

COMUNE DI SAN GREGORIO DI CATANIA

PROVINCIA DI CATANIA

Allegato Sub “F” CAPITOLATO TECNICO SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI DISABILI FAMIGLIA SVANTAGGIATA

CAPO I CONTENUTO DELLA FORNITURA

ART.1

PREMESSA

Il presente capitolato ha per oggetto la gestione del Servizio Assistenza domiciliare per anziani, disabili e famiglia svantaggiata nel territorio di San Gregorio di Catania, così come disciplinato dalle leggi di settore, dal regolamento dei servizi sociali approvato con delibera del consiglio comunale n. 15 del 12/04/2006 e lo schema tipo di convenzione del servizio di Assistenza domiciliare anziani, come da modifica approvata con delibera di C.C. n. 58/2011, con cui è stato integrato dell'ulteriore tipologia di utenza riferita a “*disabili e nuclei familiari svantaggiati*”.

Il presente capitolato di gara regola i rapporti tra il Comune di San Gregorio di Catania e l'impresa aggiudicataria relativamente al servizio da erogare e le modalità di gestione.

ART. 2 OGGETTO DELL'APPALTO

Il Comune di San Gregorio di Catania di seguito indicato semplicemente “stazione appaltante” (S.A.), bandisce una gara d'appalto per la fornitura del SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE , rivolta ad organismi del terzo settore iscritti all'Albo regionale, per la Regione Sicilia, di cui alla legge 22/1986, tipologia anziani e disabili, o albi corrispondenti o similari per istituzioni aventi sede fuori della Regione Sicilia.

L'Impresa Aggiudicataria dell'appalto, nel seguito sinteticamente denominata I.A., è tenuta a fornire capacità organizzativa, forza lavoro, attrezzature, materiali ed automezzo per il trasporto, adeguati per l'esecuzione dell'appalto di cui al presente Capitolato.

Oggetto della gara è la fornitura del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD).

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) è un servizio a carattere istituzionale e di interesse pubblico, costituito da un complesso di interventi e prestazioni di natura socio-assistenziale, fra loro coordinati e integrati, erogati al domicilio di soggetti anziani, disabili fisici, psichici e sensoriali e di una famiglia svantaggiata, che versano in condizione di parziale o totale non autosufficienza, o del tutto prive di supporto familiare. Nel SAD sono ricomprese funzioni ed attività per la gestione della

persona e della casa, al fine di consentire la permanenza degli utenti nel proprio ambito familiare e sociale, evitando per quanto possibile l'istituzionalizzazione.

Il servizio ha la funzione di favorire il mantenimento, l'integrazione e l'eventuale reinserimento dell'utente nel proprio contesto sociale, con i seguenti obiettivi:

- stimolare il mantenimento delle funzionalità personali necessarie alla vita autonoma;
- incentivare il recupero di funzionalità latenti o parzialmente deteriorate;
- compensare la perdita, temporanea o permanente, di funzionalità necessarie alla gestione della vita quotidiana;
- valorizzare la solidarietà familiare ed extrafamiliare;
- prevenire la solitudine e l'emarginazione.

A titolo indicativo si individuano di seguito – in modo esemplificativo e non esaustivo – ambiti di intervento e prestazioni del servizio in parola:

Il Servizio SAD, impiegando personale qualificato, offre le seguenti tipologie di interventi e prestazioni.

1. Prestazioni socio-assistenziali di base rivolte all'assistenza, all'igiene e cura della persona, cura dell'abitazione, sostegno nella vita quotidiana.
2. Prestazioni socio-assistenziali integrative:
 - a) accompagnamento per mobilità esterna volto all'integrazione sociale e alla risoluzione di problemi per le pratiche sanitarie o per visite mediche;
 - b) trasporto sociale per integrazione sociale, attività socializzanti
 - c) disbrigo pratiche
 - e) servizio di accompagnamento, nelle ore pomeridiane da casa verso il Centro diurno e viceversa, sito in via Bellini n. 7 in occasione delle attività programmate dal Responsabile dell'Area.
 - f) servizio di segretariato per il punto unico di accesso territoriale

ART 3

DURATA DELL'APPALTO –PROROGA TECNICA

L'affidamento della gestione del servizio di Assistenza domiciliare anziani, disabili e famiglie svantaggiate, è previsto per la durata di 28 mesi decorrenti dalla data di stipula del contratto e della consegna dello stesso, e comunque non prima della definizione dell'aggiudicazione efficace.

Se alla scadenza del contratto le ore non risultano tutte prestate, l'impresa aggiudicataria è tenuta a proseguire il servizio fino al completamento delle ore appaltate. L'Ente è tenuto a garantire il prosieguo del servizio stesso, con conseguente diritto alla corresponsione dei compensi alle medesime condizioni della presente convenzione.

Eventuali ritardi nell'inizio delle attività, conseguenti a qualsiasi procedura interna o esterna dell'Ente appaltante, non potranno - a nessun titolo- essere fatti valere dall'impresa aggiudicataria.

È ammessa la proroga tecnica, senza che ciò costituisca un obbligo da parte dell'operatore economico, per sei mesi, qualora la stazione appaltante, due mesi prima della scadenza del contratto e con il parere contabile di previsione della somma nel bilancio esercizio anno 2022 del Comune, abbia già attivato le procedure di gara per il nuovo affidamento, con emanazione della determina a contrarre. Il costo presunto della proroga tecnica è di € 67.671,83 iva esclusa. La suddetta proroga tecnica è prevista ai sensi dell'art. 35 comma 4 del codice e con il combinato disposto dell'art. 106 comma 11.

ART.4

IMPORTO A BASE DI GARA e DURATA AFFIDAMENTO

In via puramente indicativa e senza che ciò possa prefigurare in alcun modo un impegno contrattuale del committente, l'importo complessivo presunto dell'appalto è di € 331.444,43 di cui €. 295.141,99 quale costo del personale, ed € 17.708,51 per spese di gestione **soggette a ribasso**, oltre IVA al 5% (€.15.642,52), ed oneri di sicurezza nella misura dell'1% quali costi incompressibili (€ 2.951,41).

L'importo a base di gara è comprensivo di ogni onere relativo al servizio oggetto dell'appalto, ed in particolare:

- ogni onere complessivo per il personale, ivi comprese le spese di coordinamento;
programmazione, verifiche, supervisione e direzione tecnica;
- spese accessorie, assicurative, manutenzione mezzo, benzina, bollo e revisione;
- ogni onere relativo agli interventi di supporto (guanti e materiale di consumo per il lavoro domiciliare).

L'Appalto ha durata di 28 mesi dalla data di stipula del contratto.

ART. 5

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il SAD si ispira ai principi di universalità, uguaglianza ed imparzialità, garantendo il rispetto della dignità della persona e il diritto alla stessa di autodeterminarsi, qualunque sia la sua condizione personale e sociale.

Il servizio è finalizzato a:

- Consentire alla persona la permanenza nel proprio ambiente di vita, mantenendo il ruolo e l'autonomia di singoli o nuclei familiari che, per esigenze permanenti o temporanee, hanno necessità di

aiuto a domicilio per il soddisfacimento delle esigenze relative al governo della casa, alla cura della persona e alla vita di relazione.

- Evitare il ricorso all'istituzionalizzazione impropria.
- Ridurre gli stati di emarginazione fisica e psicologica, esclusione sociale ed isolamento.

Il servizio promuove, altresì:

- prestazioni che consentano, restando al proprio domicilio, di condurre un'esistenza libera anche se parzialmente protetta;
- Mantenere l'unitarietà del nucleo familiare evitando l'emarginazione dei membri più deboli, favorendo la permanenza nell'ambito naturale ed il mantenimento del proprio ruolo in famiglia;
- Promuovere la partecipazione delle persone alla vita sociale attraverso l'accompagnamento verso parrucchiere, supermercati, cimiteri;
- Evitare o ridurre, ove possibile, ricoveri in strutture residenziali e ospedaliere, quando non indispensabili;

• Favorire l'integrazione e la socializzazione per tutti i soggetti anziani e privi di accompagnamento. Il servizio trasporto è finalizzato a soddisfare l'esigenza, di persone anziane e disabili con ridotta mobilità e privi di supporto familiare, a fruire delle attività programmate al Centro diurno anziani in via Bellini n. 7, i quali necessitano di un mezzo di accompagnamento e che, a motivo delle condizioni psico-fisiche, mancanza di mezzi propri, di familiari residenti sul territorio, o addirittura per scarsa mobilità e lontananza dal centro, non possono servirsi dei normali mezzi pubblici. Le attività programmate solitamente sono svolte il lunedì mercoledì e venerdì. L'orario di attività dell'operatore, della durata di dieci ore settimanali, è presumibilmente dalle ore 15:30 fino massimo alle ore 19,30. I beneficiari fruiscono di attività dalle ore 16:00 circa e debbono lasciare il Centro entro e non oltre le ore 18:55. Non sarà ammessa alcuna attività di trasporto il Sabato né la domenica.

. Sportello di segretariato e punto unico di accesso alle prestazioni integrate: il servizio di segretariato inteso quale ufficio di accoglienza e smistamento delle richieste è chiamato ad avviare un sistema di informazione, promozione e monitoraggio degli interventi, valorizzando la centralità dell'utente-cittadino e mettendo a sistema le risorse della comunità locale, che possono incidere sulla permanenza dell'anziano nel proprio domicilio. Detto Servizio è rivolto anche al nucleo familiare di appartenenza.

ART- 6 -

DESTINATARI

I destinatari diretti delle prestazioni sono gli anziani e disabili, residenti nel Comune di San Gregorio di Catania di entrambi i sessi:

- Anziani di anni 55 se donne, 60 anni se uomini, o soggetti con patologie che necessitano di un intervento a domicilio a supporto della famiglia;
- Disabili in possesso della certificazione della L. 104/1992, art. 3 comma 3.
- Famiglia svantaggiata in presenza di figli anche minori e seguita con procedimento del Tribunale dei minori di CT, e con specifica valutazione del servizio sociale professionale.
- Anziani che frequentano le attività del centro diurno nelle giornate di programmazione di attività del Centro. I destinatari indiretti saranno le famiglie, le istituzioni e la comunità nel suo insieme.

ART – 7 -

ORGANIZZAZIONE

Il Servizio opera nel rispetto del ruolo primario della famiglia, sostenendola e agevolandola nelle funzioni che le sono proprie, promuovendo la responsabilizzazione e stimolando la collaborazione dei suoi componenti, senza sostituirsi ad essa. Il SAD risponde ai bisogni essenziali di autonomia e di autosufficienza di singoli o di nuclei familiari, integrando le funzioni primarie della famiglia nei compiti di governo della casa e di cura della persona, nella vita di relazione, attraverso attività di Assistenza diretta alla persona attraverso:

Cura della persona

- aiutare la persona nell'alzata dal letto e nel coricamento con sistemi e tecniche di movimento corretti;
- aiutare la persona nella cura dell'igiene personale:
- pulizia del viso, mani, piedi, bidet, capelli;
- bagno: igiene completa del corpo per persone parzialmente autonome e con difficoltà di movimento;
- taglio unghie delle mani e dei piedi.
- aiutare la persona a vestirsi e svestirsi;
- prestare aiuto alla persona nel movimento di arti invalidi e nell'utilizzo di ausili sanitari;
- aiutare la persona per una corretta deambulazione;
- curare il cambio e il lavaggio della biancheria personale e della biancheria da letto, da bagno e da cucina;
- effettuare prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione in collaborazione con i servizi sanitari (con esclusione delle prestazioni tipicamente infermieristiche) quali frizioni e massaggi antidecubito, misurazione della temperatura corporea.

Cura dell'abitazione

Curare le condizioni igieniche ed il governo dell'alloggio effettuando:

- o interventi di pulizia e riordino dell'alloggio, quali, ad esempio:
- o riassetto della cucina;
- o pulizia dei servizi igienici;

- o arieggio degli ambienti, rifacimento del letto, riordino della stanza, della biancheria e degli indumenti; pulizia dei pavimenti, dei vetri e dei mobili e conseguente raccolta e differenziazione dei rifiuti da eliminare (solo in casi specificamente previsti dal progetto individuale dell'utente).

Sostegno nella vita quotidiana

- o aiuto alla persona nella preparazione dei pasti;
- o aiuto della persona nell'assunzione dei pasti;
- o acquisto di alimenti o altro nei punti di vendita più vicini all'abitazione dell'utente;
- o accompagnamento della persona sulla base di un programma concordato con il Servizio Sociale del Comune che favorisca la socializzazione, in passeggiate, visite, attività ricreative;
- o riunioni d'equipe: partecipazioni alle riunioni comunali e sovracomunali di coordinamento per la programmazione, la verifica e l'aggiornamento del servizio di Assistenza domiciliare;
- o rilevazione e compilazione dei dati e delle prestazioni eventualmente anche su supporto elettronico.

Ulteriori prestazioni

- disbrigo pratiche tipo: pensioni, autorizzazioni richieste mediche, esenzione ticket su farmaci ed esami clinici, richiesta contributi, tessere autobus, disbrigo commissioni varie, ritiro ricette mediche da effettuarsi presso i medici curanti ubicati del Comune di San Gregorio e nei Comuni di Valverde, Tremestieri sud e San Giovanni La Punta per gli utenti che hanno medici di base con ambulatorio proprio in questi territori;
- sostegno relazionale volto a favorire i rapporti familiari e sociali, anche in collaborazione con il vicinato, le strutture ricreative e culturali, il volontariato, al fine di favorire la partecipazione dei soggetti in assistenza alla vita di relazione necessità;
- servizio di accompagnamento, con pulmino omologato per disabili, presso presidi ospedalieri della città Catania, negli ambulatori dell'ASP n. 3, e presso i cimiteri di San Gregorio di Catania, Valverde e San Giovanni La Punta;
- accompagnamento da e verso il Centro diurno, in determinati giorni e orari pomeridiani stabiliti in base alle attività programmate del centro Diurno e accompagnamento verso il domicilio. Il suddetto servizio non viene reso il sabato e nelle giornate festive.
- rilevazione costante dei bisogni, verifica delle attività e dei programmi individuali di intervento, al fine di un'attività di programmazione del servizio coordinata con l'ufficio comunale competente.
- Attività di segretariato e punto unico di accesso per accesso alle prestazioni integrate, quale luogo di accoglienza e risposta pertinente per il bisogno della popolazione anziana e disabile, quale spazio di mappatura delle risorse effettive e potenziali per quella fascia di popolazione a rischio di emarginazione

Il SAD non prevede l'erogazione di prestazioni riferibili ad interventi sanitari, medico-infermieristici e di riabilitazione.

ART – 8-

NORME DI SICUREZZA E DUVRI

L'I.A. è tenuta a porre in atto tutti gli accorgimenti necessari affinché siano scrupolosamente rispettate le disposizioni di cui al testo unico D.Lgs. 09/04/2008 n° 81, attenendosi alle previsioni indicate nell'allegato "B". Dovrà essere indicato, nell'organigramma del personale della ditta, il nominativo del soggetto nominato quale responsabile del servizio di prevenzione e protezione. Dovrà essere garantita la formazione agli operatori prima dell'inizio delle attività per almeno cinque ore.

ART – 9 -

PERSONALE

Ai sensi dell'art. 50 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., la ditta appaltatrice è tenuta a garantire la stabilità occupazionale del personale già utilizzato dal precedente aggiudicatario dell'appalto, compatibilmente con l'organizzazione aziendale prescelta, nonché le condizioni economiche e contrattuali già in essere, ove più favorevoli, impegnandosi formalmente ad osservare, nel riassorbimento del personale impiegato dall'appaltatore uscente, i CCNL applicabili¹

Le figure professionali richieste per lo svolgimento del servizio di cui in oggetto sono:

- n. 2 Operatori Socio Sanitari (OSS) – Cat. C2
- n. 4 Operatori Socio Assistenziali (OSA) Cat. C
- n. 1 Autista Accompagnatore Cat. C1,
- n. 1 Ausiliario- disbrigo pratiche, livello B1 –
- N. 1 Operatore di Sportello PUA/Segretariato cat D1

Il personale da inquadrare con la qualifica professionale di Operatore Socio Sanitario dovrà essere in possesso della licenza di scuola secondaria di primo grado e l'attestato di qualifica professionale di "Operatore Socio Sanitario", conseguito presso Enti privati accreditati per la formazione dalla Regione Siciliana e/o Ministero del Lavoro o di altre regioni ed almeno tre anni di esperienza in attività tutelari/domiciliari di anziani e disabili anche come OSA.

Il personale da inquadrare con la qualifica professionale di Operatore Socio Assistenziale dovrà essere in possesso della licenza di scuola secondaria di primo grado e l'attestato di qualifica professionale di "Assistente domiciliare dei servizi tutelari" e/o l'attestato OSA, conseguito presso Enti accreditati della Regione Siciliana e di altre regioni ed almeno tre anni di esperienza in attività tutelari/domiciliari di anziani e disabili. L'addetto al disbrigo pratiche, dovrà essere in possesso della licenza di scuola secondaria di primo grado ed esperienza di almeno tre anni in attività sociali/tutelari. L'autista, da utilizzare per il servizio diurno e pomeridiano, dovrà essere in possesso della licenza di scuola secondaria di primo grado e il possesso della patente categoria "B" ed almeno tre anni di esperienza in attività di accompagnamento in favore di soggetti anziani e disabili. Per l'addetto al segretariato/PUA il soggetto deve essere in possesso del diploma di scuola secondaria di secondo

grado di tecnico di Servizio Sociale o in possesso di diploma Scuola secondaria di secondo grado e qualifica professionale specifica, conseguita in conformità alla normativa vigente o comunque di titolo di studio abilitante alla funzioni del Segretariato Sociale ed almeno tre anni di esperienza nella predetta attività.

Tutto il personale, dovrà presentare, prima della consegna del servizio, il proprio curriculum vitae da cui si evinca di aver esperienza lavorativa di almeno tre anni in servizi analoghi al seguente appalto.

Ai fini di una corretta identificazione delle funzioni e compiti relativi ai profili professionali indicati al comma 1 del presente articolo, si precisa che per le figure e le mansioni previste nel servizio di Assistenza domiciliare anziani e disabili si fa riferimento alla normativa vigente di settore regionale e nazionale.

ART. - 10-

ONERI, OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DELL'I.A. - CLAUSOLA SOCIALE

1) L' I.A. assicura le prestazioni con proprio personale regolarmente assunto ed avente i requisiti professionali e tecnici adeguati per i quali solleva la S.A. da qualsiasi obbligo e responsabilità per retribuzione, contributi assicurativi e previdenziali ed in genere da tutti gli obblighi derivanti dalle disposizioni legislative e regolamenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali assumendone a proprio carico tutti gli oneri relativi, per cui nessun rapporto diretto con la S.A. potrà mai essere configurato. La S.A. è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovessero accadere al personale della I. A. per qualsiasi causa nell'esecuzione del servizio, intendendosi al riguardo che ogni eventuale onere è già compreso nel corrispettivo.

2) L'I.A. risponde pure dei danni alle persone o alle cose causate dalla ditta medesima o dai dipendenti nell'espletamento del servizio, sollevando pertanto la S.A. da qualsiasi responsabilità al riguardo. Pertanto l'I.A. si obbliga a stipulare per tutta la durata dell'appalto una polizza di assicurazione RCT/RCO che copra ogni responsabilità civile per i danni causati alla S.A. o a terzi, senza riserve o eccezioni, con un massimale non inferiore ad €. 2.500.000,00 (duemilionicinquecentomila).

3) L'I.A. si impegna ad impiegare in modo continuativo e secondo le esigenze indicate dal singolo Servizio Sociale comunale il personale addetto, ed a comunicare tempestivamente, motivando con documentazione probante, ogni variazione che dovesse verificarsi in corso di esecuzione del servizio. Il personale deve possedere capacità fisiche e professionali per il migliore espletamento del servizio; essere di assoluta fiducia e provata riservatezza, attenendosi scrupolosamente al segreto d'ufficio e alle indicazioni operative dell'Assistente Sociale competente. La S.A., su segnalazione del Servizio sociale professionale, comunicato al Responsabile dell'Area può chiedere alla Cooperativa l'allontanamento di quegli operatori che si rivelassero inadatti al servizio, inaffidabili o che non corrispondessero alle indicazioni dell'Ufficio.

4) L'I.A. è obbligata ad adibire al servizio operatori con esperienza di almeno tre anni e, in caso di assenze dal lavoro del personale continuativamente assegnato, è tenuto ad assicurare la continuità e regolarità delle prestazioni provvedendo all'immediata sostituzione degli operatori assenti, garantendo la rotazione del personale evitando la fissità operatore-anziano. L'utilizzo e il maneggio del denaro da parte dell'operatore del disbrigo pratiche e/o autista è da intendersi come "somma minima" e comunque è fatto obbligo a costoro di consegnare all'anziano/disabile lo scontrino fiscale attestante la spesa, e all'anziano di avere cura di richiederla. È fatto divieto di anticipare somme da parte degli operatori. Essendo attività in cui per lo svolgimento delle proprie mansioni, gli operatori predetti ricevono, trasportano e restituiscono piccole somme di denaro per conto della Cooperativa affidataria del servizio, difettando nella fattispecie del necessario requisito del normale svolgimento di una vera e propria attività contabile, di fatto, comunque implica l'obbligo di rendiconto e responsabilità nella gestione dello stesso. In tal senso l'affidataria dovrà avere cura di definire le modalità di tale attività con l'operatore informando per conoscenza la S.A..

5) è prevista la possibilità durante l'esecuzione del contratto per circostanze imprevedute e imprevedibili ma determinate dalla particolarità delle esigenze del servizio rivolto ad una fascia di popolazione "delicata e fragile", che l'attività degli operatori possa essere svolta anche nelle ore pomeridiane e nel rispetto della qualifica professionale possa essere rivisitata e rimodulata, senza che questo comporti una modifica dell'oggetto del contratto;

6) L'I.A. deve provvedere, a proprie spese, a dotare il personale di pass di riconoscimento appuntato in maniera visibile, contenente cognome e nome, fotografia ed il nome della cooperativa; materiale di consumo ed attrezzature necessari agli assistenti domiciliari per espletare le proprie funzioni.

7) L'I.A. è tenuta ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della L. 13/08/2010 n° 136 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'appalto.

8) Comunicazioni - Tutte le comunicazioni tra S.A. e I.A. devono essere formalizzate attraverso i rispettivi protocolli ufficiali delle comunicazioni in entrata ed uscita e comunque a mezzo Mail e pec.

9) Ulteriori obblighi dell'organizzazione aggiudicataria:

a. L'I.A. è tenuta ad applicare condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro in vigore alla data di approvazione del presente Capitolato.

b. L'I.A. si impegna ad adottare le misure atte a limitare il turn-over del personale, essendo la continuità del personale impiegato considerata un elemento significativo di qualità.

c. L'I.A. è tenuta, a richiesta della S.A., ad esibire la documentazione che attesti e comprovi il rispetto di tutte le condizioni di legge relative ai rapporti di lavoro con il personale impiegato per l'esecuzione dei servizi previsti dal presente Capitolato.

d. L'I.A. è tenuta ad esonerare il personale impiegato per l'esecuzione dei servizi previsti dal presente Capitolato qualora quest'ultimo incorra in procedimenti penali che, a norma di legge, non siano compatibili con l'esecuzione delle attività contrattuali, ed a provvedere, immediatamente, alla adeguata sostituzione dello stesso in accordo a quanto previsto al comma a) del presente articolo.

e. L'I.A. con la sottoscrizione del contratto attesta, ai sensi del D.P.R. n. 62/2013, di rispettare il codice di comportamento dei dipendenti pubblici pubblicato nel sito del comune di San Gregorio di CT, http://www.comune.san-gregorio-di-catania.ct.it/Repository/Sangregorio/Upload/2009/id_285/codice_di_comportamento.pdf

f. L'I.A. è tenuta a presentare la Carta dei Servizi, entro 45 giorni dall'inizio dell'attività, con lo scopo di informare i cittadini sulle prestazioni erogate, attraverso contenuti semplici e chiari che contengano almeno i seguenti elementi:

- Profilo aziendale
- Standard di qualità del servizio
- Comportamento del personale
- Modalità di erogazione del servizio e tutela dell'utente
- Procedure di erogazione del servizio, di reclamo e di ristoro
- Metodologie e strumenti per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente.

g. Entro 10 giorni dall'inizio dell'attività, la ditta deve consegnare all'Amministrazione aggiudicatrice:

- elenco del personale con copia delle lettere d'assunzione e contratto di lavoro;
- CV degli stessi con documento in corso di validità
- Fotocopia libretto del mezzo messo a disposizione abilitato per disabili, con bollo ed assicurazione;
- Copia della polizza assicurativa RCT/RCO per il personale.

L'affidamento della realizzazione del servizio non comporta l'instaurazione di alcun rapporto di lavoro tra la S.A. ed i singoli operatori impiegati per l'espletamento del servizio.

ART 11 OBBLIGHI E REQUISITI DELL'APPALTATORE

La ditta appaltatrice sarà obbligata a rendere immediatamente noto all'Ente appaltante le seguenti situazioni in cui dovesse incorrere:

- * modifica della ragione sociale,
- * cessione dell'impresa,
- * cessazione dell'attività,
- * concordato preventivo, fallimento;
- * stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento;

CAPO II
MODALITA' DI GARA
ART. 12
AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO

La scelta della ditta appaltatrice avverrà mediante l'indizione di gara da esperirsi Tramite la Centrale di Committenza ASMEL Consortile a r.l., ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. b) del Codice.

L'importo del servizio in questione risulta essere al di sotto della soglia comunitaria così come fissata dall'art. 35 del D. Lgs. n. 50/2016. I Partecipanti dovranno fare pervenire l'offerta e la documentazione nelle modalità previste dalla piattaforma ASMEL Consortile s.c. a.r.l.

L'aggiudicazione si effettuerà in presenza anche di una sola offerta valida, se ritenuta conveniente dall'Ente, sulla base dei seguenti elementi, così come previsto nel successivo art. 14

- * Qualità del servizio;
- * Capacità tecniche ed organizzative;
- * Prezzo.

ART 13
ESAME DELLE OFFERTE

Lo svolgimento delle attività di selezione del contraente nella procedura di selezione in oggetto sono attribuite alla Centrale di Committenza in house Asmel Consortile S.C. ;

Per motivi di palese diseconomicità per l'Ente, non saranno prese in considerazione le offerte il cui prezzo (non comprensivo di IVA) risulti superiore all'importo complessivo presunto all'art.4.

ART.14

CRITERI DI VALUTAZIONE E RELATIVI PARAMETRI

CRITERI PER ASPETTO PROGETTUALE PUNTEGGIO MAX 70

Il progetto di gestione del servizio in oggetto, comprendente un modello di professionalità aziendale e un modello progettuale/organizzativo e proposte innovative, dovrà articolarsi in un elaborato, dettagliato che non deve superare 20 pagine (recto/verso), dimensione carattere 12, nome del carattere *Times new roman*, interlinea 1,5. Eventuali schede di lavoro e/o questionari non possono superare le 10 pagine oltre il progetto di gestione.

Il progetto tecnico e le relative schede dovranno essere sottoscritte in ogni pagina dal legale rappresentante dell'impresa concorrente/RTI/Consorzio, corredato dalla documentazione ritenuta utile a consentire una esauriente e completa valutazione dello stesso.

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

A) Criteri di valutazione della componente QUALITA' DEL SERVIZIO (massimo 70 punti):

Voce	Descrizione	Peso ponderale
A1	<u>Presenza documentata di un supervisore qualificato:</u> individuato nominalmente con relativo curriculum vitae sottoscritto, soggetto a valutazione. Modalità di attribuzione del punteggio: secondo la formula indicata in calce	5
A2	<u>Piano di formazione del personale:</u> numero di corsi/seminari che si intende realizzare <u>annualmente</u> in corso di esecuzione dell'appalto in favore degli operatori adibiti al servizio, con riferimento alle competenze specifiche necessarie per la gestione del servizio stesso ed alle funzioni svolte, della durata di almeno 4 ore ciascuno. Modalità di attribuzione del punteggio: 1 punto per ciascun corso proposto di durata di almeno 4 ore (con 0,25 punti aggiuntivi per ogni ulteriore ora di durata del medesimo corso). A tal fine la ditta deve presentare una relazione illustrativa sui contenuti dei singoli corsi. L'aggiudicatario dovrà altresì, per ogni anno di durata dell'appalto, presentare gli attestati di partecipazione con l'indicazione specifica delle ore di durata.	5
A3	<u>Modalità organizzative per la sostituzione degli operatori:</u> indicazione delle metodologie che si intendono utilizzare per la sostituzione del personale. Modalità di attribuzione del punteggio: secondo la formula indicata in calce	5

A4	<u>contenimento del turn-over degli operatori</u>; indicazione delle modalità operative che saranno praticate per il contenimento del turn-over degli operatori, al fine di garantire la continuità di prestazione da parte del medesimo operatore. Modalità di attribuzione del punteggio: secondo la formula indicata in calce	5
A5	<u>Studio o progetto elaborato per il Comune</u>: dettagliata e completa relazione in merito a come ci si propone di svolgere il servizio oggetto d'appalto. In particolare il progetto dovrà sviluppare le seguenti linee: a. Lavoro con l'utente e la rete familiare: descrizione dei criteri di approccio e lavoro con l'utente e la rete familiare; b. Piano di assistenza dell'utente: descrizione del metodo di elaborazione e verifica del piano; c. Relazione con i servizi interessati: descrizione di forme e modalità di raccordo con i servizi interessati; d. Metodologia e interventi necessari per il controllo delle prestazioni svolte e dei risultati conseguiti: descrizione della metodologia organizzativa del servizio, del monitoraggio e controllo delle attività svolte; e. Strumenti per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza: descrizione degli strumenti di rilevazione della qualità del servizio e delle strategie motivazionali del personale. Modalità di attribuzione del punteggio: secondo la formula indicata in calce	30
A6	<u>Tempi di attivazione della rilevazione telematica delle presenze</u>: tempistiche garantite per la concreta attivazione e messa in uso degli strumenti di rilevazione e registrazione informatizzata degli interventi di assistenza. Modalità di attribuzione del punteggio: 5 punti: se garantita attivazione immediata fin dal primo giorno di esecuzione dell'appalto 4 punti: se garantita attivazione entro 15 gg dall'inizio di esecuzione dell'appalto 6 punti: se garantita attivazione entro 30 gg dall'inizio di esecuzione dell'appalto 3 punti: se garantita attivazione entro 45 gg dall'inizio di esecuzione dell'appalto 2 punti: se garantita attivazione entro 60 gg dall'inizio di esecuzione dell'appalto A tal fine la ditta deve presentare in allegato al progetto la scheda tecnica del prodotto che verrà utilizzato; in mancanza della scheda tecnica non verrà assegnato alcun punteggio per il presente criterio	5

A7	Presentazione di progetti migliorativi attinenti al Servizio valutazione di massimo n. 3 progetti migliorativi di max 5 facciate, per ogni progetto verrà assegnato un punteggio massimo di 5 punti Modalità di attribuzione del punteggio: secondo la formula indicata in calce	15
----	---	----

MODALITA' DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO PER I CRITERI A1, A3, A4, A5, A6, A7:

verranno attribuiti voti da 0 a 10 – con eventuale graduazione più fine per quarti di punto (per es. 6,00 – 6,25 – 6,50 -6,75 – 7,00) – applicando poi la formula generale:

$$P_{i(TEC-x)} = PP_x \times (V_i : V_{max})$$

nella quale

$P_{i(TEC-x)}$ è il punteggio attribuito al concorrente “i” per la voce x considerata

PP_x è il peso ponderale della voce x considerata

V_i è il voto ottenuto (da 0 a 10) dal concorrente “i”

V_{max} è il voto più alto (da 0 a 10) fra tutti quelli ottenuti.”

LIMITI QUANTITATIVI: il progetto tecnico, redatto in forma sintetica e sottoscritto dal legale rappresentante, dovrà essere contenuto entro un massimo di 20 facciate (inclusi allegati), redatte in carattere Times New Roman 12, con un massimo di 25 righe per facciata, in cui vengano descritte le caratteristiche offerte del servizio secondo i criteri sopra rappresentati. Per consentire una facile comparazione tra i soggetti concorrenti, la relazione dovrà avere un’articolazione interna secondo il contenuto indicato nei criteri di valutazione. Ogni pagina deve essere numerata e ogni paragrafo deve riportare la numerazione progressiva. In caso di relazioni che superino il limite di pagine previste, il punteggio verrà attribuito limitandosi all’esame del contenuto fino alla ventesima facciata.

AVVERTENZE: si precisa che tutto quanto offerto dalla Ditta in merito alla componente QUALITA’ deve essere garantito dalla medesima per tutta la durata dell’esecuzione del servizio, non avendo alcun rilievo eventuali condizioni sospensive/risolutive e/o dichiarazioni tese a posticiparne/limitarne l’applicazione; qualora fossero presenti, il relativo criterio riceverà un giudizio e/o un’attribuzione di punteggio equivalente ad “assenza di proposta”.

B) VALUTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA

Punteggio massimo punti 30

I punteggi saranno attribuiti automaticamente dal sistema mediante il metodo dell'interpolazione lineare, così come previsto nelle formule della piattaforma di e-procurement Acquisti in Rete - manuale d'uso del sistema di e-procurement per le amministrazioni

$$\text{Al rialzo(in funzione del ribasso)} \quad PE = P_{\max} * \frac{R}{R_{\max}}$$

dove:

PE= punteggio attribuito

P_{max} = massimo punteggio attribuibile

R= percentuale di ribasso rispetto alla base d'asta offerta;

R_{max} = percentuale di ribasso più elevata fra quelle offerte in gara

Le offerte riguardanti il prezzo dovranno essere presentate come esplicitato negli artt. 4 -5 e nella lettera di invito , (pena la mancata presa in considerazione dell'offerta e l'esclusione dalla gara): **si sottolinea come offerte con prezzi che siano superiori ai limiti di cui all'articolo 4 non saranno prese in considerazione e la stessa offerta sarà esclusa dalla gara in oggetto** . Più specificatamente, il **prezzo offerto** dovrà essere specificato chiaramente **non comprensivo di IVA**.

L'appalto verrà assegnato alla ditta che avrà ottenuto il punteggio totale finale più alto.

Il punteggio totale finale, secondo la documentazione esibita dalla ditta, è composto dalla somma dei punteggi ottenuti nei due elementi: **“CRITERI ASPETTO PROGETTUALE + OFFERTA ECONOMICA”**.

Non sono ammesse offerte condizionate o espresse in modo indeterminato e con riferimento ad altra offerta propria o di altri.

In caso di parità di punteggio, si procederà all'aggiudicazione a favore della ditta che avrà riportato il punteggio più alto nel primo criterio (qualità del servizio). Nel caso di nuova parità nel punteggio sarà determinante, per l'aggiudicazione, il punteggio più alto nel secondo criterio (capacità tecniche ed organizzative). Infine, se perdurasse lo stato di parità, sarà utilizzato allo stesso scopo, il punteggio più alto al terzo criterio (prezzo).

Se nonostante tutto perdurasse la parità assoluta, si procederà ai sensi dell'art. 77 del R.D. 827/24.

In caso di raggruppamenti temporanei costituiti, l'offerta economica dovrà essere sottoscritta dall'impresa Capogruppo.

In caso di raggruppamenti temporanei non costituiti, l'offerta economica dovrà essere sottoscritta da tutti i titolari o legali rappresentanti e contenere l'impegno che, in caso di aggiudicazione gli stessi conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza ad uno di essi da indicare in sede di offerta e qualificata come mandataria (Capogruppo) il quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e dei mandanti.

L'aggiudicazione in sede di gara all'Ente Appaltante avverrà a norma degli artt. 32 comma 5 e 33 del d.lgs 50/2016 con successivo ed idoneo provvedimento del Responsabile dell'Area Istituzionale servizi ai cittadini previa verifica della regolarità della documentazione e delle dichiarazioni presentate e prodotte in sede di gara, da effettuarsi prima dell'aggiudicazione efficace

ART. 15
ONERI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO

L'Ente appaltante, entro dieci giorni dalla notifica dell'aggiudicazione efficace da parte del Responsabile dell'Area Istituzionale e Servizi ai Cittadini, richiederà la sotto elencata documentazione, necessaria per il completamento della procedura di aggiudicazione

- * Deposito cauzionale definitivo, ai sensi degli artt. 103-104 del codice, mediate fideiussione bancaria o polizza assicurativa, a garanzia della esecuzione del contratto, della somma pari al 10% dell'importo di aggiudicazione.
- * Attestazione sull'assolvimento degli obblighi sul bollo come da circolare dell'Agenzia delle Entrate 954-80656/2012, secondo le modalità previste dal dpr 642/72 dal decreto del Ministro per l'Economia e Finanze del 23/1/2004, art. 7.

Qualora si evinca, dall'esame della documentazione, che la ditta aggiudicataria non possenga i requisiti richiesti, si procederà all'affidamento del servizio al concorrente che segue nella graduatoria.

ART. 16
MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta potrà essere presentata tramite la piattaforma di ASMEL consortile S.c. a r.l ogni comunicazione avverrà solo ed esclusivamente nel rispetto dell'art. 40 del Codice degli appalti. E' fatto obbligo all'operatore economico indicare la PEC da utilizzare per le comunicazioni.

ART. 17
RAPPORTI CON L'ENTE

La ditta aggiudicataria a seguito del contratto, diventerà il diretto interlocutore dell'Ente appaltante, attraverso il Responsabile dell'Area .

A questa stessa l'Ente appaltante conseguentemente indirizzeranno ogni eventuale comunicazione, richiesta, doglianza, o pretesa. Qualunque danno in regime contrattuale dovesse derivare a persone, comprese quelle alle dipendenze dell'impresa appaltatrice, o a cose, causate dal personale della ditta affidataria, nell'esercizio dell'appalto, dovrà intendersi, senza riserve o eccezioni, interamente a carico dell'impresa appaltatrice medesima, sotto la pena immediata di rescissione del contratto, oltre che della perdita della cauzione.

CAPO III
ART. 18
MODALITA' DI PAGAMENTO

I pagamenti relativi alle spese di gestione del servizio saranno effettuati, con apposito atto di gestione del Comune di San Gregorio di Catania, entro trenta giorni, dopo l'acquisizione dei seguenti documenti:

Fattura elettronica, provvista di firma in calce e timbro del rappresentante legale dell'I.A con indicazione del codice unico della PA che è UFVOZX;

Elenco delle presenze del personale impiegato per lo svolgimento del servizio a contatto diretto con l'utenza, con il dettaglio, per ciascuna unità di personale, relativo all'anno, al mese, al giorno del mese, al giorno della settimana, all'ora di inizio della prestazione, all'ora di termine della prestazione, eventuali interruzione, sospensione e ripresa della prestazione, il totale dei giorni e delle ore impegnate per l'attuazione dei servizi eseguiti;

Elenco delle presenze del personale impiegato per lo svolgimento del servizio in attività che non prevedono il contatto diretto con l'utenza: coordinamento, équipe, supervisione, tavoli di concertazione e di partecipazione, formazione e aggiornamento, altre attività specificate e motivate.

Relazione mensile del servizio sociale;

richiesta telematica del Documento di regolarità contributiva ad opera della S.A. e acquisizione della certificazione equitalia.

Dichiarazione regolarità contributiva e previdenziale da rendere ogni mese.

Il Comune di San Gregorio di Catania ha facoltà di sospendere nella misura che riterrà più opportuna la liquidazione delle fatture dell'I.A., che, diffidata, non abbia provveduto a mettersi in regola con gli obblighi contrattuali.

CAPO IV

ART. 19

CONTESTAZIONI DISSERVIZI E PROCEDURE DI ADDEBITO

Il Responsabile dell'Area Istituzionale servizi ai cittadini è deputato a contestare alla ditta aggiudicataria i disservizi che si dovessero verificare durante il periodo contrattuale.

Le contestazioni di detti disservizi devono essere sempre comunicate per iscritto al rappresentante dell'aggiudicatario, il quale avrà dieci giorni di tempo, dalla contestazione, per controdedurre.

Ove le controdeduzioni non fossero ritenute valide dall'Ufficio, il medesimo proporrà al Comitato dei Sindaci, l'applicazione di una penalità su ogni contestazione, non inferiore ad € 100,00.

L'ammontare delle penalità sarà compensata con i crediti della ditta appaltatrice derivanti dal presente capitolato e, per l'eventuale eccedenza, con la cauzione definitiva versata.

L'Ente, al fine di garantirsi in modo efficace sulla puntuale osservanza delle clausole contrattuali, potrà sospendere, ferma l'applicazione delle eventuali modalità, i pagamenti alla ditta appaltatrice in caso di contestazione di inadempimento nella esecuzione del servizio, fino a che quest'ultima non si sia posta in regola con gli obblighi contrattuali.

ART. 20

RECESSO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

L'Ente appaltante si riserva di accertare, a mezzo dei propri uffici, gli adempimenti di cui agli articoli precedenti.

Eventuali inadempienze di qualsiasi natura, formeranno oggetto di regolari contestazioni che potranno, ove ripetute, dar luogo a risoluzione del contratto.

Nel caso di accertate gravi inadempienze al presente capitolato da parte di uno dei contraenti, la parte lesa può contestare, per iscritto, le inadempienze della controparte. Trascorsi quindici giorni dalla contestazione, senza che la parte inadempiente provveda a sanare o rimuovere le inosservanze, la parte lesa ha facoltà di recesso. In tal caso l'ufficio di servizio sociale ha il diritto di sospendere la liquidazione dei compensi pattuiti, fino a definizione dell'inadempienza medesima.

ART..21

SPESE A CARICO DELL' AGGIUDICATARIO

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese relative alla stipula e/o registrazione del contratto in caso d'uso.

ART. 22

NORME CONTRATTUALI

L'appalto sarà regolato dal presente Capitolato e sarà, inoltre, soggetto a tutte le vigenti disposizioni in materia.

La ditta appaltatrice è tenuta all'osservanza di tutte le leggi, decreti e regolamenti in vigore o che saranno emanati durante il periodo dell'appalto e quindi si impegna anche a rispettare tutte le leggi vigenti in materia di assunzione ed impiego del personale e gli obblighi derivanti dai contratti collettivi di lavoro, nonché la normativa tutta regolante le specifiche prestazioni oggetto del presente rapporto.

La ditta appaltatrice garantisce quindi espressamente il rispetto di tutte le norme contrattuali previste dalla normativa vigente, nonché le norme relative agli obblighi previdenziali ed assistenziali relativi al personale utilizzato

Il mancato rispetto di tali norme comporterà la risoluzione del contratto e comunque ogni responsabilità a carico della ditta appaltatrice

ART.23

FORO COMPETENTE

È esclusa la competenza arbitrale.

In caso di controversia giudiziaria, il foro competente quello di Catania.