



**CITTÀ DI FARA IN SABINA
PROVINCIA DI RIETI**

**SETTORE VI
SERVIZI SOCIALI, IGIENE E SANITA'**

**GARA MEDIANTE PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO
DEL SERVIZIO "PORTA SOCIALE – PUNTO DI PRIMO ACCESSO E
ORIENTAMENTO ALL'INTERNO DELLE ISTITUZIONI"
CIG: Z7B1349043**

CAPITOLATO SPECIALE

ART. 1

OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato disciplina i rapporti tra l'Amministrazione comunale e l'operatore economico aggiudicatario in relazione all'affidamento della gestione del servizio "Porta sociale – Punto di Primo Accesso e Orientamento all'interno delle Istituzioni" consistente nelle prestazioni di cui al successivo art. 4.

ART. 2

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il servizio è rivolto a tutta la popolazione residente o domiciliata nel Comune di Fara in Sabina.

ART. 3

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio, localizzato presso la sede dei Servizi Sociali del Comune di Fara in Sabina, sita in Via Servilia 74, è rivolto all'intera cittadinanza e si pone quali *finalità* principali di:

- offrire alla comunità locale un luogo presso il quale è possibile ottenere gratuitamente informazioni personalizzate in relazione a specifiche esigenze e, se necessario, aiuto affinché sia assicurato l'accesso alle risorse disponibili;
- offrire un luogo di ascolto, orientamento, consulenza ed accompagnamento;
- collaborare con i servizi e le forze sociali del territorio nella rilevazione dei bisogni emergenti e nella verifica della funzionalità e rispondenza delle risorse alle necessità dell'utenza;
- istituire un sistema informativo dei servizi sociali per assicurare una compiuta conoscenza dei bisogni sociali, del sistema integrato degli interventi e servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, utile anche ai fini della valutazione e programmazione delle politiche territoriali, affinché siano sempre più rispondenti ai bisogni ed alle aspettative dei cittadini.

ART. 4

PRESTAZIONI DEL SERVIZIO

Al fine di fornire risposte adeguate ai bisogni dei cittadini l'affidatario dovrà svolgere funzioni e compiti secondo le modalità e i programmi previsti nel presente capitolato. Lo sportello, tramite operatori qualificati, dovrà svolgere attività di informazione, orientamento, accompagnamento attraverso:

Funzioni di front-office

- attività di informazioni complete ai cittadini in merito ai diritti, alle prestazioni ed alle modalità di accesso ai servizi;
- accoglienza;
- ascolto;

- attività di orientamento: ascolto della domanda e decodifica del bisogno per fornire all'utente l'indicazione del tipo di servizio più congruo;
- accompagnamento: quando l'utente non può accedere autonomamente al servizio individuato, lo sportello svolge una funzione di accompagnamento, supportando la compilazione della specifica domanda di accesso;

Funzioni di back-office. Inoltre la ditta aggiudicataria dovrà garantire il flusso comunicativo sui dati raccolti nell'esecuzione delle attività affidate con riferimento a:

- analisi dei problemi e dei bisogni del richiedente il servizio;
- verifica della congruità della richiesta di intervento ed eventuale rinvio ad altro servizio;
- raccolta della documentazione occorrente per le procedure di attivazione del servizio;
- monitoraggio dei tempi che intercorrono tra domanda e attivazione del servizio;
- analisi del bisogno;
- monitoraggio inerente a: rapporto tra domanda e offerta, tra domanda espressa e esaustività delle risposte, grado di soddisfazione dei cittadini attraverso la somministrazione di apposite schede;
- monitoraggio delle risorse presenti sul territorio (servizi gestiti dal comune, dal distretto socio-sanitario, dal privato convenzionato e non) tramite una mappatura delle risorse;
- valutazione della qualità dei servizi;
- periodico aggiornamento e integrazione delle informazioni e costituzione di una banca dati informatizzata;
- pubblicizzazione del servizio tramite pagina web dedicata, realizzazione del materiale informativo, numero verde e linea telefonica dedicata.

ART. 5 PERSONALE

L'Appaltatore dovrà assicurare il servizio con personale qualificato e di assoluta fiducia. Dovrà trattarsi di personale idoneo, scelto con criteri di scrupolosità.

Nello specifico, per l'attuazione del servizio, l'appaltatore dovrà avvalersi almeno del seguente personale:

- **n. 1 coordinatore** (laurea ad indirizzo sociale, psicologico, pedagogico) in possesso del titolo di studio abilitante alla professione ed iscrizione all'Albo professionale e con documentata esperienza di attività di coordinamento (almeno di 1 anno). Presterà la propria attività 2 ore a settimana per 48 settimane (totale delle settimane) per complessive 96 ore annue. Il coordinatore avrà le seguenti funzioni: coordinamento dell'attività progettuale e del personale coinvolto nel servizio, predisposizione della modulistica necessaria per il lavoro di front-office e back-office, referente del progetto nei confronti dell'Ente appaltante e nei confronti delle altre istituzioni da coinvolgere per lo svolgimento delle attività.

Al coordinatore dovrà essere assicurato regolare inquadramento contrattuale al minimo di livello D3/E1 del CCNL delle cooperative sociali.

- **n. 1 operatore sociale/amministrativo** in possesso di adeguato titolo di studio in relazione alle attività/prestazioni di I livello che dovrà svolgere e con documentata esperienza lavorativa (almeno 1 anno). Presterà la propria attività per 24 ore settimanali per 48 settimane per complessive 1.152 ore annue. Tale operatore tra i principali compiti dovrà: rilasciare la documentazione che abbia finalità informative, curare l'aggiornamento costante della banca dati nelle sue varie articolazioni, acquisire, elaborare e trasmettere dati e informazioni, gestendo le relazioni con il pubblico nel rispetto delle esigenze di correttezza formale, trasparenza e collaborazione nella risoluzione dei problemi, organizzare il materiale informativo disponibile, acquisire elementi dai cittadini circa i loro bisogni di informazione.

All'operatore dovrà essere assicurato regolare inquadramento contrattuale al minimo di livello C3/D1 del CCNL delle cooperative sociali.

Gli operatori della ditta aggiudicataria presteranno la loro attività in collaborazione con il servizio sociale professionale del Comune.

La Ditta appaltatrice dovrà svolgere il servizio con impegno, serietà, professionalità e riservatezza e, unitamente al personale da questa impiegata, sarà obbligata a rispettare scrupolosamente il segreto su fatti e circostanze riguardanti il servizio e gli utenti destinatari, garantendo l'assoluta riservatezza verso l'esterno sull'utenza e tutto quanto concerne l'espletamento delle stesse prestazioni, restando, in tal modo, vincolati al segreto professionale ai sensi dell'art. 622 del Codice Penale.

La Ditta appaltatrice del servizio è responsabile della piena ed incondizionata idoneità professionale e morale del personale impiegato ed è tenuto a sostituire a semplice richiesta – che nei casi urgenti può essere comunicata anche verbalmente – gli operatori ritenuti dagli organi tecnici dell'Ente appaltante e/o del Servizio Sociale inadeguati al compito specifico per negligenza operativa ed imperizia.

L'appaltatore si impegna a rispettare per tutti i propri addetti, anche se in possesso della qualifica di soci, gli standard di trattamento salariale e normativo previsto dai CCNNLL di categoria e gli standard normativi, previdenziali ed assicurativi del settore. L'eventuale sostituzione del personale dovrà essere comunicata al Responsabile del Settore, con curriculum dell'operatore subentrante, prima che questi inizi il servizio.

ART. 6

CORDINAMENTO E CONTROLLO DEL SERVIZIO

Spetta al soggetto gestore controllare che il personale svolga regolarmente nell'assoluto rispetto degli orari i propri compiti.

ART. 7

RELAZIONE PERIODICA

La Ditta aggiudicataria si impegna a produrre mensilmente al Responsabile dei Servizi Sociali il rendiconto dell'attività svolta, le criticità incontrate e i risultati raggiunti.

ART. 8

ORGANIZZAZIONE ED ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere garantito per cinque giorni (cinque) feriali a settimana dal lunedì al venerdì con orari da concordare con l'ente appaltante. L'operatore economico aggiudicatario dovrà disporre di tutte le attrezzature fisse e mobili di apparecchiature e strumentazioni utili all'erogazione del servizio.

ART. 9

IMPORTO DELL'APPALTO E QUANTIFICAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il valore complessivo dell'appalto è pari ad € 33.653,84 (IVA esclusa al 4%). Gli importi sono omnicomprensivi di tutte le prestazioni.

ART. 10

DURATA E DECORRENZA DELL'APPALTO

Il servizio oggetto dell'affidamento ha durata di 12 mesi a decorrere dall'effettivo inizio del servizio.

ART. 11

OBBLIGHI ASSICURATIVI

Ogni responsabilità, sia civile che penale, per danni che, in relazione all'espletamento del servizio o a cause ad esso connesse, derivassero all'Amministrazione o a terzi, cose o persone, si intende, senza riserve ed eccezioni, a totale carico dell'appaltatore.

A tal fine, l'appaltatore è tenuto a contrarre le necessarie coperture assicurative relative ai danni che possono derivare ai dipendenti, o che questi, durante il periodo di rapporto contrattuale, possono colposamente causare agli utenti, alle loro cose e a terzi in genere anche a seguito di irregolarità o carenze nelle prestazioni, esonerando l'ente da ogni responsabilità al riguardo.

Qualora la ditta aggiudicataria dovesse essere un soggetto raggruppato o consorziato ai sensi dell'art. 37, d.lgs. n. 163/2006, la polizza assicurativa RCT deve essere intestata a tutte le imprese che ne fanno parte.

ART. 12

CAUZIONE DEFINITIVA

L'aggiudicatario del contratto ha l'obbligo di costituire apposita cauzione definitiva, a garanzia della regolare esecuzione delle obbligazioni oggetto del presente servizio e delle penalità eventualmente comminate, in ragione del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale.

La cauzione deve essere costituita, a pena di revoca dell'affidamento con la conseguente acquisizione della cauzione provvisoria da parte della stazione appaltante, nel rispetto dell'art. 113 del D.Lgs. n. 163/06.

La garanzia fideiussoria deve prevedere:

1. l'espressa rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
2. l'operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante;
3. la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, c. 2, C.C.

L'appaltatore dovrà produrre all'Ente l'anzidetta cauzione, almeno tre giorni prima della data fissata per la stipula del contratto.

L'appaltatore è obbligato ad integrare la cauzione nel caso in cui l'Amministrazione abbia dovuto escuterla, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto.

In caso di inadempienza la cauzione potrà essere reintegrata d'ufficio a spese dell'appaltatore prelevandone l'importo dai corrispettivi d'appalto.

La cauzione resterà vincolata a favore dell'Ente appaltante per tutta la durata dell'appalto e verrà restituita all'aggiudicatario alla scadenza dell'appalto stesso, previo accertamento dei competenti uffici comunali che l'appaltatore medesimo abbia ottemperato a tutti gli obblighi contrattuali.

E' facoltà della stazione appaltante adeguare l'importo della cauzione, in relazione alla revisione del valore contrattuale. In caso di estensione del servizio l'importo di cui sopra dovrà essere integrato.

In caso di imprese temporaneamente raggruppate o consorziate, la fidejussione bancaria o la polizza fidejussoria assicurativa deve essere intestata a tutte le ditte che ne fanno parte.

Resta salvo per l'Ente appaltante l'esperimento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente o, comunque, non fosse stata regolarmente reintegrata dall'appaltatore.

ART. 13

VOLONTARIATO

L'impiego di operatori volontari da parte dell'affidatario viene riconosciuto e stimolato. Il soggetto affidatario del servizio dovrà informare il Comune dell'eventuale impiego di detti operatori segnalando esplicitamente:

- a) la responsabilità, il ruolo, l'ambito e le modalità di impiego di ciascun volontario;
- b) i criteri e le modalità di copertura assicurativa;
- c) gli specifici diritti, sia nell'ambito della formazione che in quello della programmazione degli interventi, in relazione a quanto previsto per il personale dipendente dell'aggiudicatario;
- d) le modalità di accesso ai documenti riservati.

In nessun caso le prestazioni dei volontari potranno essere utilizzate in sostituzione e per il rispetto dei parametri di impiego degli operatori. Le prestazioni dei volontari non potranno concorrere alla quantificazione del corrispettivo del servizio fatturato.

ART. 14

DIVIETO DI CESSIONE E SUBAPPALTO

E' vietato all'impresa appaltatrice cedere o subappaltare totalmente o parzialmente il servizio assunto, sotto la comminatoria dell'immediata risoluzione del contratto e la perdita della cauzione a titolo di risarcimento del danno e delle spese causate, salvo maggiori danni accertati dall'Ente appaltante.

E' altresì vietato cedere in tutto o in parte i crediti dell'appaltatore derivanti dall'avvenuta esecuzione dei servizi previsti in contratto, senza l'espressa autorizzazione preventiva della stazione appaltante.

ART. 14

INADEMPIENZE E PENALITA'

Il servizio dovrà essere svolto dall'appaltatore nel pieno rispetto delle prescrizioni e delle modalità previste dal presente Capitolato Speciale.

Verificandosi abusi, carenze o inadempienze di qualsiasi tipo nell'adempimento degli oneri fissati nel presente Capitolato Speciale, inosservanza di leggi o di regolamenti, l'Amministrazione ha la facoltà di ordinare e di far eseguire d'ufficio, nel modo che ritiene più opportuno e a spese dell'appaltatore, gli interventi necessari per il regolare andamento del servizio, qualora l'appaltatore, appositamente diffidato, non ottemperi agli obblighi assunti entro 24 ore.

Eventuali inadempimenti agli obblighi contrattuali o carenze quantitative o qualitative o nello standard di erogazione del servizio, previa opportuna verifica, saranno contestati per iscritto all'appaltatore e potranno comportare l'applicazione di una penale variabile in funzione della gravità del disservizio arrecato, da un minimo di € 200,00 a € 500,00.

Il pagamento della penale non esonera l'appaltatore dall'obbligazione di risarcire eventuale danno arrecato all'Amministrazione in dipendenza dell'inadempimento.

Il pagamento della penale va effettuato entro 30 giorni dalla comunicazione mediante lettera raccomandata A.R.; decorso inutilmente tale termine l'Amministrazione si rivarrà sulla cauzione.

L'applicazione di una penalità non impedisce l'eventuale risoluzione del contratto per inadempimento.

ART. 15

RESPONSABILITA'

L'Amministrazione resta estranea ai rapporti giuridici verso terzi, posti in essere a qualunque titolo, anche di fatto, dall'appaltatore.

L'appaltatore esonera da ogni responsabilità per danni alle persone ed alle cose anche di terzi, nonché da ogni pretesa di azione al riguardo, che derivi, in qualsiasi momento e modo, da quanto forma oggetto del vigente rapporto contrattuale, obbligandosi ad intervenire direttamente nei relativi giudizi, estromettendone, pertanto, l'Amministrazione stesso.

In caso di violazione delle norme di sicurezza (D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81), la responsabilità dell'appaltatore è proporzionalmente ridotta in relazione ad eventuali inadempienze dell'Amministrazione ed alla sua messa in mora, in forma scritta, da parte dell'appaltatore.

L'appaltatore risponderà direttamente dei danni alle persone ed alle cose provocati nello svolgimento del servizio, salvo che non provi che il danno è dovuto a causa ad esso non imputabile, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di compensi da parte dell'Amministrazione, salvi gli interventi in favore dell'appaltatore da parte di Società Assicuratrici; nel caso in cui l'impresa provi che, nella determinazione del danno, vi è stato un concorso da parte dell'Amministrazione, questi risponderà verso i terzi in via solidale, ferma restando la responsabilità diretta dell'Impresa.

L'Impresa appaltatrice, nell'ambito del principio generale di cooperazione, ha la responsabilità di provvedere a segnalare all'Amministrazione ogni problema sorto nell'espletamento del servizio, con particolare riferimento a quanto possa riuscire di ostacolo al conseguimento delle finalità e degli obiettivi generali e specifici del servizio; in tale quadro l'impresa appaltatrice è tenuta a restare la propria fattiva collaborazione per la rapida soluzione dei problemi segnalati.

ART. 16 **RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

Nel caso di inosservanza da parte dell'appaltatore di obblighi o condizioni contrattuali, l'Amministrazione può inoltrare allo stesso, mediante consegna a mano o raccomandata A.R., apposita diffida ad adempiere, in forma scritta, assegnando un termine non inferiore a 24 ore (a meno che non risulti essenziale un termine minore), in relazione alla natura dell'inadempimento; tale termine decorre dal ricevimento della diffida da parte dell'appaltatore.

Decorso inutilmente il termine prefissato, l'Amministrazione, oltre a poter ordinare all'appaltatore l'immediata sospensione del servizio, ha facoltà di risolvere immediatamente il contratto ai sensi dell'art. 1456 C.C.:

1. qualora le inadempienze di cui all'art. 16 siano tali da compromettere la funzionalità degli interventi o da rendere insoddisfacente il servizio;
2. in presenza di verificata e perdurante inadeguatezza degli operatori impiegati relativamente alle mansioni previste dalle rispettive qualifiche professionali;
3. in presenza di inadempienze normative, retributive, assicurative verso il personale dipendente;
4. a seguito di ingiustificata sospensione od abbandono di tutto o parte del servizio, anche per un solo giorno;
5. per gravi fatti imputabili a dolo o a colpa dell'impresa o degli operatori comportanti danni fisici o psicologici a carico dei portatori di handicap.

Nelle ipotesi sopra elencate, all'impresa potrà essere corrisposto il prezzo contrattuale del servizio effettuato sino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità, le spese ed i danni conseguenti, per i quali l'Amministrazione potrà anche rivalersi su eventuali crediti dell'appaltatore, ove il deposito cauzionale non fosse sufficiente. L'Ente appaltante potrà rivalersi sulla cauzione:

- a copertura delle spese conseguenti al ricorso all'esecuzione all'ufficio di terzi, necessario per limitare i negativi effetti dell'inadempimento dell'impresa;
- a copertura delle spese di indizione di una nuova gara per il riaffidamento del servizio, in caso di risoluzione del contratto per inadempimento dell'appaltatore;
- a risarcimento di ulteriori danni cagionati dall'inadempimento dell'appaltatore.

Esaurita la cauzione, l'Amministrazione si riserva di procedere alla riduzione del corrispettivo, commisurata ai danni causati dall'inadempimento.

A fronte di risoluzione per causa imputabile all'appaltatore, quest'ultimo, per almeno un anno dalla data di risoluzione del contratto, non potrà partecipare alle gare indette dall'Amministrazione.

Nel corso della gestione, è facoltà dell'Amministrazione revocare l'affidamento e considerare risolto il contratto in caso di gestione non soddisfacente del servizio.

Ai fini del presente articolo trovano comunque applicazione le disposizioni contenute negli articoli 134-136 del D.Lgs. 163/2006.

ART. 17
CORRISPETTIVO

La ditta appaltatrice dovrà comunicare l'attivazione di un conto corrente dedicato ad appalti pubblici ai sensi dell'art. 3, comma 7 legge n. 136/2010.

Il pagamento del corrispettivo dovuto per regolare esecuzione del servizio avverrà in rate mensili, previa verifica della regolarità del servizio svolto, entro 30 giorni dalla presentazione da parte della ditta di regolare fattura.

La fattura dovrà essere indirizzata all'Ufficio Protocollo del Comune di Fara in Sabina.

In allegato a ciascuna fattura dovrà essere prodotto il prospetto riepilogativo delle prestazioni e delle ore impiegate. Con tali corrispettivi l'appaltatore si intende compensato di qualsiasi suo avere o pretendere dall'Amministrazione per il servizio di che trattasi o connesso o consequenziale al servizio medesimo, senza alcun diritto a nuovi o maggiori compensi. Il pagamento verrà effettuato esclusivamente in presenza di DURC in corso di validità.

ART. 18
DOMICILIO DELL'APPALTATORE

Il prestatore del servizio dovrà, all'atto della stipulazione del contratto, per ogni effetto, eleggere il proprio domicilio nel comune di Fara in Sabina.

ART. 19
CONTROVERSIE

Qualsiasi controversia di natura tecnica, amministrativa o giuridica che dovesse insorgere in ordine all'interpretazione, esecuzione o risoluzione del contratto sarà preliminarmente esaminata in via amministrativa. Qualora la controversia non trovi bonaria composizione in sede amministrativa, verrà devoluta all'autorità giurisdizionale competente. Foro competente è quello di Rieti.

ART. 20
STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E SPESE

Tutte le spese inerenti il contratto dell'appalto in argomento o consequenziali a questo, comprese le spese di bollo, di registro, i diritti di segreteria, eventuali spese conseguenti allo svincolo della cauzione, le tasse ed imposte presenti e future inerenti ed emergenti dal servizio, salvo diversa disposizione di legge, sono a carico della Ditta aggiudicataria, con rinuncia di rivalsa nei confronti della stazione appaltante.

ART. 21
TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E DISPOSIZIONI FINALI

Ai sensi della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, in ordine al procedimento cui si riferisce il presente Capitolato Speciale, si informa che:

- le finalità cui sono destinati i dati raccolti sono inerenti strettamente soltanto allo svolgimento della procedura di gara, fino alla stipulazione del contratto;
- il conferimento dei dati si configura come onere del concorrente per partecipare alla gara;
- l'eventuale rifiuto di rispondere comporta l'esclusione dalla gara o la decadenza dall'aggiudicazione;
- i soggetti o le categorie di soggetti i quali possono venire a conoscenza dei dati sono:
 - il personale interno dell'Ente addetto agli uffici che partecipano al procedimento;
 - i concorrenti che partecipano alla seduta pubblica di gara;
 - ogni altro soggetto che abbia interesse a partecipare al procedimento ai sensi della legge n. 241/90;

I diritti spettanti all'interessato in relazione al trattamento dei dati sono quelli previsti all'art. 7, D.lgs. n. 196/2003. Il titolare del trattamento dei dati per l'Amministrazione è il Responsabile del Settore.

Per quanto non disciplinato nel presente capitolato, si rinvia alla normativa vigente in materia.

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO
D.ssa Giulia Muratori