



Città della Spezia

MEDAGLIA D'ARGENTO AL VALOR MILITARE  
MEDAGLIA D'ORO AL MERITO CIVILE

Servizi Sociosanitari

## **CAPITOLATO**

### **APPALTO DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE**

#### **TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI**

##### Articolo 1

##### **Oggetto dell'appalto**

Il presente capitolato ha per oggetto il servizio di mediazione culturale nell'ambito del Distretto Socio Sanitario 18, per i Comuni della Spezia e di Lerici.

La mediazione culturale è volta a facilitare i compiti e le funzioni di insegnanti e operatori nei confronti dei minori stranieri e delle loro famiglie, favorendone una corretta integrazione nel tessuto sociale della Provincia della Spezia.

Il Distretto Sociosanitario 18 (di seguito DSS 18) opera per una corretta integrazione degli stranieri nel tessuto sociale e la mediazione culturale, che risulta tra i compiti definiti a livello istituzionale, è uno strumento importante per il raggiungimento di obiettivi specifici quali l'accoglienza, il sostegno e l'inserimento del cittadino straniero nel contesto socio-culturale ospitante.

##### Articolo 2

##### **Durata dell'appalto**

L'appalto ha decorrenza presunta dal 01/12/2017 o dalla data precedente o successiva indicata nel provvedimento di aggiudicazione. Il termine dell'appalto è fissato al 31/08/2019.

Al termine della vigenza dell'appalto, il Comune della Spezia, quale capofila del DSS 18, si riserva la facoltà di proseguire il rapporto contrattuale con l'Impresa aggiudicataria fino ad un massimo di 1 anno, ai sensi dell'art. 63, comma 5, del D.Lgs. 50/2016. Tale facoltà potrà essere esercitata a seguito di apposita istruttoria, tenuto conto dell'adeguato livello delle prestazioni e dei risultati conseguiti nella corretta esecuzione dell'appalto, tenuto altresì conto del livello di soddisfazione degli utenti rilevato anche attraverso indagine di customer satisfaction, ovvero di altre motivate ragioni di pubblico interesse, purché al momento del suo esercizio tale facoltà risulti conforme alle normative vigenti. L'Impresa aggiudicataria è obbligata a proseguire l'erogazione del servizio alle condizioni economiche e normative stabilite nel presente capitolato e vigenti al momento dell'esercizio della facoltà da parte del Comune della Spezia, stabilite inoltre nei documenti costituenti l'offerta ed al medesimo livello qualitativo/gestionale.

L'Impresa aggiudicataria è comunque obbligata a proseguire lo svolgimento delle prestazioni per il tempo eventualmente necessario al subentro del nuovo gestore, alle condizioni economiche e prestazionali di cui al comma precedente.

### Articolo 3

#### **Ammontare dell'appalto**

Il prezzo totale a base di gara è pari ad euro 105.735,00 al netto dell'IVA.

Sul prezzo come indicato al comma 1 deve essere applicato il ribasso risultante dall'offerta economica.

Per lo svolgimento del servizio in appalto non si ravvisa la sussistenza di alcun rischio interferenziale e pertanto non si quantifica a carico dell'aggiudicataria alcun costo.

Nel caso di prosecuzione del servizio nell'ipotesi di cui al precedente art. 2, comma 2, si stima un ulteriore importo totale massimo di euro 35.245,00 al netto dell'IVA.

### Articolo 4

#### **Luogo di prestazione del servizio**

Le prestazioni dovranno essere svolte nel territorio dei Comuni della Spezia e di Lerici, presso il domicilio degli utenti, presso le scuole dove sono inseriti bambini stranieri, presso altri luoghi o strutture che potranno essere indicate dall'Amministrazione Comunale (di seguito A.C.).

### Articolo 5

#### **Standard di qualità**

Gli standard minimi di qualità del servizio oggetto del presente appalto sono quelli risultanti dalle prescrizioni del capitolato e dalle normative vigenti in materia.

Tali standard minimi definiscono il livello di qualità che deve essere assicurato e rispettato nello svolgimento del servizio, e potranno essere integrati solo in senso migliorativo sulla base dell'offerta tecnica presentata dall'impresa aggiudicataria, nonché su richiesta del DSS 18, in esito alle attività di verifica e controllo effettuate nel corso del servizio. Quanto esposto nell'offerta tecnica sarà vincolante per l'impresa aggiudicataria.

### Articolo 6

#### **Domicilio - pec**

Per tutti gli effetti del contratto (giudiziali ed extragiudiziali) l'Impresa aggiudicataria deve eleggere e mantenere per tutta la durata del contratto domicilio nel Comune della Spezia.

L'impresa dovrà attivare a suo totale carico una linea telefonica e un recapito di posta elettronica certificata.

Le comunicazioni relative all'appalto verranno fatte all'Impresa aggiudicataria presso il suddetto domicilio e all'indirizzo di posta elettronica certificata.

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese o di consorzio, qualsiasi comunicazione fatta all'impresa mandataria o al consorzio presso il suddetto domicilio/pec si intende fatta a tutte le imprese che svolgono il servizio costituenti il raggruppamento temporaneo o il consorzio.

### Articolo 7

#### **Controllo di qualità**

L'impresa aggiudicataria deve essere dotata di un sistema di controllo interno sullo svolgimento e qualità dei servizi offerti, da esplicitarsi nell'offerta tecnica. I risultati di detti controlli vengono inviati al DSS 18 - presso il Comune capofila, che potrà anche chiederne l'integrazione.

Nel caso in cui il DSS 18 intendesse attivare un percorso di valutazione della qualità dei servizi, anche avvalendosi della collaborazione di esperti incaricati, l'aggiudicataria è tenuta a prestare la massima disponibilità al fine della realizzazione del progetto.

## **TITOLO II DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

### Articolo 8

#### **Destinatari**

Il servizio si rivolge ai seguenti destinatari:

##### destinatari diretti

- bambini e ragazzi stranieri;
- famiglie di immigrati;

##### destinatari indiretti

- agenzie educative e scuole del territorio che hanno stipulato specifica convenzione con il comune sul quale insistono territorialmente;
- Servizi Sociali del territorio.

Possono usufruire degli interventi i residenti nei Comuni della Spezia e di Lerici.

I destinatari del servizio hanno diritto:

- a fruire delle prestazioni del presente appalto nel pieno rispetto della propria condizione sociale e delle proprie convinzioni religiose;
- alla garanzia della riservatezza circa le proprie condizioni personali e familiari;
- ad avere prestazioni professionali qualificate nel rispetto della propria individualità.

### Articolo 9

#### **Finalità**

Il servizio di mediazione culturale, nell'ottica di un'educazione al riconoscimento dell'alterità e della differenza come plus valore, intende favorire e facilitare l'accoglienza e l'inserimento, in un contesto sociale e culturale multiforme, di minori e famiglie di recente immigrazione, o presenti da tempo, qualora persistano ostacoli ad un efficace dialogo culturale.

Gli interventi sono finalizzati a:

- ☀ agevolare l'incontro tra servizi e migranti nonché l'utilizzo delle risorse sociali, istituzionali e non, da parte di bambini e ragazzi stranieri e delle loro famiglie;
- ☀ facilitare i rapporti tra insegnanti e genitori di alunni stranieri;
- ☀ valorizzare le culture di provenienza degli stranieri, facilitare la comprensione della cultura ospitante, e la consapevolezza dell'identità culturale;
- ☀ promuovere la conoscenza e la partecipazione di soggetti immigrati agli organi di gestione democratica presenti nelle istituzioni ed alla progettazione e organizzazione di servizi innovativi con la finalità di cui al presente articolo;
- ☀ coadiuvare le istituzioni al fine di realizzare processi d'integrazione aderenti alle esigenze ed ai parametri delle diverse culture, con particolare affermazione di quelli del Paese ospitante;
- ☀ favorire interventi sulle comunità straniere, facilitare le relazioni, la soddisfazione dei bisogni;
- ☀ promuovere l'esercizio consapevole dei propri diritti e l'osservanza, altrettanto consapevole e responsabile, dei doveri connessi al rispetto delle leggi e delle normative vigenti nella città, nella Regione, Nazione ospitante.

## Articolo 10

### **Prestazioni**

Le attività di mediazione culturale prevedono i seguenti interventi:

- accoglienza e conoscenza delle famiglie;
- informazione alle famiglie rispetto ai servizi scolastici, sociali, educativi, sanitari, del territorio;
- attività di orientamento e di sostegno per l'utilizzo dei servizi sociali, sanitari, culturali, educativi, sportivi e ricreativi;
- attività di consulenza e sostegno alle famiglie in relazione agli adempimenti scolastici dei bambini e dei ragazzi;
- attivazione di strumenti per la valorizzazione e lo scambio di conoscenza di culture e storie diverse;
- elaborazione ed attivazione di Piani di Lavoro Personalizzati rispetto ai soggetti seguiti, con l'individuazione di obiettivi a breve, medio e lungo termine;
- appoggio per l'individuazione dei percorsi scolastici pregressi dei bambini e per l'inserimento nella classe;
- collaborazione nell'organizzazione e nell'attivazione delle iniziative progettate per stranieri finalizzate soprattutto all'incontro tra diverse culture;
- mediazione durante gli incontri stabiliti dagli operatori dei servizi con ragazzi stranieri, giovani, donne, famiglie;
- supporto agli operatori per informazioni sulle culture di provenienza degli utenti del servizio;
- collegamento con altri progetti attivati sul territorio anche da altri soggetti istituzionali, inerenti la tematica dell'immigrazione;
- raccolta bisogni nei confronti delle comunità di origine - in collaborazione con altri soggetti che si occupano di immigrazione;
- Interpretariato utili allo svolgimento dei colloqui professionali di Servizio Sociale;
- Traduzione di atti e/o documenti.

Le prestazioni da svolgere non prevedono in capo agli operatori attività di custodia o vigilanza sui minori.

Il numero di ore che l'Impresa aggiudicataria dovrà erogare per l'intera durata dell'appalto è di n. 1.736 nei confronti dell'utenza, di cui 150 per interpretariato, e di n. 24 per il coordinamento delle attività. Detta quantificazione è indicativa, essendo il reale fabbisogno legato al numero degli utenti che verranno segnalati.

Le prestazioni dovranno essere svolte, di norma, da personale appartenente alla stessa etnia del minore/nucleo familiare beneficiario dell'intervento. Nel caso ciò non fosse possibile, la soluzione alternativa dovrà essere concordata con l'A.C.

## Articolo 11

### **Competenze del Distretto Sociosanitario 18**

Il Comune della Spezia, in qualità di Comune capofila del Distretto sociosanitario n. 18 mantiene le funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo del servizio, a cui provvede con proprio personale.

In particolare restano di competenza dell'A.C.:

- le funzioni di programmazione, organizzazione e controllo del servizio in tutti i suoi aspetti;
- la promozione del servizio;
- la progettazione di interventi orientati alla sensibilizzazione e al confronto ed al rapporto tra le diverse società;
- la definizione delle procedure di accesso al servizio alla mediazione culturale;
- la raccolta e la valutazione delle richieste di mediazione;

- la predisposizione di schemi concernenti gli obiettivi, la tipologia di intervento e le ore da assegnare;
- l'autorizzazione all'accesso dei soggetti nel servizio di mediazione;
- la predisposizione di attività di collegamento e l'agevolazione dei rapporti con la famiglia, le Istituzioni, gli Enti pubblici e privati, le agenzie educative presenti sul territorio;
- il monitoraggio e la verifica delle prestazioni;
- la determinazione di eventuali compartecipazioni ai costi del servizio oggetto dell'appalto da parte dei fruitori;
- l'eventuale assegnazione di personale del servizio civile.

### **TITOLO III PERSONALE**

#### Articolo 12

#### **Personale addetto al servizio**

Le prestazioni oggetto del presente capitolato devono essere eseguite dall'impresa aggiudicataria mediante personale assunto alle proprie dipendenze e regolarmente inquadrato, per trattamento giuridico ed economico, nelle mansioni proprie per il corretto svolgimento di tutte le attività rientranti nel servizio.

Tutto il personale addetto al servizio deve possedere adeguata professionalità, conoscere ed osservare le norme relative alla rispettiva professione, le disposizioni del presente capitolato ed eventuali atti successivi disciplinanti il rapporto tra le parti, le norme di sicurezza e prevenzione dagli infortuni sul lavoro e le norme in materia di protezione dei dati personali.

L'impresa aggiudicataria è tenuta alla massima vigilanza ed è responsabile del comportamento del personale addetto e di quanto attiene ai rapporti di collaborazione tra gli addetti, nonché tra il personale e tutti i soggetti a vario titolo interessati al servizio.

L'impresa aggiudicataria deve assicurare al servizio personale avente i seguenti requisiti:

- età non inferiore ai 18 anni;
- cittadinanza italiana o di uno dei paesi dell'Unione Europea oppure, se avente cittadinanza di un Paese che non aderisce all'Unione Europea, in regola con le vigenti norme in materia di immigrazione;
- adeguata conoscenza della lingua italiana, sia parlata che scritta, e delle norme deontologiche e delle leggi che regolano la rispettiva professione in Italia;
- titolarità della necessaria qualifica professionale e/o dei titoli comprovanti i requisiti professionali, culturali, di servizio se richiesti;
- assenza di condanne penali e/o di carichi pendenti ostativi all'assunzione nella pubblica amministrazione;
- immunità da condanne per taluno dei reati di cui agli articoli 600 bis, 600 ter, 600 quater, 600 quinquies e 609 undecies del codice penale, o dell'irrogazione di sanzioni interdittive all'esercizio di attività che comportino contatti diretti e regolari con minori, per i dipendenti dell'Impresa che operano a contatto con i minori.

Tutti i requisiti richiesti dovranno essere debitamente documentati prima dell'inizio del

servizio.

Trattandosi di servizi ed interventi da svolgersi a diretto contatto con le persone, l'aggiudicataria è tenuta a verificare, con le modalità che riterrà opportune, il possesso nel personale anche delle seguenti capacità/attitudini:

- attitudine e motivazione al contatto ed al sostegno di chi si trova in situazioni di disagio e/o disabilità;
- capacità di lavorare in équipe;
- capacità di organizzare il lavoro;
- capacità di analisi dei bisogni nella loro complessità.

L'impresa aggiudicataria si impegna a fornire proprio personale adeguatamente preparato per il tipo di utenza.

Il personale incaricato dovrà mantenere un comportamento professionalmente corretto verso gli utenti e le loro famiglie, nonché verso gli altri operatori del servizio e dovrà relazionarsi con i Servizi Sociosanitari.

Il personale impegnato nel servizio è tenuto, e l'Impresa aggiudicataria ne è responsabile, a:

- ◆ mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti;
- ◆ osservare quanto previsto dal presente capitolato;
- ◆ rispettare gli orari di servizio;
- ◆ esporre il tesserino di riconoscimento con indicazione di appartenenza all'Impresa aggiudicataria;
- ◆ mantenere una proficua collaborazione con tutti gli operatori a qualsiasi titolo coinvolti;
- ◆ avere una condotta non lesiva nei confronti dei fruitori del servizio;
- ◆ non accettare da terzi alcun compenso per le prestazioni rese agli utenti.

## Articolo 13

### **Figure professionali**

Le figure professionali che dovranno essere impiegate nelle attività sono le seguenti.

#### **A) Mediatori**

I mediatori devono essere in possesso di almeno uno dei seguenti titoli di studio:

1. laurea in Mediazione linguistica e culturale o equipollente; in caso di laurea equipollente devono essere indicati gli estremi dei provvedimenti che tale equipollenza sanciscono;
2. attestato di partecipazione a corso per mediatore culturale di almeno 400 ore effettuato presso ente pubblico o privato;
3. diploma di scuola media superiore riconosciuto ai sensi della normativa italiana, purché con almeno 2 anni di esperienza come mediatore.

I mediatori devono appartenere, preferibilmente, alle seguenti principali etnie: dominicana, albanese, cinese, bengalese, tunisina, marocchina.

#### **B) Coordinatore**

L'impresa aggiudicataria è tenuta a designare un coordinatore degli interventi, con funzioni di organizzazione, coordinamento delle prestazioni e monitoraggio del servizio, che risponderà del corretto svolgimento delle stesse da parte del personale ed opererà per evitare ogni eventuale disfunzione imputabile al personale dell'aggiudicataria.

Il coordinatore deve essere in possesso di laurea in Mediazione linguistica e culturale o equipollente (in caso di laurea equipollente devono essere indicati gli estremi dei provvedimenti che tale equipollenza sanciscono) e di attestato di partecipazione a corso per mediatore culturale di almeno 400 ore effettuato presso ente pubblico o privato.

Il Coordinatore, inoltre, deve avere un'esperienza di almeno 2 anni nel coordinamento di attività di mediazione culturale e deve possedere buone competenze nell'uso degli strumenti informatici Office, navigazione web, posta elettronica.

Il coordinatore svolge in particolare le seguenti attività:

- supervisiona l'andamento e l'attuazione dei Piani di Integrazione;
- assicura il corretto svolgimento giornaliero delle prestazioni e presenta al Comune i Piani di Integrazione e la valutazione di eventuali situazioni problematiche, promuovendo un clima di fiducia e collaborazione;
- organizza l'impiego del personale;
- verifica la tenuta di una corretta documentazione;
- partecipa agli incontri con le scuole convenzionate, su richiesta del coordinatore del servizio.

L'Impresa aggiudicataria deve dotare il coordinatore di telefono cellulare di servizio, il cui numero verrà fornito al Comune, al fine di garantire la sua reperibilità.

#### Articolo 14

##### **Organico**

Il personale dell'Impresa aggiudicataria addetto al servizio deve essere per quantità e qualità professionale quello dichiarato in sede di offerta tecnica e nell'osservanza delle disposizioni del presente capitolato.

L'Impresa aggiudicataria si obbliga a perseguire l'obiettivo della stabilità del rapporto di lavoro per il personale impiegato, impegnandosi alla salvaguardia del corretto inquadramento e trattamento economico in relazione alle mansioni richieste.

#### Articolo 15

##### **Applicazione dei contratti di lavoro**

L'Impresa aggiudicataria è tenuta al rigoroso rispetto di tutti gli obblighi riferiti al trattamento giuridico, economico, contributivo, previdenziale ed assicurativo nei confronti del personale addetto e risultanti dalla normativa di legge e contrattuale applicabile.

L'Impresa aggiudicataria deve attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, occupati nelle mansioni richieste per le prestazioni oggetto del servizio, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro applicabili, alla data di stipula del contratto, alla categoria interessata e nella località in cui si svolge il servizio, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria interessata, applicabile nella Provincia della Spezia. I suddetti obblighi vincolano l'Impresa aggiudicataria anche nel caso in cui la stessa non aderisca ad associazioni sindacali di categoria o abbia da esse receduto. Tali disposizioni devono essere applicate anche al personale socio delle Società cooperative.

L'Impresa aggiudicataria si obbliga ad esibire in qualsiasi momento a richiesta del Comune la documentazione da quest'ultimo ritenuta idonea a comprovare l'adempimento degli obblighi di cui al presente articolo.

## Articolo 16

### **Rispetto delle normative vigenti a tutela del lavoro**

L'Impresa aggiudicataria deve attuare l'osservanza delle vigenti normative e di ogni altra disposizione che potrà intervenire nel corso del presente appalto per la tutela delle lavoratrici e dei lavoratori.

In particolare, l'Impresa aggiudicataria è tenuta all'osservanza delle disposizioni relative alla sicurezza ed all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro, alle previdenze varie per la disoccupazione involontaria, invalidità e vecchiaia, alle malattie professionali.

Nei confronti dei lavoratori che svolgono il servizio oggetto del presente Capitolato l'Impresa aggiudicataria è tenuta ad ottemperare a tutti gli obblighi previsti dalle disposizioni legislative, regolamentari e contrattuali vigenti in materia di lavoro e assicurazioni sociali, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

L'Impresa aggiudicataria si obbliga ad esibire in qualsiasi momento a richiesta del Comune la documentazione ritenuta idonea a comprovare l'adempimento degli obblighi di cui al presente articolo.

L'Impresa aggiudicataria deve comunicare al Comune il nominativo del Responsabile della sicurezza.

## Articolo 17

### **Personale incaricato dall'impresa e sostituzioni**

L'Impresa aggiudicataria, prima dell'inizio del servizio, deve fornire al Comune l'elenco nominativo degli addetti impiegati nel servizio, indicando per ciascuno la qualifica professionale, il livello retributivo applicato, il titolo di studio e professionale, l'eventuale iscrizione agli albi/ordini professionali. Detto elenco dovrà necessariamente corrispondere a quanto indicato in sede di offerta.

Il nominativo del coordinatore deve essere comunicato al Comune.

Devono inoltre essere indicati i nominativi, e tutti i dati previsti al comma precedente, del personale adibito alle sostituzioni.

L'elenco trasmesso dovrà essere corredato da apposita dichiarazione del legale rappresentante dell'aggiudicataria attestante per ogni singolo addetto il possesso dei requisiti di cui ai precedenti artt. 12 e 13.

Tale elenco dovrà essere tempestivamente e costantemente aggiornato in caso di avvicendamenti del personale, anche per sostituzioni temporanee.

Il Comune si riserva il diritto di chiedere all'Impresa aggiudicataria la sostituzione del personale ritenuto non idoneo al servizio per seri e comprovati motivi. In tale caso l'Impresa aggiudicataria provvederà a quanto richiesto senza che ciò possa costituire motivo di maggiore onere per il Comune. La sostituzione dovrà avvenire entro il termine richiesto dal Comune.

Il personale assente dal lavoro per qualsiasi motivo dovrà essere sostituito con personale di pari qualifica e debitamente formato, in modo da garantire il costante rispetto dell'offerta presentata, dandone comunicazione scritta al Comune entro 24 ore dalla sostituzione.

L'Impresa aggiudicataria si obbliga nei confronti del Comune a comunicare mensilmente le presenze in servizio degli operatori, al fine della liquidazione dei corrispettivi dovuti, come meglio specificato al successivo art. 34.



## Articolo 18

### **Formazione del personale**

Ferma restando la formazione obbligatoria prevista dalle vigenti normative in materia, con particolare riferimento al D.lgs. 81/2008 e s.m.i., l'Impresa aggiudicataria deve assicurare a tutto il personale in servizio adeguata formazione nelle materie relative al servizio oggetto dell'appalto, nonché dare conoscenza dettagliata del presente capitolato, allo scopo di adeguare il servizio agli standard di qualità richiesti dal Comune.

La formazione obbligatoria di cui al comma 1, deve essere svolta all'inizio del servizio e per ogni nuovo assunto.

La formazione dovrà avere caratteristiche di specificità, permanenza e durata, lungo tutto il corso di vigenza del contratto. Il piano di formazione dovrà garantire una media di almeno 10 ore annuali, esclusa la formazione obbligatoria, per ogni addetto al servizio.

Entro il mese di gennaio di ogni anno l'Impresa aggiudicataria deve predisporre un piano di formazione e aggiornamento, strutturato secondo quanto previsto nell'offerta tecnica; i piani di formazione dovranno essere comunicati per iscritto al Comune entro il 15 gennaio di ogni anno. Per il primo anno il piano di formazione deve essere predisposto entro due mesi dall'aggiudicazione e trasmesso al Comune entro il 15 del mese successivo.

La formazione e l'aggiornamento ai lavoratori impiegati nel servizio deve prevedere incontri specifici sulla sicurezza e igiene del lavoro, sui rischi presenti, sulle misure e sulle procedure adottate per il loro contenimento.

Le modalità, la tempistica e il luogo di svolgimento dei corsi ed incontri devono essere comunicati, almeno 15 giorni prima delle loro attuazione, al Comune, che potrà farvi partecipare, senza oneri aggiuntivi, anche propri dipendenti, il cui numero verrà concordato con l'aggiudicataria.

Entro il 15 gennaio di ogni anno l'aggiudicataria deve trasmettere al Comune una certificazione omnicomprendente dei corsi svolti dal proprio personale nell'anno precedente, comprensiva dell'elenco delle presenze dei partecipanti.

## Articolo 19

### **Responsabile unico per gli aspetti tecnici**

L'Impresa aggiudicataria è tenuta ad individuare e comunicare il nominativo di un Responsabile unico al quale il Comune, tramite il proprio Responsabile Tecnico, potrà rapportarsi per i contenuti e gli aspetti tecnici del servizio oggetto dell'appalto.

In particolare il Responsabile dell'Impresa Aggiudicataria trasmetterà la relazione semestrale circa l'andamento tecnico del servizio, di cui all'art. 28 "Controlli sul servizio", lettera f).

## Articolo 20

### **Responsabile unico per gli aspetti amministrativi e contabili**

L'Impresa aggiudicataria è tenuta ad individuare e comunicare il nominativo di un responsabile unico al quale il Comune potrà rapportarsi per tutti gli aspetti amministrativi e contabili del servizio oggetto dell'appalto.

In particolare sarà compito del Responsabile e l'Impresa aggiudicataria ne sarà responsabile:

- la trasmissione mensile dei reports previsti all'art. 34, e delle fatture;
- la comunicazione al Comune dell'avvenuta sostituzione degli operatori;
- la cura della tempestività di tutte le comunicazioni al Comune, a norma del capitolato;

- la trasmissione del piano della formazione e aggiornamento e dell'invio della certificazione dei corsi svolti dal proprio personale, comprensiva dell'elenco delle presenze dei partecipanti;
- la trasmissione della relazione annuale di cui all'art. 28, lettera e).

#### Articolo 21

##### **Volontari. Servizio civile. Tirocini.**

L'aggiudicataria potrà prevedere, in misura aggiuntiva e non sostitutiva degli operatori professionali addetti al servizio, l'inserimento di volontari e/o di giovani in Servizio Civile Nazionale. In tal caso l'aggiudicataria dovrà trasmettere, ogni sei mesi, l'elenco nominativo di tali figure corredato dalle specifiche modalità di utilizzo e di rimborso, secondo quanto disposto dall'articolo 2 della Legge n. 381/1991; tali modalità devono risultare da specifica ed idonea documentazione conservata presso l'aggiudicataria e disponibile per le verifiche del Comune.

L'aggiudicataria potrà inserire nel servizio, a scopo di tirocinio, e comunque sempre in misura aggiuntiva rispetto agli operatori professionali addetti al servizio, studenti universitari, laureati o allievi frequentanti corsi di formazione riconosciuti per le figure professionali e le qualifiche attinenti al servizio.

L'aggiudicataria, in relazione a dette figure:

- dovrà provvedere alla loro specifica copertura assicurativa;
- potrà consentirne la partecipazione ai momenti di formazione ed aggiornamento rivolti al proprio personale.

## **TITOLO IV**

### **RAPPORTO CONTRATTUALE**

#### Articolo 22

##### **Assicurazioni**

L'Impresa aggiudicataria assume ogni responsabilità che derivi ai sensi di legge dall'espletamento del servizio appaltato.

Il Comune è esonerato da ogni responsabilità per qualunque danno, infortunio o altro evento pregiudizievole occorso agli utenti e/o a terzi comunque derivante dall'esecuzione del servizio: l'Impresa aggiudicataria è obbligata a tenere indenne il Comune da ogni relativa richiesta e azione che possa essere proposta nei confronti del medesimo per tali accadimenti. A tale scopo l'aggiudicataria dovrà stipulare, prima dell'inizio del servizio, polizza assicurativa RCT/RCO nella quale venga indicato che il Comune della Spezia è considerato "terzo" a tutti gli effetti ed in cui sia prevista la rinuncia al diritto di surroga, di cui all'art. 1916 C.C. e conseguente rivalsa nei suoi confronti da parte dell'assicuratore. L'Impresa aggiudicataria risponde verso gli utenti ed i terzi per i danni arrecati dai propri dipendenti nell'espletamento del servizio e si impegna a sollevare il Comune da ogni responsabilità al riguardo.

La predetta copertura assicurativa, riferita specificamente allo svolgimento di tutte le prestazioni contrattuali, esente da franchigia, deve essere operante per tutta la durata dell'appalto e riferita a qualsiasi modalità di esecuzione dell'appalto stesso, ivi compreso l'eventuale utilizzo di mezzi propri da parte di operatori dell'Impresa aggiudicataria ed inoltre per eventi manifestatisi anche dopo la scadenza del contratto, ma comunque riferibili al servizio svolto.

Il Comune è inoltre esonerato da ogni responsabilità per danni, infortuni od altri eventi pregiudizievoli che dovessero accadere nell'esecuzione del servizio al personale addetto dall'aggiudicataria.

L'Impresa aggiudicataria risponde interamente per ogni difetto dei mezzi ed attrezzature impiegati nell'espletamento del servizio, nonché degli eventuali danni a persone, animali o cose che dagli stessi possano derivare.

L'Assicurazione dovrà essere prestata per la totalità dell'appalto sino alla concorrenza di massimali: per RCT/RCO non inferiori ad € 3.000.000,00 per sinistro e ad € 3.000.000,00 per persona.

Tutti i massimali andranno rideterminati in base agli indici ISTAT FOI, quando la svalutazione risultante dagli indici stessi sia superiore al 10%.

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese le polizze assicurative prestate dalla mandataria capogruppo devono esplicitamente riferirsi a tutte le prestazioni dell'intero raggruppamento.

Copia delle polizze dovrà essere consegnata dall'aggiudicataria al Comune all'atto della stipula del contratto, restando comunque stabilito che la stipulazione e produzione della polizza non potrà in ogni caso esonerare l'aggiudicataria da alcuna responsabilità che le possa derivare da disposizioni di legge o da previsioni del presente capitolato e che non risulti garantita dai contratti assicurativi sottoscritti.

## Articolo 23

### **Garanzia definitiva**

L'Impresa aggiudicataria, prima della sottoscrizione del contratto, deve costituire una "garanzia definitiva" pari al 10% dell'importo contrattuale.

Si applica l'art. 103 del d.lgs. 50/2016.

In caso di presentazione di fideiussione bancaria o assicurativa dovranno risultare per iscritto i poteri di firma del sottoscrittore, la cui firma dovrà essere autenticata.

La fideiussione dovrà contenere le seguenti clausole:

- la presente fideiussione è sostitutiva del versamento nella cassa comunale del Comune della Spezia, della somma a titolo di cauzione e pertanto è soggetta esclusivamente alle regole relative alla cauzione: essa cesserà di essere operante esclusivamente dopo la dichiarazione liberatoria da parte dell'Amministrazione Comunale della Spezia;
- la presente fideiussione sarà operante anche nel caso di mancato pagamento del premio da parte dell'Impresa aggiudicataria o qualora sia intervenuta la sua scadenza per il protrarsi dell'affidamento del servizio all'Impresa aggiudicataria, senza che da ciò possa derivare alcun onere per l'Amministrazione Comunale della Spezia;
- il fideiussore si impegna a versare quanto richiesto dall'Amministrazione Comunale della Spezia entro 15 giorni dalla richiesta stessa, senza poter opporre alcuna eccezione e comunque sindacare le richieste dell'Amministrazione Comunale, in particolare escludendo il beneficio della preventiva escussione di cui all'art. 1944 del C.C. e della decadenza di cui all'art. 1957 C.C.

La durata della cauzione definitiva è pari a quella del contratto stipulato; essa cessa di avere effetto solo dopo l'accertamento dell'integrale adempimento di tutti gli obblighi contrattuali a carico dell'Impresa aggiudicataria. La cauzione copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento e potrà essere aggredita anche se dall'inadempimento non derivi la risoluzione del contratto.

La cauzione è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, secondo quanto previsto dall'art. 103 del D.L.gs 50/2016.

La cauzione dovrà essere immediatamente ricostituita nel caso in cui venisse in tutto o in parte incamerata dalla Amministrazione Comunale della Spezia a tutela dei propri diritti derivanti dal contratto.

Resta sempre salvo il diritto dell'A.C. al risarcimento dei danni ulteriori che non trovino capienza nell'importo della cauzione.

#### Articolo 24

##### **Cessione del credito**

La cessione del credito è disciplinata dall'art. 106, comma 13, del D. Lgs. 50/2016.

#### Articolo 25

##### **Divieto di subappalto**

È vietato all'Impresa aggiudicataria subappaltare anche parzialmente le prestazioni oggetto del presente capitolato.

#### Articolo 26

##### **Variazioni qualitative e quantitative delle prestazioni contrattuali**

Il Comune, a seguito del mutamento dei presupposti normativi e/o economici in base ai quali il contratto di appalto è stato stipulato, o per il sopraggiungere di nuove necessità in seno alla collettività, che potrebbero anche richiedere prestazioni da svolgersi sulla base di progetti particolari di volta in volta definiti, si riserva di apportare variazioni qualitative in relazione alla tipologia di prestazioni già svolte nell'ambito del servizio prestato, o variazioni quantitative fino all'aumento o diminuzione delle prestazioni entro il 20% del valore dell'appalto.

L'Impresa aggiudicataria non potrà opporre rifiuto a quanto richiesto, e le prestazioni saranno compensate ai prezzi offerti in sede di gara.

#### Articolo 27

##### **Sciopero**

Nulla è dovuto all'Impresa aggiudicataria per la mancata prestazione del servizio, anche se causato da scioperi dei propri dipendenti. Pertanto l'Impresa dovrà comunicare tempestivamente al Comune la suddetta mancata prestazione.

In riferimento al disposto della L. 146/1990, l'Impresa aggiudicataria è tenuta ad uniformare la propria autoregolamentazione del diritto di sciopero a quella in vigore per il personale del Comune addetto a servizi analoghi.

L'aggiudicataria è tenuta a dare comunicazione alle famiglie degli utenti, nelle forme adeguate, almeno cinque giorni prima dell'inizio dello sciopero.

#### Articolo 28

##### **Controlli sul servizio**

Il Comune ha la facoltà di effettuare in ogni momento e con i mezzi ritenuti più idonei i controlli diretti a verificare che il servizio venga svolto in conformità alle norme di legge applicabili, secondo quanto stabilito dal presente capitolato, dall'offerta presentata dall'Impresa aggiudicataria, nonché di impartire all'aggiudicataria indicazioni utili alla modifica dei comportamenti organizzativi risultati inidonei ad offrire agli utenti un servizio efficiente e di qualitativamente ineccepibile.

Gli accertamenti volti a verificare la presenza in servizio degli operatori ed il corretto svolgimento delle prestazioni richieste potranno essere disposti a discrezione del Comune, anche senza alcuna informazione preventiva.

Rappresenta una forma di controllo routinario la precisa tenuta e consegna mensile al Comune, da parte dell'aggiudicataria, di rapporti relativi al servizio svolto da ciascun operatore, utilizzando anche sistemi informatici di rilevazione, che possono essere corredati anche da ulteriori informazioni richieste dal Comune.

Rientra nella facoltà di controllo la richiesta all'aggiudicataria della documentazione, anche non espressamente citata dal presente capitolato, dal Comune ritenuta idonea a comprovare il regolare adempimento di tutti gli obblighi assunti con la sottoscrizione del contratto.

L'Impresa aggiudicataria si obbliga:

- a) a consentire lo svolgimento delle attività di controllo poste in essere dal Comune sia attraverso proprio personale che attraverso la collaborazione di soggetti terzi accreditati, secondo sua insindacabile scelta;
- b) a fornire agli addetti al controllo la più ampia collaborazione, esibendo e fornendo copia di tutta la documentazione da essi richiesta;
- c) ad attuare entro i termini della richiesta le indicazioni fornite dal Comune per conformare le proprie prestazioni a quanto maggiormente idoneo ad offrire agli utenti un servizio efficiente e qualitativamente ineccepibile;
- d) ad informare con immediatezza il Comune degli esiti di eventuali controlli, comunque connessi all'attività svolta ai sensi del presente capitolato, effettuati da autorità terze, fornendo copia dei relativi verbali e/o provvedimenti;
- e) a trasmettere al Comune, entro il 31 gennaio di ogni anno, riferita all'anno o porzione di anno precedente, una relazione sugli effettivi costi di impresa, sia derivanti dagli oneri contrattuali e contributivi relativi al servizio in appalto, ove risultino gli importi relativi agli stipendi, ai versamenti contributivi, previdenziali ed assicurativi, alle somme accantonate per trattamento di fine rapporto, relativi agli addetti al servizio oggetto del presente appalto, sia derivanti dalla gestione generale del servizio, con indicazione delle varie voci di spesa; la relazione sarà strumento fondamentale ai fini dell'istruttoria per il riconoscimento della revisione del prezzo di cui all'art. 35 del capitolato;
- f) a trasmettere al Comune, entro il 31 luglio ed entro il 31 gennaio di ciascun anno, una relazione concernente le situazioni prese in carico come mediazione indicando, in particolare, le scuole ove è attivato l'intervento, il numero degli utenti, le etnie, le fasce di età, il genere, con indicazione dei risultati conseguiti e delle problematiche emerse;
- g) a permettere la visione di ogni documentazione inerente i rapporti contrattuali con i dipendenti impegnati nel servizio di cui al presente capitolato, al fine di verificare il rispetto delle condizioni di cui al capitolato stesso.

L'aggiudicataria è tenuta, se richiesto, ad elaborare informazioni specifiche in ordine al servizio, utili per le forme di controllo gestionale dello stesso realizzate dal Comune.

Ulteriori accertamenti volti a verificare la presenza in servizio degli operatori ed il corretto svolgimento delle prestazioni richieste potranno essere disposti a discrezione dell'A.C., anche senza alcuna informazione preventiva.

#### Articolo 29

#### **Inadempienze e penali**

Qualora il Comune, anche dietro segnalazione di terzi, rilevi l'inosservanza da parte dell'Impresa aggiudicataria di alcuno degli obblighi di cui al presente capitolato, procederà tempestivamente alla contestazione per iscritto dell'inadempimento,

assegnando un termine congruo per adempiere, salvo che l'inadempimento non sia causa di risoluzione del contratto.

L'Impresa aggiudicataria ha 10 giorni di tempo dal ricevimento della contestazione dell'inadempimento per far pervenire per iscritto al Comune idonee giustificazioni relative alla consistenza ed imputabilità dell'addebito.

Decorso il termine assegnato, in assenza di controdeduzioni ritenute valide, il Comune applicherà una sanzione a titolo di penale, il cui ammontare, secondo la gravità dell'inadempienza ed a giudizio insindacabile del Comune stesso, è stabilito tra un minimo di euro 50,00 ed un massimo di euro 1.000,00 per ciascun episodio contestato, ad eccezione delle violazioni sotto specificate per le quali sono previste le penali nell'ammontare indicato:

- a) euro 100,00 per ciascun giorno di ritardo oltre il termine assegnato nella trasmissione al competente ufficio comunale:
  - della documentazione richiesta ai fini di comprovare l'osservanza degli obblighi contrattualmente assunti verso il personale, secondo quanto previsto dagli articoli precedenti;
  - delle relazioni sull'andamento del servizio previste dall'art. 28, lettere e) ed f) del capitolato;
  - della documentazione relativa ai controlli sul servizio;
- b) da euro 250,00 ad euro 1.500,00 per comprovati e/o accertati disservizi;
- c) € 250,00 per ogni mese di ritardo rispetto al termine stabilito nell'art. 36 (sei mesi dall'inizio dell'appalto) nella realizzazione delle prestazioni migliorative e/o aggiuntive rispetto al presente capitolato eventualmente presenti nell'offerta tecnica.

Il Comune procederà all'applicazione delle penali trattenendo i relativi importi sulla prima fattura utile.

#### Articolo 30

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

Oltre a quanto previsto dall'art. 1453 C.C. per i casi di inadempimento alle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo di risoluzione del contratto per inadempimento, ai sensi dell'art. 1456 C.C., le seguenti fattispecie:

- grave inottemperanza agli obblighi di cui all'art. 10 del presente capitolato;
- inadempimento gravemente lesivo dei diritti dei destinatari dei servizi, della dignità personale e della riservatezza;
- inadempimento posto in essere con intento fraudolento;
- inadempimento tale da compromettere il raggiungimento delle finalità del contratto;
- violazione del divieto di subappalto.

Per ciascuna delle sopra descritte ipotesi il Comune della Spezia ha facoltà di risolvere il contratto mediante la sola dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo lettera raccomandata all'Impresa aggiudicataria, incamerando la cauzione stabilita a titolo di penale ed indennizzo, salva la quantificazione di danni ulteriori.

In caso di fallimento dell'aggiudicataria si avrà la decadenza automatica del contratto.

In caso di decesso del titolare dell'impresa individuale, sarà facoltà del Comune della Spezia scegliere fra la continuazione o la cessazione del contratto.

#### Articolo 31

##### **Revoca dell'affidamento**

Il Comune della Spezia ha la facoltà di revocare l'affidamento, mediante semplice preavviso di 30 giorni, previa assunzione di provvedimento motivato, nel caso di:

- a) mutamento dei presupposti giuridici, legislativi e finanziari che lo consentono;
- b) sopravvenuti e gravi motivi di opportunità derivanti dalla salvaguardia di un pubblico interesse;
- c) concordato preventivo;
- d) cancellazione dagli albi regionali di cui alla L. 381/91 e L.R. Liguria 42/2012 (o analoga legge di altra Regione) qualora l'impresa aggiudicataria sia cooperativa sociale.

In tali ipotesi l'impresa aggiudicataria non potrà richiedere alcun risarcimento del danno o avanzare altra pretesa a qualsiasi titolo.

#### Articolo 32

##### **Trattamento dei dati personali**

Relativamente a tutti i dati personali ed alle informazioni necessarie al regolare svolgimento del servizio l'Impresa aggiudicataria è responsabile del trattamento, secondo le disposizioni previste dal D.lgs. 196/2003.

Nell'applicazione della citata normativa l'aggiudicataria dovrà adottare, garantendone il continuo aggiornamento, tutte le misure ed accorgimenti idonei a salvaguardare la riservatezza delle notizie e la sicurezza dei dati, compresa la massima informazione ai propri addetti, sollevando il Comune da qualsiasi onere di istruzione del personale incaricato.

L'Impresa aggiudicataria non potrà comunicare a terzi né diffondere i dati in suo possesso, non potrà conservarli successivamente alla scadenza del contratto di appalto: tutti i documenti e gli atti in suo possesso dovranno essere restituiti al Comune entro il termine perentorio di 10 giorni dalla scadenza contrattuale.

Il Comune non risponderà dei danni provocati dalla violazione degli obblighi di cui al presente articolo.

L'Impresa aggiudicataria comunica il nominativo del responsabile del trattamento dei dati, che risponde nei confronti del Comune e degli utenti ed a cui viene demandato il compito di richiedere dati sensibili qualora strettamente necessari per l'espletamento del servizio.

## **TITOLO V**

### **CORRISPETTIVO E PAGAMENTI**

#### Articolo 33

##### **Corrispettivo**

Tutte le prestazioni svolte dall'Impresa aggiudicataria saranno riconosciute ai prezzi risultanti dall'offerta.

Con il pagamento del corrispettivo come sopra definito si intendono interamente compensati tutti i servizi, le prestazioni, le spese accessorie e quant'altro necessario per la perfetta esecuzione dell'appalto, qualsiasi onere anche non espressamente indicato dal presente capitolato, inerente e conseguente al servizio di cui si tratta.

In caso di mancato appuntamento per assenze non previste o non tempestivamente comunicate dai destinatari dei servizi l'Impresa potrà fatturare come importo massimo quello corrispondente ad 1 ora di lavoro dell'operatore impegnato.

Gli oneri finanziari di realizzazione delle eventuali prestazioni aggiuntive e/o migliorative proposte dall'Impresa aggiudicataria nell'offerta tecnica sono interamente a carico dell'impresa offerente e tali prestazioni si intendono integralmente compensate nell'offerta economica.

#### Articolo 34

##### **Modalità di pagamento**

L'Impresa aggiudicataria, mensilmente, deve presentare al Comune un report contenente le ore prestate per tipologia di attività, l'indicazione degli operatori che hanno eseguito le ore prestate, completo di ogni informazione necessaria al preciso riscontro e controllo delle prestazioni da parte del Comune. Il Comune procederà al controllo di quanto presentato, nel rispetto delle procedure interne e comunque non oltre 15 giorni dalla data del protocollo (in entrata) del report presentato dall'Impresa. Solo successivamente alla comunicazione in merito alla regolarità del report, effettuata da parte del responsabile Tecnico del Comune all'Impresa, quest'ultima presenterà la fattura di riferimento.

A norma dell'art. 30, comma 5, del D.Lgs. 50/2016, che prevede l'obbligo delle Stazioni Appaltanti di operare una ritenuta dello 0,50 per cento sull'importo netto progressivo delle prestazioni, da svincolarsi solo in sede di liquidazione finale, l'impresa aggiudicataria dovrà scorporare lo 0,5% sull'importo netto degli importi fatturati, evidenziando detto importo in fattura.

Il pagamento delle fatture potrà essere sospeso qualora siano stati contestati addebiti od irregolarità all'aggiudicataria.

Il pagamento dovrà essere effettuato nel rispetto della vigente normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari.

#### Articolo 35

##### **Revisione del prezzo**

Per il primo anno di svolgimento del servizio il corrispettivo dell'appalto è fisso e invariabile.

In relazione alla natura delle prestazioni necessarie allo svolgimento del servizio ed alle componenti del costo che lo determinano, alla fine di ogni anno successivo al primo, in caso di aumenti di costi sostenuti per il personale in applicazione di nuovi contratti collettivi nazionali di lavoro, sarà riconosciuto l'incremento del costo del lavoro effettivamente spettante ai dipendenti e sostenuto dall'impresa, a seguito di espressa richiesta da parte dell'impresa stessa.

A seguito della richiesta, il Comune effettuerà apposita istruttoria, in esito alla quale procederà al ricalcolo delle competenze in base ai corrispettivi già liquidati nell'anno trascorso.

È condizione per il riconoscimento del maggior costo del lavoro la chiara e documentata dimostrazione da parte dell'impresa, al momento della richiesta, dei maggiori costi sostenuti, che dovranno essere evidenziati anche con dettagliate tabelle di raffronto.

La revisione del prezzo contrattuale operata in base al presente articolo del capitolato rappresenta l'unica modalità di revisione del prezzo applicabile al presente appalto.

#### **Titolo VI**

##### **DISPOSIZIONI FINALI**

#### Articolo 36

##### **Oneri specifici a carico dell'Impresa**

L'impresa deve provvedere, con oneri a suo carico, all'acquisto eventuale di materiali, attrezzature e quant'altro necessario per tutte le attività previste dal presente capitolato e dall'offerta tecnica dell'impresa.



Nel caso in cui l'offerta tecnica dell'aggiudicataria preveda prestazioni migliorative e/o aggiuntive rispetto al presente capitolato, queste dovranno essere realizzate entro il termine massimo di 6 mesi dall'inizio dell'appalto, pena l'applicazione della prevista penale (art. 29 lett. c).

L'Impresa aggiudicataria deve attuare la piena osservanza di tutte le normative relative alla prevenzione e protezione dei rischi lavorativi.

#### Articolo 37

##### **Obblighi di tracciabilità**

L'Impresa aggiudicataria assume tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche, al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'appalto. A tal scopo l'aggiudicataria comunicherà al Comune della Spezia gli estremi identificativi del conto corrente dedicato entro 7 giorni dall'accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative al presente rapporto contrattuale, nonché, nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso.

Il presente appalto si risolve di diritto in caso di inosservanza di quanto previsto nel comma precedente.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie, costituisce causa di risoluzione del presente appalto.

#### Articolo 38

##### **Foro competente**

Per ogni controversia relativa all'interpretazione ed all'applicazione del presente capitolato, e in genere riguardante l'esecuzione del contratto, è competente esclusivamente il foro della Spezia.

#### Articolo 39

##### **Spese contrattuali, imposte e tasse**

Le spese contrattuali, accessorie, relative e conseguenti, sono a carico dell'Impresa aggiudicataria.

#### Articolo 40

##### **Norma di rinvio**

Tutto quanto non forma oggetto dei precedenti articoli si intende subordinato alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia.