

CAPITOLATO TECNICO

allegato al Bando
per l'affidamento del Servizio
di Assistenza Domiciliare a
favore di anziani e disabili

dal 1° agosto 2016 al 31 luglio 2019
- tre anni -
(con eventuale rinnovo per massimo di tre anni
fino al 31 luglio 2022)



Indice

Parte I - Aspetti generali.....	3
Articolo 1 - Descrizione del servizio.....	3
Articolo 2 - Finalità.....	4
Articolo 3 - Obiettivi.....	4
Parte II - Oggetto e durata dell'appalto.....	4
Parte III - Specifiche del servizio.....	4
Articolo 1 - Il personale.....	4
Punto 1 - Aspetti generali.....	4
Punto 2 - Personale svantaggiato.....	5
Punto 3 - Variazione e reintegri del personale.....	5
Punto 4 - Personale referente.....	6
Punto 5 - Formazione, addestramento e aggiornamento.....	6
Articolo 2 - Il luogo di esecuzione.....	7
Articolo 3 - I destinatari del servizio.....	7
Articolo 4 - Modello organizzativo.....	7
Articolo 5 - Indicatori di qualità.....	8
Articolo 6 - Standard di qualità.....	8
Articolo 7 - Rilevazione Presenze e Monitoraggio delle Prestazioni.....	9
Articolo 8 - Sciopero e/o Interruzione del Servizio.....	9
Parte IV - Esecuzione dell'appalto.....	9
Articolo 1 - Oneri a carico dell'Organizzazione.....	9
Articolo 2 - Pagamenti e revisione dei prezzi.....	10
Parte V - Verifiche di conformità, penali, risoluzione del contratto.....	11
Articolo 1 - Verifiche di conformità.....	11
Articolo 2 - Penali.....	11
Articolo 3 - Modalità e procedura per l'applicazione delle penali.....	11
Articolo 4 - Risoluzione del contratto.....	11



Parte I - Aspetti generali

Articolo 1 - Descrizione del servizio

1. Il servizio di assistenza domiciliare (di seguito anche SAD), reso presso le abitazioni degli utenti, si realizza con interventi di aiuto personale rivolti ad utenti in temporanea o permanente limitazione dell'autonomia, atti a favorire l'autosufficienza, la permanenza a domicilio e la possibilità di fruizione di spazi di vita e di relazioni comuni.

2. Le prestazioni di assistenza domiciliare finalizzate alla cura della persona sono le seguenti:

- a) aiuto per il soddisfacimento di esigenze individuali e per favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere: igiene personale totale o parziale, vestizione e quant'altro necessita alla cura della persona, aiuto nell'assunzione dei pasti e nella deambulazione, mobilitazione e alcune attività integrative di assistenza diretta alla persona (massaggi e frizioni per prevenire piaghe da decubito)
- b) addestramento ai caregiver e agli assistenti familiari per la cura della persona e l'igiene personale dell'utente

3. Le prestazioni di assistenza domiciliare finalizzate alla vita di relazione:

- a) accompagnamento ai servizi, disbrigo pratiche.

4. Le prestazioni di assistenza domiciliare finalizzate alla cura dell'ambiente domestico, rese presso abitazioni degli utenti sono le seguenti:

- a) Prestazioni di assistenza e cura dell'ambiente domestico;
- b) Preparazione dei pasti e/o acquisto generi alimentari;
- c) Addestramento e supervisione alla persona nella cura dell'ambiente.

5. Per quanto riguarda le attività di assistenza domiciliare si precisa:

- a) Che il progetto assistenziale individualizzato che riguarda obiettivi, finalità, modalità, durata e frequenza dell'intervento a supporto dell'utente e/o della rete familiare è predisposto dal servizio sociale comunale;
- b) Che il piano di intervento individuale, predisposto dal coordinatore dell'aggiudicatario nel rispetto del progetto assistenziale, definisce per ogni utente lo specifico intervento da attivare, la frequenza e la durata della prestazione e sarà convalidato e verificato periodicamente dall'assistente sociale dei Comuni.
- c) L'operatore dovrà effettuare una costante osservazione delle condizioni di vita della persona, al fine di fornire tutti gli elementi utili alla verifica in itinere del Progetto di Assistenza Individualizzato (di seguito PAI) e al raggiungimento degli obiettivi in esso contenuti.
- d) L'operatore dovrà prestare particolare attenzione ai cambiamenti, sia delle condizioni della persona che della situazione familiare, relazionale, al fine di fornire al servizio tutti gli elementi utili alla ridefinizione del PAI.
- e) Le attività sopra descritte dovranno essere svolte nell'ambito di rapporto individualizzato, che consenta l'instaurarsi di una significativa relazione; l'operatore, inoltre, tenderà a stimolare l'autonomia della persona e la collaborazione delle figure parentali e dei caregiver.
- f) I servizi sopra indicati sono specificatamente disciplinati nel Piano socio assistenziale regionale approvato con DGR n. 871/1987 nonché nel Piano di Zona 2015-2017 dell'ambito distrettuale n.3 Brescia Est., approvato con deliberazione n. 8 del 28/04/2015.



Articolo 2 - Finalità

1. Il SAD è finalizzato a garantire all'utenza autonomia di vita nella propria abitazione e nel proprio ambiente familiare, prevenendo o rimuovendo condizioni di criticità che possono provocare situazioni di bisogno o svantaggio sociale e riducendo il rischio di istituzionalizzazione o emarginazione sociale della persona.

2. Il SAD promuove, mantiene o recupera:

- a) l'autonomia della persona, sostenendone le capacità e le autonomie residuali;
- b) la vita di relazione e la permanenza nel proprio ambiente di vita;
- c) il sostegno delle famiglie impegnate nell'attività di cura;
- d) l'integrazione e il collegamento con i servizi socio-sanitari.

Articolo 3 - Obiettivi

1. Il SAD persegue obiettivi di miglioramento del benessere generale della Persona:

- a) mantenere e/o recuperare adeguati livelli di vita autonoma al fine di evitare il ricovero in strutture residenziali;
- b) pianificare l'attività dei servizi collegando gli interventi del SAD con quelli dei servizi sovradistrettuali e delle risorse presenti sul territorio;
- c) migliorare e supportare la capacità di intervento delle persone dedite all'aiuto a domicilio dell'utente, al fine di garantire una maggiore qualità dell'assistenza;
- d) promuovere e sostenere la qualità della vita per coloro che non sono più in grado di gestire autonomamente la propria vita familiare;
- e) ottimizzare il rapporto con l'associazionismo ed il volontariato creando un sistema virtuoso, in un'ottica di forte sussidiarietà;
- f) occuparsi della valutazione del bisogno e predisporre adeguati programmi di intervento e progetti individualizzati;
- g) verificare periodicamente la validità del progetto individualizzato iniziale e dello stato di salute dell'utente.



Parte II - Oggetto e durata dell'appalto

1. Costituisce oggetto dell'appalto la gestione del Servizio di Assistenza Domiciliare a favore di anziani e disabili residenti nel territorio dell'Ambito distrettuale n. 3 Brescia Est comprendente i comuni di Azzano Mella, Borgosatollo, Botticino, Capriano del Colle, Castenedolo, Flero, Mazzano, Montirone, Nuvolento, Nuvolera, Poncarale, Rezzato e San Zeno Naviglio e per le quali è previsto un progetto di intervento.

2. L'appalto avrà la durata di tre anni, eventualmente rinnovabile per un massimo di altri tre.

Parte III - Specifiche del servizio

Articolo 1 - Il personale

Punto 1 - Aspetti generali

1. Le prestazioni saranno svolte dall'Organizzazione aggiudicataria (in prosieguo anche solo "Organizzazione") attraverso operatori di ambo i sessi, adeguatamente preparati e formati, garantendo piena esecuzione delle finalità del servizio e completa realizzazione degli interventi.

2. L'Organizzazione inoltre deve:

- a) assicurare il coordinamento del servizio;
- b) a proprie spese attuare l'aggiornamento professionale del proprio personale;
- c) a proprie spese riconoscere agli operatori rimborsi chilometrici per lo spostamento degli stessi da un utente all'altro;
- d) assicurare la continuità del servizio in tutto l'arco dell'appalto;
- e) limitare i fenomeni di turn - over, garantire la non interruzione del servizio.

3. Ad esclusione degli addetti all'assistenza domiciliare finalizzata alla cura dell'ambiente domestico (nella Parte I Articolo 1 punto 3), gli operatori dovranno essere in possesso di almeno uno dei seguenti titoli di studio:

- a) qualifica professionale ASA, in possesso del titolo di qualificazione professionale secondo gli indirizzi della Regione Lombardia. Tale titolo dovrà essere posseduto da tutto il personale che opera nel servizio. L'Azienda si riserva, comunque, la facoltà di accettare altri titoli di studio equipollenti rilasciati anche da altri Stati dell'Unione Europea;
- b) qualifica professionale OTA;
- c) qualifica professionale OSS.

4. In caso di subentro l'Organizzazione è tenuta a mantenere il livello occupazionale della gestione precedente, in particolare deve assumere gli stessi addetti che operavano alle dipendenze del precedente gestore a condizione che il numero degli addetti sia armonizzabile con la diversa organizzazione d'impresa.

5. Sarà comunque cura della ditta uscente trasmettere all'aggiudicatario subentrante una comunicazione riportante il numero di dipendenti impiegati, il livello d'inquadramento ecc.

6. Servizio di Coordinamento: Coordinatore - La funzione di coordinamento dei servizi e delle altre attività ad essa connesse dovranno essere garantite da personale qualificato e in possesso dei necessari requisiti professionali.

Punto 2 - Personale svantaggiato

1. Ai sensi dell'art. 100 CCP, l'organizzazione è obbligata ad impiegare almeno due persone svantaggiate part time residenti nei 13 Comuni dell'ambito e su segnalazione dell'Azienda.

2. Per "persone svantaggiate" si intendono:

- a) le persone indicate nell'art. 4, comma 1 della L. n. 381/91;
- b) coloro che non hanno un impiego regolarmente retribuito da almeno sei mesi, con ulteriore priorità per gli adulti che vivono soli con almeno una persona a carico.

3. L'assunzione di ulteriori persone svantaggiate a part time (50% dell'orario pieno), sia in servizi diversi dal SAD gestiti dall'Organizzazione che in strutture di terzi, verrà riconosciuta con due punti per ogni persona come espresso nel Bando di gara nella Parte V art. 2.

4. Qualora il part time fosse inferiore al 50%, il punteggio verrà conseguentemente riproporzionato.

Punto 3 - Variazione e reintegri del personale

1. L'organico impiegato per l'espletamento del servizio, per tutta la durata del contratto, deve essere quello dichiarato nel Progetto Organizzativo-Gestionale, fatte salve le eventuali integrazioni o riduzioni in relazione all'andamento del servizio nel tempo o all'attivazione di eventuali nuovi servizi.

2. Tali variazioni devono essere necessariamente motivate al Committente allo scopo di ottenerne approvazione.

3. Trascorsi cinque giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione, la variazione si intende approvata dal Committente (silenzio-assenso).



4. Entro 10 giorni dall'inizio del servizio l'Organizzazione comunicherà per iscritto l'elenco delle persone impiegate e le rispettive qualifiche.
5. L'Organizzazione dovrà fare in modo che il servizio, pena risoluzione del contratto, inizi con l'organico indicato nel Progetto Organizzativo Gestionale.
6. Per quanto attiene al reintegro del proprio personale assente, l'Organizzazione è tenuto a sostituirlo entro 15 giorni. I nominativi di detto personale devono comunque essere comunicati al Committente prima della messa in servizio.

Punto 4 - Personale referente

1. L'Organizzazione rende disponibili, per le necessità espresse ed implicite del Committente, le seguenti figure referenti, i cui curricula dovranno essere forniti dopo l'aggiudicazione (più funzioni possono essere svolte da una stessa figura):

- a) coordinatore per i rapporti tra Committente e Organizzazione – figura di sufficiente autonomia decisionale che rappresenti la Direzione dell'Organizzazione e sia presente, a richiesta, per incontri con il Committente;
- b) referente per il coordinamento del servizio con le assistenti sociali dei singoli Comuni, con le seguenti funzioni:
 - b.1 garantire il buon funzionamento del servizio svolto dagli operatori;
 - b.2 individuare gli operatori per ciascun progetto di intervento in collaborazione con le assistenti sociali dei 13 Comuni;
 - b.3 coordinare il gruppo di operatori afferenti al territorio di intervento;
 - b.4 organizzare la supervisione e la formazione degli operatori.
- c) referente per gli adempimenti in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro – figura professionalmente qualificata e preposta alla gestione degli adempimenti previsti dalle norme in tema di sicurezza sul lavoro.

2. Le figure referenti e di coordinamento sono connaturate con l'oggetto dell'appalto, pertanto l'onere per tali funzioni è compreso nel prezzo offerto dall'Organizzazione.

Punto 5 - Formazione, addestramento e aggiornamento

1. L'Organizzazione deve garantire che tutto il personale coinvolto direttamente ed indirettamente nell'erogazione del servizio sia opportunamente formato.
2. La pianificazione generale della formazione per il primo anno (e di massima per i due successivi) deve essere resa disponibile già in sede di offerta tecnica nel Programma di aggiornamento professionale.
3. Tale pianificazione dovrà rispettare i seguenti criteri minimi:
 - a) numero minimo di ore annue per funzione (non sarà valutato il monte ore complessivo);
 - b) tra gli argomenti da trattare dovrà essere compresa la conoscenza del capitolato tecnico.
4. Saranno oggetto di valutazione: completezza, articolazione degli argomenti previsti e la calendarizzazione degli interventi formativi proposti.
5. Per la formazione degli anni successivi al primo, l'Organizzazione deve prevedere un sistema di valutazione delle necessità formative con il quale strutturare la formazione in itinere.
6. Dettaglio della procedura seguita dall'Organizzazione deve essere riportato nel Programma di aggiornamento professionale, la cui completezza sarà oggetto di valutazione.
7. Elenco del personale formato, con evidenza degli argomenti trattati e della qualifica del formatore (evidenza della competenza) è consegnato dall'Organizzazione al Committente entro sette giorni lavorativi dallo svolgimento del corso.
8. Unitamente alla documentazione di cui sopra, l'Organizzazione deve rendere disponibile copia della verifica di apprendimento dei corsi effettuati (necessariamente in forma scritta).



9. L'Organizzazione verifica ogni aspetto di resa qualitativa del personale impiegato. Tale valutazione, dovrà essere condivisa con il Committente attraverso incontri di verifica semestrali sull'andamento del servizio e tramite una relazione annuale comprensiva di tutti i dati quantitativi e qualitativi.

Articolo 2 - Il luogo di esecuzione

1. Comuni appartenenti all'Ambito distrettuale n. 3 – Brescia Est: Azzano Mella, Borgosatollo, Botticino, Capriano del Colle, Castenedolo, Flero, Mazzano, Montirone, Nuvolento, Nuvolera, Poncarale, Rezzato e San Zeno Naviglio.

Articolo 3 - I destinatari del servizio

1. Destinataria del SAD è l'utenza residente, domiciliata o dimorante nel territorio comunale, in situazione di fragilità per motivi di età, salute, svantaggio psicosociale o di altra natura.

2. Accede prioritariamente al SAD l'utenza non autosufficiente che versa in condizioni economiche disagiate e che non ha una rete di aiuti significativa.

Articolo 4 - Modello organizzativo

1. Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) dovrà essere effettuato, di norma, nei giorni feriali dalle ore 6 alle ore 22 e nei giorni festivi dalle ore 7 alle ore 21.

2. L'Organizzazione dovrà assicurare, di norma, la continuità della prestazione del medesimo operatore presso gli utenti, limitando il "turn over" che non potrà comunque superare il 30% degli operatori impiegati stabilmente.

3. Il mancato rispetto di tale limite verrà considerato un inadempimento contrattuale.

4. A tale scopo verrà effettuata, con cadenza annuale, una verifica sulla base dell'elenco degli operatori fornito dall'Organizzazione all'inizio del servizio e di ogni annualità successiva se prevista.

5. L'Organizzazione è tenuta a comunicare le modifiche del personale impiegato.

6. L'Organizzazione dovrà assicurare la reperibilità del referente del servizio. Il nominativo del referente dovrà essere comunicato al Committente e al Comune di riferimento. La sua funzione è necessaria per la gestione e l'organizzazione degli interventi e per le funzioni di raccordo con i Comuni in occasione di periodici incontri di coordinamento.

7. Le principali modalità gestionali del servizio sono le seguenti:

- a) Gli utenti saranno individuati dai Comuni; a tale scopo l'assistente sociale comunicherà al referente dell'Organizzazione:
 - a.1 I nominativi degli utenti da ammettere/dimettere dal servizio;
 - a.2 Gli obiettivi, le prestazioni richieste e la periodicità degli interventi (tipologia, durata e frequenza delle prestazioni);
 - a.3 Le verifiche periodiche sui risultati conseguiti con conseguente valutazione degli indicatori previsti;
 - a.4 Proposta, modifica e aggiornamento dei piani individualizzati di intervento;
 - a.5 Eventuali richieste di erogazione di altri servizi (es. Pulizia)
- b) L'Organizzazione, attraverso il referente, dovrà:
 - b.1 Organizzare i piani di lavoro di ogni singolo operatore, tenendo fede agli obiettivi dell'intervento, alla tipologia delle prestazioni e alla periodicità delle stesse individuate dai Comuni;
 - b.2 Trasmettere settimanalmente ai Comuni i piani di lavoro preventivi e consuntivi;
 - b.3 Accogliere ed inserire i nuovi operatori
 - b.4 Rendere compatibile l'esigenza della continuità assistenziale con il turn over
 - b.5 Comunicare agli operatori i piani di lavoro, curando il passaggio di informazioni



soprattutto nel caso di sostituzioni

b.6 Assicurare che venga realizzato per ogni utente il piano di lavoro

b.7 Fornire agli operatori i Dispositivi di protezione individuale (guanti monouso, mascherine, il camice) in base alle normative sulla sicurezza.

- c) Quadrimestralmente il referente dell'Organizzazione con le operatrici del servizio incontreranno l'assistente sociale al fine di definire i progetti generali di intervento sugli utenti, verificare il raggiungimento degli obiettivi previsti nel piano di intervento e adeguarlo in base all'emergere di nuove necessità, integrare l'intervento tra i vari operatori e favorire lo scambio di informazioni reciproco.
- d) Il referente dell'Organizzazione dovrà essere inoltre disponibile per incontri o contatti telefonici su sollecitazione degli assistenti sociali e in base alle necessità
- e) I piani di lavoro dovranno essere comunicati, con un giorno di preavviso rispetto all'inizio dell'intervento all'assistente sociale.

8. Il referente dovrà garantire la completa esecuzione del piano di lavoro stabilito, provvedendo alla tempestiva sostituzione degli operatori in caso di assenza o inidoneità, così da non causare interruzione del servizio o modifiche del piano di lavoro.

9. Si precisa:

- a) gli oneri per gli incontri programmati dall'Organizzazione con finalità organizzative saranno a carico del Committente entro il limite massimo di 2 ore mensili per ogni operatore e andranno rendicontati mediante verbali dell'attività svolta.
- b) se previsto nel PAI, potrà altresì essere richiesto il trasporto su brevi distanze dell'utente verso servizi o strutture del territorio. In tal caso l'Organizzazione dovrà garantire con mezzi propri o dell'operatore l'attuazione del servizio. Qualora la distanza per singolo spostamento autorizzato (andata e ritorno) superi il chilometro, verrà previsto un rimborso spese da parte del Committente nella misura di 1/5 del valore corrente della benzina al litro.

Articolo 5 - Indicatori di qualità

1. Saranno utilizzati come indicatori di qualità del servizio i seguenti parametri:

- a) rispetto dei piani di lavoro (preventivo e consuntivo),
- b) rinunce dal servizio per inadeguatezza delle prestazioni rilevate attraverso la compilazione di un questionario di gradimento da parte dell'utenza,
- c) turn - over del personale sul singolo utente,
- d) intervallo di tempo dalla segnalazione all'avvio del servizio,
- e) rispetto dell'orario di servizio,
- f) rispetto e verifica degli obiettivi previsti dal PAI.

Articolo 6 - Standard di qualità

1. Piani di lavoro: sono ammesse 10 variazioni mensili sul piano di lavoro di ogni singolo operatore;
2. rinunce all'effettuazione del servizio: sono ammissibili fino ad un numero massimo di 10 all'anno;
3. turn-over sul singolo utente: sarà ammissibile sino a un max di 3 operatori l'anno; sarà valutato prescindendo da cause di forza maggiore (ferie, malattie, licenziamento) o da situazioni precedentemente concordate con l'assistente sociale;
4. intervallo di tempo dalla segnalazione all'avvio del servizio: entro 1 settimana dalla richiesta inoltrata all'Organizzazione;
5. rispetto dell'orario di servizio al 90%;
6. rispetto e verifica degli obiettivi previsti dal PAI: verifica semestrale sul raggiungimento per almeno il 90% degli utenti.



Articolo 7 - Rilevazione Presenze e Monitoraggio delle Prestazioni

1. La rilevazione delle presenze, della tipologia delle prestazioni e del numero di accessi dovrà essere effettuata utilizzando un sistema telematico. Tale sistema dovrà garantire oggettività di rilevazione dell'inizio e fine di ogni singola prestazione presso l'utente.
2. Dovrà inoltre, consentire di codificare i vari tipi di servizio presenti, con distinzione per singolo utente, singola prestazione effettuata, tipologia di prestazione e relativi orari di svolgimento, come rilevati dal sistema telematico.
3. Dovrà essere fornita alle assistenti sociali la password di accesso al sistema informatico utilizzato (modalità visualizzazione) al fine di poter verificare costantemente i dati in esso contenuti, in particolare l'elenco nominativo degli utenti con l'indicazione della tipologia, del prezzo e degli orari della prestazione con il totale delle prestazioni mensili, con la finalità di agevolare il riscontro e la liquidazione delle prestazioni stesse.
4. Il sistema deve garantire la possibilità di ottenere report riassuntivi relativi alle singole specifiche (tipo di servizio, utente, numero di accessi, ecc).
5. Rimane in capo al fornitore l'inserimento mensile delle eventuali rilevazioni manuali delle presenze presso gli utenti (as es. per guasto terminale, problemi di linea, ecc).

Articolo 8 - Sciopero e/o Interruzione del Servizio

1. I servizi oggetto del presente appalto sono da considerarsi di pubblico interesse, e come tali, non potranno essere sospesi o interrotti, salvo in caso di sciopero, così come successivamente disposto.
2. In caso di sospensione o di interruzione anche parziale del servizio, il Committente si riserva di sostituirsi all'Organizzazione, con rivalsa a carico di quest'ultimo delle relative spese e applicazione delle conseguenti sanzioni e rifusione dell'eventuale risarcimento dei danni.
3. L'Organizzazione si obbliga a rispettare e a far rispettare ai propri dipendenti le disposizioni di cui alla legge 12.06.1990 n. 146 e successive modifiche ed integrazioni "sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali" nonché le determinazioni di cui alle deliberazioni della commissione di garanzia per l'attuazione della predetta legge.
4. Sulla base di quanto stabilito dalla sopra citata legge, in caso di proclamazione di sciopero, l'Organizzazione si impegna a garantire, concordando con il Committente, il quantitativo di personale necessario per il mantenimento dei servizi ritenuti essenziali, se previsti dalla normativa.
5. Per le ore non previste nulla è dovuto all'Organizzazione, in caso di sciopero.
6. Le interruzioni dei servizi per causa di forza maggiore non danno luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti. Per forza maggiore si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile e al di fuori dal controllo dell'Organizzazione che quest'ultima non possa evitare con l'esercizio della diligenza richiesta dal presente Capitolato.

Parte IV - Esecuzione dell'appalto

Articolo 1 - Oneri a carico dell'Organizzazione

1. Per l'esecuzione del servizio sono a carico dell'Organizzazione i seguenti oneri:
 - a) l'impiego del personale in numero sufficiente a garantire il regolare espletamento del servizio richiesto nel rispetto dei progetti individualizzati;
 - b) l'organizzazione di una adeguata attività formativa, di aggiornamento e di supervisione per gli operatori impiegati;
 - c) la trasmissione e l'aggiornamento costante dell'elenco del personale impiegato comprensivo di curriculum formativo-professionale;
 - d) l'indicazione del Referente tecnico comprensivo di curriculum formativo-professionale;
 - e) la predisposizione e la trasmissione mensile delle schede di servizio distinte per ciascun



Comune dell'Ambito 3 con l'indicazione delle ore effettuate per ciascun utente;

- f) l'attuazione a favore dei propri dipendenti e dei soci di condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dal CCNL e dagli accordi integrativi vigenti;
- g) l'osservanza della vigente normativa in materia di igiene e di sicurezza del lavoro, in particolare di quanto previsto dal Dlgs n. 81/2008;
- h) l'osservanza della vigente normativa in materia di privacy con particolare riferimento al Dlgs 196/2003.

2. È stabilito - a forfait ed al netto dell'IVA - in € 5.900,00 (cinquemilanovecento/00) l'importo delle spese per la procedura di gara sostenute - anche figurativamente - dal Committente; previa emissione di fattura da parte del Committente, tale importo deve essere rimborsato dall'Organizzazione entro il 30 settembre 2016.

3. Spese annuali per il Direttore di esecuzione pari a € 12.000,00 (dodicimila/00), previa emissione di fattura da parte del Committente con cadenza semestrale posticipata che dovrà essere liquidata entro 60 giorni dal ricevimento.

4. Rimborsi chilometrici all'operatore per lo spostamento da un operatore all'altro.

Articolo 2 - Pagamenti e revisione dei prezzi

1. L'Organizzazione effettuerà doppia fatturazione: la parte prevalente avverrà nei confronti del Committente del servizio, la restante direttamente agli utenti, secondo tariffe fissate annualmente dai Comuni.

2. Il Committente versa il corrispettivo all'Organizzazione entro sessanta giorni¹ dalla data di ricevimento della fattura.

3. Gli utenti saranno tenuti al versamento di quanto dovuto entro sessanta giorni dalla data di ricevimento della fattura.

4. Sono a carico del Committente i pagamenti dei servizi erogati e non pagati dagli utenti "in contenzioso". Un utente viene considerato "in contenzioso" qualora l'Organizzazione esibisca un servizio non pagato scaduto da oltre 60 giorni e sollecitato al pagamento dall'Organizzazione mediante almeno due lettere raccomandate a.r. trasmesse dopo 15 giorni e dopo 1 mese dalla data di scadenza del debito. In assenza di evidenze circa tali comunicazioni, l'utente non potrà essere considerato "in contenzioso" e pertanto l'Organizzazione non potrà essere rimborsata dal Committente. La richiesta di rimborso dovrà essere formulata via PEC al Committente riportando tutte le evidenze del caso.

5. Dal 1° gennaio 2018, i prezzi di aggiudicazione saranno - a domanda - soggetti a revisione con riferimento all'indice generale NIC (Nazionale Intera Collettività) rilevato dall'ISTAT.

6. La domanda di revisione, completa del valore dell'adeguamento ISTAT, deve pervenire alla controparte entro il termine perentorio del 30 novembre.

7. La revisione è definita rispetto ad ottobre e ha effetto dal gennaio successivo. A titolo di esempio, il primo aggiornamento deve essere richiesto entro il 30 novembre 2017, con indice NIC ottobre 2017 su ottobre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2018.

8. Qualora l'indice "ottobre su ottobre" non fosse ancora noto, per consentire comunque al Committente di approvare i documenti di programmazione economico-finanziaria, si considera per convenzione che la variazione "ottobre su ottobre" sia determinata in modo figurativo (quindi senza conguagli successivi) in base al più recente indice disponibile (nell'esempio del primo aggiornamento: settembre 2017 su settembre 2016).

9. In caso di rinnovo, i prezzi non possono essere superiori a quelli in vigore il 30 giugno 2019; a titolo esemplificativo la prima revisione - se richiesta entro il 30 novembre 2019 - avrà effetto dal 1° gennaio 2020 (definita con indice NIC ottobre 2019 su ottobre 2018), mentre l'ultima revisione - in caso di rinnovo triennale - potrà essere richiesta con effetto dal 1° gennaio 2022.

¹ Ai sensi dell'art. 4, comma 4 Dlgs 9 ottobre 2002, n. 231, il termine è fissato in sessanta giorni in considerazione della procedura di rivalsa nei confronti dei rispettivi Comuni dell'Ambito distrettuale.



Parte V - Verifiche di conformità, penali, risoluzione del contratto

Articolo 1 - Verifiche di conformità

1. Il Committente si riserva la possibilità di effettuare verifiche di conformità dell'esecuzione dell'appalto a tutte le prescrizioni dettate dal bando e dal capitolato, con le modalità che riterrà più opportune.

2. Particolare attenzione sarà posta al rispetto dei requisiti relativi al personale, al rispetto del contratto dei lavoratori di riferimento e alla formazione prevista.

Articolo 2 - Penali

1. Il Committente si riserva di applicare all'Organizzazione penali in seguito al rilevamento di:

- a) inadempienze alle prescrizioni del Bando di gara e dei suoi allegati;
- b) reclami documentati generati da utente/o da Comuni.

2. In particolare, per i requisiti del presente Capitolato, il Committente si riserva di applicare le seguenti penali:

Aspetto, requisito	Penale (in €)
a) Mancata esecuzione del servizio: per ogni infrazione, in relazione alla gravità del caso, oltre alla decurtazione del servizio non effettuato, con progressione aritmetica per le successive	da 250,00 a 1.000,00
b) Mancato rispetto dei piani di lavoro (preventivo e consuntivo): oltre le dieci variazioni, con decurtazione del servizio non effettuato, con progressione aritmetica per le successive	500,00
c) Turn-over del personale sul singolo utente: oltre i 3 operatori l'anno e con progressione aritmetica per le successive	500,00
d) Ritardo nell'avvio del servizio: superiore alla settimana al momento della segnalazione con progressione aritmetica per le successive	500,00
e) Mancato raggiungimento degli obiettivi previsti dal PAI a seguito di verifica semestrale: mancato conseguimento di almeno il 90% degli indicatori	500,00

Articolo 3 - Modalità e procedura per l'applicazione delle penali

1. L'avvio del procedimento da parte del Committente per l'applicazione di una o più penalità è comunicato all'Organizzazione tramite posta elettronica certificata (PEC) o raccomandata A/R.

2. L'Organizzazione entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione, può presentare le proprie osservazioni o essere ascoltato dal Committente il quale, entro i seguenti 10 giorni lavorativi, controdiede e assume la propria decisione a chiusura del procedimento.

3. L'applicazione della penale avviene mediante ritenuta diretta sul corrispettivo del periodo nel quale è assunto il provvedimento.

4. Il Committente può altresì procedere alla determinazione dei danni sofferti rivalendosi, nei confronti dell'Organizzazione, con l'incameramento della garanzia provvisoria e, ove se ciò non bastasse, agendo nel pieno risarcimento dei danni subiti, oltre alla eventuale risoluzione del contratto.

Articolo 4 - Risoluzione del contratto

1. L'inosservanza delle disposizioni del presente Capitolato da parte dell'Organizzazione, potrà comportare risoluzione del contratto d'appalto.

2. Oltre a quanto genericamente previsto dal Codice civile per i casi di inadempimento delle



obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo di risoluzione di diritto (ex art. 1456 Cod. civ.) del contratto le seguenti ipotesi:

- a) interruzione del servizio senza giusta causa, anche per un solo giorno;
- b) inosservanza reiterata delle disposizioni di legge, di regolamenti e degli obblighi previsti dal presente Capitolato;
- c) affidamento in subappalto, totale o parziale, del servizio;
- d) fallimento dell'Organizzazione, o sua soggezione a procedura equipollente, o dei suoi aventi causa nella gestione, oppure eventi che evidenzino il sostanziale venir meno in capo all'Organizzazione dei necessari requisiti di affidabilità tecnica e finanziaria.

3. Si procederà all'applicazione di penali fino ad un massimo del 10% dell'ammontare netto contrattuale. Qualora l'importo delle penali superi questa percentuale, oppure, l'inadempienza, l'irregolarità e/o ritardo siano di particolare gravità il committente potrà avvalersi della facoltà di risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 108 CCP.

4. Nel caso di risoluzione del contratto d'appalto, sarà dato preavviso alla parte interessata almeno due mesi prima della scadenza, con inoltro di lettera raccomandata e ricevuta di ritorno.

5. Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dal Committente, compresi gli oneri di procedura e contrattuali per l'affidamento dell'appalto al secondo concorrente in graduatoria o per l'indizione di una nuova selezione.

6. Quanto innanzi non esclude eventuali responsabilità civili o penali dell'Organizzazione, per il fatto che ha determinato la risoluzione.

--- FINE DEL DOCUMENTO ---

