INTERVENTI CONSEGNATI E/O ATTIVATI NON AFFETTI DA RILIEVI CRITICI

Con questo indicatore si misura la quantità di prodotti / interventi attivati non affetti da rilievi critici. Con rilievi critici si intendono i rilievi che impediscono l'approvazione di un prodotto o l'attivazione di un intervento o la non fruizione di quest'ultimo. A titolo esemplificativo e non esaustivo ad esempio non rispetto completo dei requisiti stabiliti nella fase di definizione dell'intervento, totale mancanza della trattazione/attuazione di un argomento/attività previsto/a. L'aspetto da valutare sono i prodotti consegnati non affetti da rilievi critici. La fonte dei dati saranno le lettere email verbali di approvazione/attivazione interenti o di non approvazione di

prodotti /non attivazione interventi, lettere di rilievo. La frequenza di misurazione è semestrale e il periodo di osservazione è il semestre precedente la rilevazione. I dati da rilevare sono: numero di prodotti consegnati/ interventi attivati non affetti da rilievi critici (Nprodotti/interventi\_no\_rc) e il numero di prodotti consegnati/interventi attivati (Nprodotti, Ninterventi). La formula da applicare è:  $\frac{Nprodotti\_no\_rc}{Nprodotti + Ninterventi} \times 100$ . Il valore soglia è  $\geq 95\%$ .

Nel caso di non rispetto del valore soglia si applicherà una penale di cui oltre.

#### **IQ06 EFFICACIA DELLE PRESTAZIONI**

Con questo indicatore si misura l'efficacia della prestazione. I rilievi conteggiati nell'indicatore sono quelli comunicati all'appaltatore tramite lettera/e di rilievo, emessi dal responsabile del Servizio servizi sociali. L'Unità di misura è il rilievo, la fonte dei dati è la lettera/e di rilievo, la frequenza di misurazione è semestrale e il periodo di osservazione è il semestre precedente la rilevazione. I dati da rilevare sono il numero di rilievi emessi nel semestre. Vanno considerati tutti i rilievi emessi nel periodo considerato (ad eccezione di quelli afferenti all'inadeguatezza del personale) ed inseriti nelle lettere/a di rilievo. Il valore soglia è  $\leq 2$ . Nel caso di non rispetto del valore soglia si applicherà una penale di cui oltre.

### **Art. 18 - CONTROLLO DEL SERVIZIO – PENALI**

Il Comune eseguirà controlli e verifiche di conformità in corso di esecuzione, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 102 del D Lgs. n. 50/2016, dalle Linee Guida dell'ANAC, e dalle ulteriori prassi interpretative e provvedimenti anche normativi che saranno adottati, con periodicità definita dal Comune medesimo.

Le verifiche riguarderanno il rispetto di quanto indicato nel piano di lavoro, il corretto svolgimento delle attività, il rispetto delle prescrizioni del presente Capitolato anche con riguardo ai livelli di qualità di cui oltre e di quanto oggetto di Offerta Tecnica presentata dal Fornitore, e il rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili (conformità legislativa).

L'esito positivo delle verifiche non esonera l'appaltatore da eventuali responsabilità derivanti da difetti, imperfezioni e difformità nell'esecuzione del Servizio non facilmente riconoscibili o che comunque non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità in corso d'opera l'appaltatore dovrà svolgere ogni attività necessaria affinché la verifica sia ripetuta e positivamente superata.

In caso di esito negativo della verifica o di ritardo nell'esecuzione delle azioni correttive poste in atto dall'appaltatore potrà avvenire l'applicazione delle penali di cui oltre.

Le verifiche di conformità in corso d'opera saranno avviate entro 5 giorni lavorativi decorrenti dalla consegna del verbale di consuntivazione delle attività relative al mese precedente e verrà conclusa entro i successivi 10 giorni o entro il diverso termine indicato dal Comune, in ragione della complessità delle operazioni da svolgere. Le verifiche riguarderanno il rispetto di quanto previsto nel piano di lavoro, il corretto svolgimento delle attività, il rispetto delle prescrizioni del presente Capitolato, e di quanto oggetto di offerta tecnica presentata dall'appaltatore, e il rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili (conformità legislativa). La fatturazione potrà essere effettuata previo buon esito delle verifiche di conformità, come meglio specificato nell'apposito punto di cui sopra e all'interno del Contratto. Nel corso delle verifiche si constaterà altresì il regolare funzionamento dei servizi, l'efficienza e l'efficacia della gestione in base a quanto stabilito dalle normative nazionali e regionali in materia ed a quanto concordato in sede di programmazione delle

attività dei servizi stessi. L'appaltatore dovrà mettere a disposizione degli incaricati del Comune tutta la documentazione che verrà eventualmente richiesta per effettuare i controlli. In particolare l'appaltatore dovrà eseguire le prestazioni contrattuali nel rispetto degli indicatori di qualità di cui sopra nel presente atto. La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo se le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte. Nel caso di esito positivo di ogni verifica di conformità la data di ogni verifica verrà considerata quale "Data di Accettazione del Servizio", relativamente alle attività verificate da parte del Comune. Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, sarà applicata la relativa penale. Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie che secondo il Comune, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, la verifica verrà interrotta e riprenderà ex novo nei termini previsti dal capitolato o dal momento in cui il Comune riterrà ripristinate le sopracitate anomalie. L'appaltatore dovrà provvedere, senza oneri aggiuntivi per il Comune, all'eliminazione degli eventuali vizi e difformità riscontrati durante le operazioni di verifica. Nell'ipotesi in cui la verifica di conformità dia esito negativo, al punto da configurare grave inadempimento, il Comune, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'apposito punto del contratto relativo alla risoluzione nonché dell'art. 1456 c.c.. Il Comune nel caso di particolari caratteristiche dell'oggetto contrattuale che non consentono la verifica di conformità per la totalità delle prestazioni contrattuali, si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione o in forma semplificata con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale. Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'appaltatore. Conclusa positivamente la verifica di conformità l'appaltatore potrà provvedere all'emissione della fattura. In caso di esito positivo della verifica di conformità finale, il Comune rilascerà il "certificato di verifica di conformità" attestante l'avvenuta ultimazione delle prestazioni qualora risulti che l'appaltatore ha regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali, nel rispetto di quanto previsto all'art. 102, d.lgs. n. 50/2016

L'appaltatore ha altresì l'obbligo di rilevare, calcolare e inviare al Comune, mediante un report denominato "rapporto indicatori qualità" i dati sugli indicatori, relativi alla qualità delle prestazioni contrattuali. L'appaltatore ha l'obbligo di raggiungere nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali i valori soglia minimi di qualità sopra stabiliti, pena l'applicazione delle penali di cui oltre. L'appaltatore dovrà fornire al Comune un report denominato "rapporto indicatori qualità" con cadenza annuale, secondo le modalità indicate nel presente, pena l'applicazione delle penali di cui oltre.

Si applicano le seguenti penali:

- Relativamente all'indicatore di qualità IQ01 "personale del servizio inadeguato", in caso di superamento del valore soglia previsto per il numero di risorse sostituite perché non ritenute adeguate su richiesta del Comune dopo aver operato tre rilievi, il Comune applicherà all'appaltatore per ogni risorsa ritenuta non adeguata una penale di euro 300,00 salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno;
- Relativamente all'indicatore di qualità IQ02 "turn over del personale", in caso di superamento del valore soglia previsto per il numero di risorse sostituite su iniziativa dell'appaltatore, il Comune applicherà all'appaltatore per ogni risorsa sostituita una penale di euro 200,00;
- Relativamente all'indicatore di qualità IQ03 "Tempestività nella sostituzione del personale", per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia prevista per la sostituzione delle figure professionali, il

Comune applicherà all'appaltatore una penale pari ad euro 100,00, salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno;

- Relativamente all'indicatore di qualità IQ04 "Tempestività nella consegna dei prodotti del servizio e/o nell'attivazione degli interventi" in caso di superamento della soglia prevista, il Comune si riserva di applicare una penale pari ad euro 100,00 per ogni giorno eccedente la soglia prevista;

- Relativamente all'indicatore di qualità IQ05 "prodotti e/o interventi consegnati e/o attivati non affetti da rilievi critici" , in caso di superamento della soglia prevista per il numero di prodotti consegnati/interventi attivati affetti da rilievi critici, il Comune si riserva di applicare una penale pari ad euro 20,00 per ogni punto percentuale eccedente la soglia prevista;

- Relativamente all'indicatore di qualità IQ06, "efficacia delle prestazioni", in caso di superamento del valore soglia previsto, il Comune applicherà una penale da un minimo di 50,00 euro ad un massimo di 200,00 a seconda della gravità del rilievo effettuato.

Inoltre si applicano le seguenti penali:

Per ogni giorno solare di ritardo nella consegna del Piano di lavoro rispetto ai termini previsti dal Capitolato, il Comune applicherà una penale pari ad € 20,00.

Per ogni giorno lavorativo di ritardo nell'aggiornamento del Piano di lavoro rispetto ai termini previsti dal Capitolato Tecnico il Comune applicherà una penale pari ad € 20,00.

Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna al Comune del Verbale di consuntivazione delle attività, rispetto ai termini previsti dal Capitolato il Comune applicherà una penale pari ad € 20,00

Per ogni giorno solare intercorrente tra la data del verbale negativo e la data di verifica di conformità con esito positivo il Comune applicherà una penale pari ad € 20,00.

I rilievi conteggiati per l'applicazione delle penali di cui sopra sono quelli comunicati all'appaltatore tramite lettera/e di rilievo, emessi dal responsabile comunale dei Servizi Sociali.

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte del Comune conseguenti il non rispetto nell'esecuzione delle attività di quanto contenuto nella documentazione contrattuale (contratto, capitolato speciale d'appalto, offerta tecnica, piano di lavoro). Essi consistono in comunicazioni formali all'appaltatore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici dell'esecuzione delle attività, e, se reiterate e accumulate, arrivando a tre, possono dare adito a penali, secondo quanto sopra previsto e ulteriormente determinato nel contratto. Qualora l'appaltatore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre al Comune un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 10 giorni lavorativi dall'emissione della nota di rilievo. Trascorso tale termine il rilievo non è più annullabile.

Verifica di conformità definitiva : Ferme le verifiche di conformità in corso di esecuzione, il Comune procederà ad una verifica di conformità definitiva delle prestazioni eseguite dall'appaltatore ai sensi dell'art. 102 del D. Lgs. n. 50/2016, salvo diversi accordi tra le parti.

In caso di esito positivo della verifica di conformità, il Comune rilascerà il certificato di verifica di conformità.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, l'appaltatore dovrà svolgere ogni attività necessaria affinché la verifica sia ripetuta e positivamente superata, ai fini della liquidazione del saldo, il rilascio del relativo certificato di verifica di conformità ed eventuali ulteriori adempimenti

## **Art. 19 – SUBAPPALTO**

È consentito procedere al subappalto dei servizi in oggetto nella misura non superiore al 30%. Resta inteso che qualora l'Impresa si sia avvalsa in sede di offerta della facoltà di subappaltare, deve rispettare quanto indicato nei successivi commi.

L'appaltatore si impegna a depositare presso il Comune, almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle attività oggetto del subappalto: i) l'originale o la copia autentica del contratto di subappalto che deve indicare puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici; ii) dichiarazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti richiesti dal Bando di gara, per lo svolgimento delle attività allo stesso affidate, ove le dichiarazioni rese in gara non siano più utilizzabili; iii) la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza in capo al subappaltatore dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016, ove le dichiarazioni rese in gara non siano più utilizzabili; iv) dichiarazione dell'appaltatore relativa alla sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o collegamento a norma dell'art. 2359 c.c. con il subappaltatore; se del caso, v) documentazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione/certificazione prescritti dal D. Lgs. n. 50/2016 per l'esecuzione delle attività affidate. In caso di mancato deposito di taluno dei suindicati documenti nel termine all'uopo previsto, il Comune procederà a richiedere all'appaltatore l'integrazione della suddetta documentazione. Resta inteso che la suddetta richiesta di integrazione comporta l'interruzione del termine per la definizione del procedimento di autorizzazione del subappalto, che ricomincerà a decorrere dal completamento della documentazione. I subappaltatori dovranno mantenere per tutta la durata del presente contratto, i requisiti richiesti per il rilascio dell'autorizzazione al subappalto. In caso di perdita dei detti requisiti il Comune revocherà l'autorizzazione. L'appaltatore qualora l'oggetto del subappalto subisca variazioni e l'importo dello stesso sia incrementato nonché siano variati i requisiti di qualificazione o le certificazioni deve acquisire una autorizzazione integrativa. Ai sensi dell'art. 105, comma 4, lett. a) del D. Lgs. n. 50/2016 es.m.i. non sarà autorizzato il subappalto ad un operatore economico che abbia partecipato alla procedura di affidamento del contratto. Per le prestazioni affidate in subappalto: i) devono essere praticati gli stessi prezzi unitari risultanti dall'aggiudicazione, con ribasso non superiore al venti per cento, nel rispetto degli standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto; ii) devono essere corrisposti i costi della sicurezza e della manodopera, relativi alle prestazioni affidate in subappalto, alle imprese subappaltatrici senza alcun ribasso. Il Comune, sentito il direttore dell'esecuzione, provvede alla verifica dell'effettiva applicazione degli obblighi di cui al presente comma. L'appaltatore è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di questo ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Impresa, la quale rimane l'unica e sola responsabile nei confronti del Comune, della perfetta esecuzione del contratto anche per la parte subappaltata. L'appaltatore è responsabile in via esclusiva nei confronti del Comune dei danni che dovessero derivare al Comune o a terzi per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono state affidate le suddette attività. In particolare, l'appaltatore si impegna a manlevare e tenere indenne il Comune da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari derivanti da qualsiasi perdita, danno, responsabilità, costo o spesa che possano originarsi da eventuali violazioni del D. Lgs. n. 196/03. L'appaltatore è responsabile in solido dell'osservanza del trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni da parte del subappaltatore nei confronti dei suoi dipendenti, per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto. L'appaltatore trasmette al Comune prima dell'inizio delle prestazioni la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, inclusa la Cassa edile, ove presente, assicurativi e antinfortunistici, nonché copia del piano della sicurezza di cui al D. Lgs. n. 81/2008. Ai fini del pagamento delle prestazioni rese nell'ambito dell'appalto o del subappalto, la stazione appaltante acquisisce d'ufficio il documento unico

di regolarità contributiva in corso di validità relativo a tutti i subappaltatori L'aggiudicatario è responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. n. 276/2003, ad eccezione del caso in cui ricorrano le fattispecie di cui all'art. 105, comma 13, lett. a) e c), del D. Lgs. n. 50/2016. L'appaltatore si impegna a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato la sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016. L'appaltatore corrisponde direttamente al subappaltatore, al cottimista, al prestatore di servizi e al fornitore di beni o lavori, l'importo dovuto per le prestazioni dagli stessi eseguite nei seguenti casi: a) quando il subappaltatore o il cottimista è una microimpresa o piccola impresa; b) in caso di inadempimento da parte dell'appaltatore; c) su richiesta del subappaltatore e se la natura del contratto lo consente. In caso contrario, e salvo diversa indicazione del direttore dell'esecuzione, l'Impresa si obbliga a trasmettere al Comune entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei confronti del subappaltatore, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da essa via via corrisposte al subappaltatore. Nelle ipotesi di inadempimenti da parte dell'impresa subappaltatrice, ferma restando la possibilità di revoca dell'autorizzazione al subappalto da parte del Comune, è onere dell'Impresa svolgere in proprio le attività ovvero porre in essere, nei confronti del subappaltatore ogni rimedio contrattuale, ivi inclusa la risoluzione. L'esecuzione delle attività subappaltate non può formare oggetto di ulteriore subappalto. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa agli obblighi di cui ai precedenti commi, il Comune può risolvere il Contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno. Solo nel caso in cui sia presente nel Disciplinare di gara la clausola che vieta la partecipazione dei cosiddetti RTI sovrabbondanti, il Comune non autorizzerà il subappalto nei casi in cui l'impresa subappaltatrice possieda singolarmente i requisiti che le avrebbero consentito la partecipazione alla gara. Ai sensi dell'art. 105, comma 2, del D. Lgs. n. 50/2016, l'appaltatore si obbliga a comunicare al Comune il nome del subcontraente, l'importo del contratto, l'oggetto delle prestazioni affidate. L'appaltatore si impegna a comunicare al Comune, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i sub-contratti che non sono subappalti, stipulati per l'esecuzione del contratto, il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del lavoro, servizio o fornitura affidati. Sono, altresì, comunicate eventuali modifiche a tali informazioni avvenute nel corso del sub-contratto. Non costituiscono subappalto le fattispecie di cui al comma 3 dell'art. 105 del d. lgs. n. 50/2016 e s.m.i.. Nel caso in cui l'Impresa intenda ricorrere alle prestazioni di soggetti terzi in forza di contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura gli stessi devono essere stati sottoscritti in epoca anteriore all'indizione della procedura finalizzata all'aggiudicazione del contratto e devono essere consegnati al Comune prima o contestualmente alla sottoscrizione del Contratto.

Per tutto quanto non previsto si applicano le disposizioni di cui all'art. 105 del D.Lgs. 50/2016