

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
PER LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITA' STRUMENTALI DELLO SPORTELLLO
CIVICO SICUREZZA E PREVENZIONE
CIG: 733177434E

Art. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto del presente capitolato è lo svolgimento delle attività strumentali a supporto del Comando di Polizia Locale per la gestione dello Sportello Sicurezza, intese come attività tecnico-amministrative, sociali e didattiche, di seguito specificate, volte a supportare il comando nell'attuazione delle progettualità in essere volte a garantire e migliorare la sicurezza, la mobilità, la prevenzione e la qualità della vita nel territorio urbano, da svolgersi presso il comando della Polizia Locale nella struttura del Comune di Vimodrone, sita in Via Battisti, 54.

Art. 2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Lo Sportello Sicurezza comprende i seguenti servizi:

- **Sportello Sicurezza** propriamente detto, che persegue le finalità di garantire un sistema di ascolto, di help desk telefonico/informatico, di informazione, accoglienza segnalazioni/reclami, attivazione servizi, promozione di azioni di educazione/sensibilizzazione per i cittadini, sui temi della prevenzione (truffe anziani, abuso sostanze, educazione stradale, ludopatie), della sicurezza e della qualità di vita nel territorio urbano (vandalismo, decoro urbano, ecc.). Raccoglie segnalazioni atti vandalici, degrado urbano, parcheggi selvaggi, luoghi insicuri, risse e schiamazzi, rumori molesti, sporcizia e rifiuti pericolosi. L'azione, oltre a rivolgersi al quadro generale dei cittadini, prevede finalizzazioni specifiche su target sensibili quali:

- I cittadini over 60 anni, in attuazione e continuazione dei progetti "Cave!" e "Generazioni in gioco" cofinanziati da Regione Lombardia;
- Giovani in età scolare dell'obbligo in raccordo con i percorsi di prevenzione condotti in sinergia con l'Istituto Comprensivo di Vimodrone.

- **Sportello SISS e CUP**: che svolge le funzioni ex Asl assorbite dall'Ente nell'ambito di convenzione sottoscritta con ATS Milano Metropolitana;

- **Sportello Mobilità sostenibile**: che sviluppa progettualità e svolge le procedure finalizzate alla promozione, attuazione e sensibilizzazione ad una mobilità dolce, proponendo mezzi di spostamento sostenibili, modalità di facilitazione del percorso casa-lavoro e scuola-lavoro, servizi di facilitazione alla mobilità per particolari target di utenza debole, rilascio abbonamenti studenti e altre categorie secondo le convenzioni attivate dall'ente con ATM; informazioni e prenotazioni di eventuale servizio navetta urbana/bici stazioni, informativa ciclovie e percorsi Naviglio Martesana;

- **Sportello Prevenzione**: gestisce le procedure di controllo e coordinamento del sistema territoriale DAE, svolge progettualità preventive a sportello e sul territorio (Progetto "Generazioni in gioco"), si occupa del progetto "Alert System". Promuove percorsi di sensibilizzazione e prevenzione sul territorio, con specifico riguardo alle dipendenze, al rispetto civico; organizza il raccordo tra i cittadini e l'ente pubblico favorendo percorsi virtuosi di ascolto, riscontro e partecipazione alla comunità locale. Punta a rimuovere fattori di insicurezza, di degrado e facilitare un incremento della qualità di vita percepita. Svolge un periodico rilevamento della percezione della sicurezza e vivibilità sul territorio, con elaborazione di attività di *customer satisfaction* e di statistica, funzionali alla progettazione delle linee politiche e amministrative dell'ente. i;

ART. 3 – ATTIVITA'

Lo Sportello Civico per la sicurezza, la sostenibilità e la prevenzione si configura come innovativo servizio di reference a disposizione dei cittadini, strumento in grado di offrire ascolto e informazioni, attivare interventi presso i servizi dell'ente di sostegno e supporto, promuovere e seguire iniziative di sensibilizzazione presso le scuole e gli stakeholder locali, prevenire situazioni di disagio e pericolo, monitorare il quadro territoriale e la qualità della vita percepita.

Le principali attività strumentali da svolgere saranno:

- Apertura al pubblico, in raccordo con il comando Polizia Locale e secondo i giorni, gli orari e le modalità definite dal Comandante PL, dello Sportello Sicurezza, comprendente attività di ascolto e informazione a mezzo telefonico (call-center) e informatico (sms, email) e "a sportello", distribuzione di modulistica, orientamento a servizi inerenti l'area Polizia Locale e sicurezza;

- Ricezione di segnalazioni di disagi, reclami, richieste di intervento, inerenti i temi della sicurezza, della prevenzione, del decoro urbano, della viabilità e mobilità;
- Sviluppo di materiali cartacei informativi di prevenzione delle dipendenze (abuso alcool, stupefacenti, ludopatie), di prevenzione/sensibilizzazione dei reati verso le persone ed il territorio (stradali, truffe anziani, vandalismo, ambientali); supporto alle attività educative e di sensibilizzazione verso le scuole e gli stakeholder territoriali, comunicazioni/lettere/contatti;
- Procedure ex Asl per cambio medico e pediatra, attivazione PIN CRS, nuove erogazioni CRS e richieste di Crs smarrite, modifiche anagrafiche, punto informazioni servizi ASST; procedure CUP di prenotazione visite specialistiche;
- Procedure attivazione Alert System territoriale e punto informazioni relativo;
- Procedure di controllo e coordinamento del sistema territoriale DAE,
- Procedure di facilitazione della viabilità e mobilità (rilascio abbonamenti ATM studenti/lavoratori, per abbonamenti annuali ATM, rinnovi e nuove attivazioni, contabilizzazione per ATM; eventuali procedure attivabili su progetti di mobilità locale);
- prenotazioni navetta a chiamata, informazioni su percorsi ciclo-pedonali e servizi di noleggio bici)
- Attività di back-office inerenti le pratiche connesse allo sportello;
- Attività di *customer satisfaction*, con elaborazione statistica questionari e dati raccolti;

Le attività elencate potrebbero, nel corso dell'appalto, subire variazioni o ricalibrature in coincidenza di sviluppo/contrazione dei contenuti e delle tempistiche delle convenzioni con Ats o di subentro di nuove progettualità di sicurezza e prevenzione, potendo pertanto anche essere stralciate dal servizio Sportello Sicurezza in relazione alla necessità di superiore riorganizzazione e riallocazione di singoli procedimenti nell'ambito di differenti settori dell'Ente o di attivazioni di nuovi sportelli/servizi. **Pertanto l'appaltatore è consapevole che potrà verificarsi una potenziale variabilità nei singoli contenuti di procedure, fatto salvo il pieno rispetto dell'architettura complessiva del servizio e della remunerazione definita nel contratto che sarà sottoscritto.**

ART. 4 - PRESCRIZIONI E SEDE DEL SERVIZIO

Le attività strumentali di che trattasi dovranno essere svolte ed organizzate dall'appaltatore con proprie risorse, mezzi e personale, secondo quanto contenuto nel presente capitolato ed in tutti gli atti di gara (disciplinare, contratto) così come integrati da quanto contenuto nell'offerta tecnica presentata dall'aggiudicatario e nei successivi piani di lavoro redatti in sede di esecuzione.

L'appaltatore è tenuto a nominare un proprio referente responsabile nei confronti del Comune, che abbia la capacità di rappresentare ad ogni effetto l'appaltatore.

A tale referente il Comune comunicherà a tutti gli effetti gli ordini verbali e scritti inerenti l'appalto. A tal fine l'appaltatore si impegna, entro tre giorni dall'attivazione del presente appalto, a rendere noto il nominativo, il numero di telefono, il numero di fax e l'indirizzo di e-mail del suddetto Referente. L'appaltatore dovrà assicurare la reperibilità del proprio Referente durante l'orario d'ufficio del Comando Polizia Locale. Tale risorsa individuata dall'appaltatore non comporterà alcun onere aggiuntivo per il Comune.

Per quanto concerne la sede, le attività strumentali dovranno essere svolte nei locali comunali all'uopo individuati dal Responsabile della Polizia Locale, che provvederà a mettere a disposizione un computer, il telefono e il materiale di cancelleria, anche in eventuale condivisione con altri servizi.

Gli orari per le attività ricomprese nell'appalto di che trattasi, saranno articolati secondo le esigenze organizzative del servizio stesso, nel corso dell'anno solare.

Gli orari saranno disposti in accordo tra il referente dell'appaltatore ed il Responsabile del Settore Polizia Locale.

ART. 5 – DURATA E DIMENSIONI DELL'APPALTO

L'appalto avrà una durata di 60 mesi, da gennaio 2018 a dicembre 2022 .

Lo sportello dovrà mantenere caratteristiche di flessibilità nei tempi e nelle modalità di erogazione delle prestazioni, nel rispetto di orari modulati sulle esigenze dell'amministrazione e dei cittadini, prevedendo sia attività specifiche di sportello al pubblico, sia attività di back office e interventi sul territorio di sviluppo delle progettualità di sicurezza e preventive di volta in volta attivate.

Il Comune ha stimato – a titolo puramente indicativo – un impegno complessivo nell'arco del contratto di 3.498 ore uomo

Monte ore presunto settimanale	Monte ore presunto annuale	Monte ore presunto quinquennale	Importo orario presunto	Totale presunto quinquennio oltre iva
n.25	n. 1300	n. 6500	€. 26,00	€. 169.000,00

Il valore della manodopera, ai sensi dell'art.23 c.16 del D.Lgs.50/2006 è stimato in euro 152.100,00

Specificatamente il servizio richiesto dovrà prevedere nella fase esecutiva almeno una figura di amministrativo specializzato con ottime capacità comunicative e di conoscenza del funzionamento della pubblica amministrazione, con formazione specifica su procedure sistema SISS. Si precisa che nell'ambito delle svolgimento delle attività e nel limite dell'ammontare specificato nel presente atto si potranno verificare necessità che potrebbero portare a variazioni. In tal caso, il Comune e l'appaltatore provvederanno a concordare e a formalizzare ciò nel piano di lavoro secondo le esigenze espresse dal Comune stesso.

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 dell'appalto, alle tariffe unitarie, espresse in sede di offerta.

Il puntuale dimensionamento del fabbisogno sarà determinato nel piano di lavoro e l'impegno delle risorse professionali effettivamente impiegate sarà peraltro suscettibile di variabilità, nel rispetto delle necessità definite dal Comune. 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.

Art. 6 - PROFILI PROFESSIONALI

L'Appaltatore deve garantire che l'unità lavorativa impiegata nel servizio sia in possesso dei requisiti professionali previsti. Il possesso dei requisiti minimi richiesti deve essere attestato sul curriculum vitae reso disponibile al Comune prima dell'avvio del servizio; l'appaltatore sottoporà al Comune per la valutazione il curriculum vitae del personale da impiegare nelle attività previste rispettando i vincoli temporali di cui oltre.

Il Comune si riserva di effettuare colloqui di verifica della corrispondenza di quanto emerge dai curricula vitae con i requisiti minimi previsti nel presente atto e dell'idoneità di svolgimento delle attività del personale che l'appaltatore propone di impiegare per il servizio. Qualora l'esito delle verifiche non sia positivo il Comune si riserva di richiedere, in qualsiasi momento, la sostituzione della risorsa. L'appaltatore dovrà provvedere alla sostituzione della risorsa ritenuta non adeguata entro 5 giorni dalla richiesta. E' necessaria la presenza continuativa dello stesso personale per tutta la durata del servizio. Le eventuali sostituzioni di personale durante l'esecuzione del servizio dovranno essere concordate preventivamente con il Comune. La sostituzione richiederà un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante, il cui costo sarà interamente a carico dell'appaltatore.

Il personale nell'espletamento del servizio deve osservare tutti gli accorgimenti per garantire la massima economicità del servizio e l'uso corretto delle attrezzature.

Il personale incaricato, oltre ai requisiti professionali, debbono possedere i seguenti requisiti attitudinali e competenze:

- ottime capacità di comunicare con i cittadini e di instaurare positive relazioni interpersonali;
- ottime capacità relazionali e di mediazione, oltre che di ascolto per favorire le sinergie e integrazione fra i diversi ambiti e realtà che si occupano delle politiche della sicurezza e della prevenzione nel territorio;
- ottime capacità di individuare ed accogliere le proposte/suggerimenti/reclami provenienti dagli utenti e dai cittadini esistenti nel territorio relativamente alle attività da realizzare;
- ottime capacità organizzative;
- buona conoscenza dei programmi informatici più in uso;
- esperienza attiva in progettualità preventive (ad es. su gioco d'azzardo patologico, prevenzione truffe anziani)

La figura professionale proposta contribuisce alla corretta esecuzione degli interventi ricompresi nel servizio apportando le proprie conoscenze tecniche nel rispetto degli indirizzi e degli obiettivi stabiliti. E' in grado di effettuare servizio telefonico, informatico e/o a sportello di "reference" con i cittadini. E' in grado di redarre pratiche amministrative inerenti i servizi oggetto dello sportello. E' in grado di utilizzare funzionalmente il pacchetto Office. Produce la documentazione e le analisi a supporto del controllo di consuntivazione degli interventi effettuati. E' in grado di operare in team e di rapportarsi sia con il Responsabile Polizia Locale, sia con gli utenti del servizio. Possiede inoltre esperienze di partecipazione a progetti preventivi o di sicurezza rivolti alla fascia della terza età o a quella giovanile. In caso di cambio di gestione, si stabilisce per l'affidatario l'obbligo di assorbire ed utilizzare prioritariamente nell'espletamento del servizio, qualora disponibili, i lavoratori che già vi erano adibiti quali soci lavoratori o dipendenti del precedente aggiudicatario.

Art. 7 – ORARIO E FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

L'orario minimo richiesto è stabilito in 25 ore settimanali, da lunedì a venerdì, dalle ore 8.30 alle 13.30. Data la natura peculiare delle attività richieste, specie in termini di attività preventive presso il territorio, è richiesta una flessibilità per la partecipazione periodica a incontri pubblici, anche serali, e attività di intervento laboratoriale o di concretizzazione di progettualità preventive e di sicurezza su fasce deboli, di rilevazione e *customer* a supporto della Polizia Locale anche al di fuori della fascia suddetta, al fine di concretizzare le progettualità in essere o eventualmente attivabili.

È fatta salva pertanto la facoltà dell'Amministrazione Comunale, in accordo con l'appaltatore, di modificare l'orario ed i giorni di svolgimento delle attività strumentali qualora ciò sia reso indispensabile da esigenze di organizzazione delle progettualità in rapporto al territorio, all'utenza, a particolari periodi dell'anno.

ART. 8 – OBBLIGHI A CARICO DEL COMUNE

Per il servizio di cui al presente appalto il Comune provvede a mettere a disposizione gli spazi opportunamente attrezzati e l'attrezzatura informatica e telefonica.

ART. 9 – OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE

Per il servizio di cui al presente appalto l'appaltatore provvede alle spese per il personale utilizzato per la gestione del servizio, comprensive delle eventuali sostituzioni in caso di assenza;

ART. 10 - RISERVATEZZA

La tipologia delle attività da svolgere e la delicatezza delle materie trattate richiedono che tutte le attività dell'operatore siano improntate ad una assoluta attenzione alla riservatezza e che tutte le informazioni trattate e tutte le attività e i documenti, anche parziali, scambiati tra l'appaltatore e il Comune sono riservati. A tal fine l'appaltatore e l'operatore, da questo messo 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'operatore 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.

ART. 11 - MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

La tipologia delle attività da svolgere e la delicatezza delle materie trattate richiedono che tutte le attività dell'appaltatore siano improntate ad una assoluta attenzione alla riservatezza e che tutte le informazioni trattate e tutte le attività e i documenti, anche parziali, scambiati tra l'appaltatore e il Comune sono riservati. A tal fine l'appaltatore e gli operatori di progetto 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, in particolare per quanto attiene alla gestione delle procedure legate al Sistema SISS 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 delle singole attività.

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.

Tutto il materiale prodotto in esecuzione del servizio sarà di esclusiva proprietà del Comune che ne potrà disporre liberamente e in particolare ai fini della stesura e pubblicazione del Report Annuale della Polizia Locale

Tutti i documenti realizzati nell'ambito del servizio devono essere particolarmente curati negli aspetti di comprensibilità, accuratezza, adeguatezza, aderenza e modificabilità.

Nel corso delle attività e del servizio, potranno essere individuate altre tipologie e contenuti di documenti/prodotti da consegnare i cui contenuti saranno congiuntamente concordati.

ART. 12 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI

L'ammontare massimo, non superabile, per l'effettuazione di questo servizio è pari ad euro 169.000,00 fatto salvo il diverso importo inferiore offerto in sede di gara.

Il pagamento del corrispettivo contrattuale verrà effettuato con cadenza mensile 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, sempre che non sussistano contestazioni o pendenze.

Ulteriori prescrizioni sono contenute nello schema di contratto cui si rinvia.

Art. 13 - GESTIONE PROGRAMMAZIONE E VERIFICA DELLE ATTIVITA'

Le attività dovranno essere svolte dall'appaltatore con proprio personale del quale deve essere garantita la professionalità ed i requisiti previsti nel presente atto.

La programmazione, la verifica ed il controllo della attività sopraccitate, saranno effettuate dal Responsabile del Settore Polizia Locale comunale. Saranno previsti periodici incontri con il personale impiegato, il Responsabile del Settore Polizia Locale o più frequentemente su motivata richiesta delle parti interessate.

Art. 14 - UTILIZZO DEL PERSONALE

L'appaltatore si impegna ad impiegare il personale in modo continuativo e secondo le esigenze del servizio e a comunicare tempestivamente, motivandola con documentazione probante, ogni variazione che dovesse verificarsi in corso di esecuzione del contratto.

L'appaltatore è obbligato ad adibire al servizio operatori fissi e, in caso di astensione, per qualsiasi motivo, dal lavoro di personale continuativamente assegnato, è tenuto ad assicurare la continuità e regolarità delle prestazioni provvedendo all'immediata sostituzione dell'operatore assente con personale in possesso dei necessari requisiti e adeguata formazione, specie per quanto concerne le procedure Siss. In ogni caso, va limitata il più possibile la rotazione degli operatori, onde evitare difficoltà di rapporto con l'utenza dei cittadini, ed al fine di conservare i rapporti instauratisi tra questi e l'operatore, tenuto conto che lo Sportello si rapporta prevalentemente con fasce deboli della popolazione.

Ai fini della promozione della stabilità occupazionale del personale di cui all'art. 50 del D.Lgs 50/2016 (c.d. clausola sociale), l'aggiudicatario della procedura è tenuto all'applicazione dei contratti collettivi di settore di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81

L'appaltatore è tenuto ad osservare il trattamento economico e normativo vigente per tutto il personale utilizzato, nei modi e termini di legge e dei contratti nazionali di lavoro di categoria.

L'appaltatore dovrà trasmettere, su richiesta del Comune, copia della documentazione comprovante il versamento dei contributi previdenziali ed assicurativi effettuato per il proprio personale, fermo restando la facoltà, per il Comune stesso, di richiedere direttamente opportuni accertamenti in merito ai competenti uffici. Qualora risulti che l'appaltatore non abbia ottemperato a qualcuno degli obblighi suddetti, il Comune ha la facoltà di operare una trattenuta cautelativa sulle fatture da liquidare pari al 20% del corrispettivo mensile, fino ad avvenuta regolarizzazione.

Resta inteso, in ogni modo, che il Comune rimane del tutto estraneo ai rapporti, ivi compreso qualsiasi vertenza economica e/o giuridica, che andranno ad instaurarsi fra l'appaltatore ed il personale dipendente.

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 nonché di un cartellino identificativo della propria identità da apporre visibilmente sugli indumenti indossati.

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.

Art. 15 - COMPORTAMENTO E DOVERI DEGLI OPERATORI

I rapporti tra il personale ed i destinatari delle attività strumentali devono essere improntati al rispetto, esprimersi nelle forme d'un comportamento corretto e svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

Gli operatori devono attenersi, inoltre, a quanto segue:

a) partecipare ai tavoli periodici di governance dei progetti di sicurezza e preventivi attivati, per la calibratura in itinere, la programmazione e la verifica del lavoro svolto.

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

Il Comune ha la facoltà di chiedere, con specifica motivazione, l'allontanamento di quei lavoratori il cui comportamento arrechi disservizio.

Date le caratteristiche e la valenza relazionale del servizio 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. 16 - AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Tutti gli operatori utilizzati dall'appaltatore, nell'ottica di promuovere lo sviluppo di abilità, conoscenza e capacità, tenendo conto della tipologia delle attività e degli utenti, potranno frequentare, al di fuori dell'orario di lavoro e senza alcuna spesa a carico del Comune, corsi di aggiornamento, organizzati annualmente dall'appaltatore su temi inerenti le pubbliche relazioni, le modalità di rapportarsi al cittadino, le tecniche di reference, le tematiche di sicurezza e prevenzione.

Gli operatori, inoltre, potranno essere chiamati a partecipare, con eventuali oneri a carico dell'appaltatore e senza alcun onere da parte del Comune, alle riunioni di pianificazione, definizione e verifica degli interventi disposti dal Comune, nonché a momenti formativi su specifiche progettualità che si intendono attivare in tema di sicurezza, mobilità e prevenzione.

Art. 17 - CONTROLLO e COORDINAMENTO DEL COMUNE

Al Comune, nella persona del responsabile del Settore Polizia Locale, compete svolgere un'azione di controllo generale e di verifica sull'andamento delle prestazioni e sul rispetto delle norme contenute nel presente capitolato.

Al Comune spetta il coordinamento delle attività strumentali oggetto dell'appalto tramite pianificazione delle attività in collaborazione con l'appaltatore, assicurare un'organizzazione uniforme ed efficiente, una rispondenza delle prestazioni alle finalità del servizio ed un'assistenza qualitativamente idonea a soddisfare i bisogni degli utenti.

ART. 18 - SEGRETO PROFESSIONALE E D'UFFICIO - TUTELA DELLA RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI

L'Appaltatore deve assicurare il pieno rispetto del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. ed in particolare dovrà trattare i dati in suo possesso esclusivamente ai fini dell'espletamento dei servizi appaltati e con modalità a ciò strettamente correlate, impegnandosi a trattare tali dati con particolare riferimento alla liceità, alla correttezza, alla riservatezza ed all'adozione delle prescritte misure di sicurezza.

La comunicazione dei dati a soggetti pubblici e privati è ammessa nei limiti previsti dal D. Lgs.196/2003.

L'appaltatore si impegna in ogni caso a non utilizzare dati e informazioni di cui i suoi operatori siano venuti a conoscenza; in caso di abuso essa sarà ritenuta direttamente responsabile del dolo, compresa ogni conseguenza civile e penale.

All'avvio del servizio, l'appaltatore comunicherà al Comune, tramite invio di una formale comunicazione, i nominativi degli incaricati per il trattamento dei dati.

Relativamente alla gestione del servizio, ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003, il Comune titolare del trattamento dei dati personali e sensibili relativi agli utenti, designa l'Appaltatore quale incaricato del trattamento dei dati che, in ragione dello svolgimento del servizio, necessariamente acquisirà.

L'Appaltatore procederà al trattamento dei dati attenendosi alle istruzioni impartite da ciascun Comune. In particolare l'Appaltatore dovrà trattare i dati in suo possesso esclusivamente ai fini dell'espletamento del servizio oggetto del presente Capitolato; non potrà procedere alla raccolta di dati presso gli utenti; non potrà comunicare a terzi e diffondere i dati in suo possesso, né conservarli successivamente alla scadenza dell'appalto; dovrà adottare opportune misure atte a garantire la sicurezza dei dati in suo possesso.

Ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003, oltre alle ipotesi di responsabilità penale ivi contemplate, l'Appaltatore è comunque obbligato in solido con il titolare per danni provocati agli interessati in violazione della Legge medesima.

ART. 19 - D.Lgs. 81/2008 - RESPONSABILE DELLA SICUREZZA

L'appaltatore è tenuto all'osservanza delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 81/2008.

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 dovrà comunicare, al momento della stipula del contratto, i nominativi dei soggetti da considerare datore di lavoro e responsabile della sicurezza.

In ogni caso si è operata una valutazione circa l'eventuale esistenza di rischi da interferenza e si è verificata la non sussistenza degli stessi e quindi la non necessità di redazione del duvri, fatto salvo in ogni caso l'obbligo dell'appaltatore di rispettare le norme di promozione e tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in conformità del D.Lgs. n. 81/2008.

Art. 20 - 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: 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: TUR 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 <= 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 fonte dei dati saranno il piano di lavoro e il consuntivo attività (rendiconto risorse). 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 <=15. Nel caso di non rispetto del valore soglia si applicherà una penale di cui oltre -

IQ04 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 Settore Polizia locale

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 ≤ 2 . Nel caso di non rispetto del valore soglia si applicherà una penale di cui oltre.

Art. 21 - CONTROLLO DEL SERVIZIO – PENALI

I controlli sulla natura e sul buon svolgimento dell'attività vengono svolti ordinariamente dal referente dell'appaltatore e dal responsabile del Settore Polizia locale del Comune.

Nel corso delle verifiche si constaterà il regolare funzionamento delle attività, l'efficienza e l'efficacia in base a quanto stabilito dalle normative nazionali e regionali in materia ed a quanto concordato in sede di programmazione delle attività, nell'ambito altresì dei piani di lavoro. 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. 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 semestrale, 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, "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;

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 del Settore Polizia Locale.

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). 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.

Art. 22 - INFORTUNI, DANNI E 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.

A garanzia delle obbligazioni di cui ai precedenti commi l'operatore è tenuto a stipulare specifica adeguata polizza assicurativa RC., comprensiva della Responsabilità Civile verso terzi (RCT) e della Responsabilità Civile verso prestatori di lavoro (RCTO), con esclusivo riferimento all'affidamento in questione, con massimale per sinistro non inferiore ad € 500.000,00 e con validità non inferiore alla durata dell'affidamento. In alternativa alla stipulazione della polizza che precede, l'affidatario 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 l'affidamento 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 € 500.000,00. 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'affidatario non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, l'affidamento sarà revocato con conseguente incameramento della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito

In ogni caso, in caso di eventuali richieste di risarcimento danni avanzate al Comune da parte di terzi in relazione alle attività oggetto del presente affidamento, si procederà nel rispetto del seguente iter procedurale cui l'operatore è obbligato ad attenersi:

- a) In caso di richiesta di risarcimento danni da parte di terzi che dovesse pervenire direttamente al Comune, lo stesso, per il tramite del Settore Contratti e Affari Legali, procederà all'apertura del sinistro in via cautelativa sulla polizza RCT/O del Comune denunciando il sinistro alla propria Compagnia assicuratrice;
- b) Nella denuncia di sinistro il Comune indicherà alla Compagnia la presenza di un contratto di affidamento per la gestione delle attività oggetto del presente affidamento e comunicherà che sono in corso gli accertamenti con il settore tecnico comunale/Ufficio Sport del Comune per la verifica di possibile responsabilità in ordine agli eventi denunciati dal danneggiato;
- c) Nel momento in cui la relazione tecnica di cui alla precedente lett. b) perverrà al Settore Contratti e Affari Legali (entro il termine massimo di gg. 20) e dalla stessa si dovesse evincere una responsabilità in capo all'affidatario e/o suoi eventuali sub affidatari, rispetto agli eventi che hanno cagionato il danno al soggetto che ha inoltrato richiesta di risarcimento, si procederà a trasmettere una comunicazione alla Compagnia assicuratrice del Comune e all'affidatario affinché provveda obbligatoriamente all'apertura del sinistro sulle polizze assicurative di cui sopra. La medesima comunicazione viene trasmessa per conoscenza anche al diretto interessato richiedente i danni.
- d) E' fatto obbligo all'affidatario comunicare al Settore contratti e Affari legali dell'avvenuta apertura del sinistro e del numero assegnato.

Il rispetto dell'iter procedurale sopra descritto da parte dell'affidatario costituisce un obbligo contrattuale. Pertanto il suo inadempimento potrà essere sanzionato da parte del Comune rivalendosi per l'equivalente sulla cauzione e/o sul corrispettivo contrattuale, salva ed impregiudicata la facoltà di risoluzione del contratto nonché il risarcimento del maggior danno.

Il Comune declina ogni responsabilità in caso di infortuni ed in casi di danni arrecati, eventualmente, al personale o ai materiali dell'affidatario, in dipendenza di manchevolezze o trascuratezze nell'esecuzione delle prestazioni.

L'affidatario dovrà, in ogni caso, provvedere senza indugio e a proprie spese alla riparazione e alla sostituzione delle parti o degli oggetti danneggiati.

L'affidatario non avrà diritto ad alcun indennizzo per avarie, perdite o danni che si verifichino durante il corso dell'affidamento. L'affidatario è comunque tenuto a prendere tempestivamente ed efficacemente tutte le misure preventive atte ad evitare questi danni

ART. 23 – SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

L'operatore non può sospendere le attività oggetto del presente affidamento in seguito a decisione unilaterale, nemmeno nel caso in cui siano in atto controversie con il Comune.

L'eventuale sospensione delle attività oggetto del presente affidamento per decisione unilaterale dell'operatore costituisce inadempienza contrattuale e la conseguente risoluzione del contratto per colpa. In tal caso il Comune procederà all'incameramento della cauzione, fatta comunque salva la facoltà di procedere nei confronti dell'operatore per tutti gli oneri conseguenti e derivanti dalla risoluzione contrattuale, compresi i maggiori oneri contrattuali eventualmente sostenuti dal Comune e conseguenti a quelli derivanti dal nuovo rapporto contrattuale.

ART. 24 – FALLIMENTO DELL'OPERATORE

Il fallimento dell'operatore comporta lo scioglimento ope legis del presente atto. In base al combinato disposto degli artt. 297 comma 1 del D.P.R. 05 ottobre 2010 n. 207 e 140 del D.lgs. n. 163/2006, il Comune si riserva la facoltà di interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per il completamento delle attività oggetto

ART. 25 - RINVIO ALLE DISPOSIZIONI DI LEGGE

Per quanto non espressamente contemplato nel presente capitolato si fa espresso richiamo all'osservanza delle normative vigenti in materia di appalti e servizi.