

CAPITOLATO SPECIALE
PER APPALTO DI SERVIZI INERENTI INTERVENTI DOMICILIARI – LOTTO 4

Art. 1
Oggetto

I. L'appalto ha per oggetto l'affidamento di servizi di monitoraggio e valutazione della qualità dell'appalto oggetto del lotto I.

Art. 2
Finalità

I. Il Comune di Trieste, attraverso il presente appalto, si propone di continuare a garantire un'articolazione dell'offerta domiciliare su più interventi e servizi socio-assistenziali, a breve e a lungo termine, da erogare in forma personalizzata, finalizzata, integrata con l'assistenza domiciliare comunale, i servizi sanitari distrettuali, il volontariato e le reti informali di aiuto.

La finalità è quella di promuovere la qualità della vita della persona con problemi di autonomia, favorire la sua autodeterminazione, valorizzare le sue abilità e le sue reti informali di aiuto, coinvolgere la comunità, evitare l'assistenzialismo, contrastare situazioni di emarginazione, prevenire e/o ritardare l'istituzionalizzazione.

Si tratta di finalità condivise con una pluralità di soggetti, già partner dei piani di zona cittadini, che concorrono a “costruire una comunità solidale e coesa, capace di prendersi cura di sé stessa e, in particolare, dei suoi componenti più fragili”.

Gli obiettivi specifici che i servizi erogati tramite il presente appalto sono chiamati a perseguire, garantendo dignità e valore alla persona, alla sua rete informale di aiuto e coinvolgendo la comunità, riguardano la raccolta dei dati relativi al gradimento dei servizi presso l'utenza e la loro elaborazione grazie all'utilizzo di un software che consenta forme di rappresentazione grafica dei dati.

Art. 3
Area territoriale di riferimento e dimensionamento dell'utenza

I. L'area di intervento del presente capitolato è quella del territorio comunale.

Le unità operative/ servizi comunali interessati dalla fornitura sono principalmente:

a) le 2 UOT in cui si articola il Servizio Sociale Comunale il cui territorio è così articolato:

- zona UOT 1/ UTS 1 (Roiano - Greta - Barcola - Cologna - Scorcola – Altipiani);
- zona UOT 1/ UTS 3 (Barriera Vecchia – Chiadino – Rozzol – San Giovanni);
- zona UOT 2/ UTS 2 (Città Nuova - Barriera Nuova - S.Vito Città vecchia - S. Giacomo)
- zona UOT 2/ UTS 4 (Servola - Chiarbola – Valmaura - Borgo S. Sergio)

2. Con riferimento al dimensionamento dell'utenza, si precisa che gli utenti in carico/media - mese sono stimati attorno alle 480 persone, di cui 30 sul pronto intervento domiciliare.

Art. 4

Destinatari

1. Gli interventi sono rivolti a persone di tutte le età, principalmente anziani e disabili, aventi problemi di autonomia funzionale, problemi relazionali e di autogoverno.

Le principali popolazioni – target sono:

- persone che si trovano a fronteggiare eventi critici, improvvisamente insorti, con bisogni aventi la natura dell'urgenza o dell'emergenza, sotto il profilo sia sociale sia sanitario;
- persone fragili a rischio di perdita di autonomia e/o di vita indipendente;
- persone non autosufficienti a rischio di istituzionalizzazione;
- malati terminali,

prive di reti informali di aiuto o con reti fragili in grado di fornire solo aiuto occasionale e/o con reti aventi bisogno di supporto a causa della gravosità del carico assistenziale da loro sostenuto.

Art. 5

Durata dell'appalto

1. L'appalto avrà durata per un periodo di quattro anni decorrenti dalla data dell'affidamento.
2. Il contratto potrà essere, nel caso in cui il responsabile del procedimento ne ravvisi la convenienza e l'opportunità almeno 6 mesi prima della scadenza del contratto, rinnovato per una sola volta, per una durata massima di 2 anni. A tal fine le parti stipuleranno un nuovo contratto, accessorio al contratto originario, di conferma o di modifica delle parti non più attuali, nonché per la disciplina del prezzo e della durata.
3. Qualora allo scadere del relativo contratto non dovessero risultare completate le formalità per la nuova aggiudicazione, l'appaltatore dovrà garantire il regolare svolgimento di tutte le prestazioni previste fino alla data di subentro del nuovo assegnatario, alle condizioni del contratto, qualora richiesto dalla stazione appaltante, ai sensi dell'art. 106, c. 11 del D. Lgs. n. 50 dd. 18/04/2016, ove ne ricorrano le condizioni, per il periodo strettamente necessario all'espletamento delle procedure finalizzate al nuovo affidamento, fermo restando che quest'ultimo periodo non potrà comunque superare i sei mesi, ai sensi dell'art. 23 della L. n. 62/2005.

Art. 6

Interventi previsti e standard organizzativi

1. Con riferimento agli interventi da svolgere, di cui all'articolo 1, le tipologie da garantire sono:

RACCOLTA DEI DATI

I dati relativi alla soddisfazione dell'utenza, rilevati sul territorio da personale adest comunale mediante appositi colloqui, dovranno essere raccolti ed accorpati a cura dell'appaltatore, che dovrà altresì fornire alle adest le opportune indicazioni per una ottimale raccolta dei dati ed il modello di questionario per assicurare l'omogeneità dei dati raccolti.

ELABORAZIONE DEI DATI

L'appaltatore dovrà elaborare i dati con l'utilizzo di software che consenta la gestione dei dati e forme di rappresentazione grafica degli stessi. Il prodotto dell'analisi dei dati sarà costituito dall'elaborazione di una presentazione sintetica che riporti i principali risultati ricavati in termini di quadro complessivo del fenomeno e di relazione tra variabili che saranno individuate in sede di lettura dei dati stessi.

Art. 7

Organizzazione

- I. L'appaltatore dovrà garantire un'organizzazione tale da garantire il collegamento con le strutture di coordinamento relative agli altri lotti e con il Servizio Sociale Comunale.

Art. 8

Standard minimi di qualità di prestazione

- I. Con riferimento agli interventi di cui all'articolo 6, tenuto conto che le prestazioni richieste sono comuni a più interventi, verranno qui di seguito definiti gli standard generali d'intervento nonché quelli specifici per ogni prestazione.

Standard generali d'intervento

- 1) L'appaltatore e i prestatori di lavoro, a qualsivoglia mansione addetti, sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli durante l'attività di acquisizione dei dati.
- 2) Gli interventi dovranno:
 - essere erogati con particolare attenzione alle relazioni interpersonali, sia con gli utenti sia con gli operatori;
 - essere programmati nel rispetto dei ritmi di riposo, pasti e vita di relazione degli utenti stessi e tenuto conto di eventuali, limitati, vincoli di giornata/orario richiesti per casi particolari dai servizi stessi;
 - fornire chiara e puntuale informazione, cartacea e/o telefonica, del calendario delle interviste, all'utente e ai servizi, e nel rispetto degli orari comunicati;
- 3) L'impossibilità di contattare l'utente per qualsiasi prestazione dovrà essere tempestivamente comunicata al Servizio Sociale Comunale.

Standard di prestazione

RACCOLTA DEI DATI

L'appaltatore dovrà:

- informare gli utenti sulla giornata/ora di svolgimento dell'intervista;
- raccogliere le interviste degli utenti svolte dalle adest comunali;

ELABORAZIONE DEI DATI

L'appaltatore dovrà:

- utilizzare un software che consenta la gestione dei dati e forme di rappresentazione grafica degli stessi;
- elaborare una presentazione sintetica che riporti i principali elementi emersi in termini di quadro complessivo del fenomeno e di relazione tra variabili che saranno individuate in sede di lettura dei dati stessi;
- produrre tale presentazione al Servizio Sociale Comunale in forma semplificata a metà anno e in forma completa alla fine di ogni annualità;
- leggere e analizzare la presentazione di fine anno con il maggior numero possibile di soggetti coinvolti nell'esecuzione dell'appalto, attraverso dei confronti strutturati (SWOT analysis o approcci analoghi);
- elaborare e presentare un documento di sintesi a fine appalto.

Art. 9

Quantità di prestazioni richieste

1. Le prestazioni da fornire comprendono la raccolta e l'elaborazione delle interviste al 100% degli utenti del servizio ADI, al 30% degli utenti del servizio pasti e al 30% degli utenti del servizio pulizie, la produzione di una presentazione sintetica che riporti i principali elementi emersi in termini di quadro complessivo del fenomeno e di relazione tra variabili che saranno individuate in sede di lettura dei dati stessi al Servizio Sociale Comunale, in forma semplificata a metà anno e in forma completa alla fine di ogni annualità, la lettura e l'analisi della presentazione di fine anno con il maggior numero possibile di soggetti coinvolti nell'esecuzione dell'appalto, attraverso dei confronti strutturati (SWOT analysis o approcci analoghi), l'elaborazione e la presentazione di un documento di sintesi a fine appalto.

Art. 10

Modalità di attivazione degli interventi

1. L'avvio del servizio deve essere concordato con il Servizio Sociale Comunale.
2. Qualora, in relazione ad uno o più interventi, il servizio dovesse essere interrotto per cause di forza maggiore o per causa imprevedibile e non evitabile, l'appaltatore dovrà darne immediata comunicazione scritta all'Amministrazione ed unicamente in tal caso non sarà ritenuto responsabile del mancato adempimento delle prestazioni. All'appaltatore nulla sarà dovuto per le mancate prestazioni.

Le vertenze sindacali devono avvenire nel pieno rispetto della L. n. 146 dd. 12/06/1990.

Art. 11

Mezzi tecnici per lo svolgimento degli interventi

1. Per la raccolta, l'elaborazione e la restituzione dei dati l'appaltatore dovrà essere dotato di adeguati supporti informatici.

Art. 12

Aggiudicazione

La base d'asta, per il periodo dedotto in appalto (4 anni) è pari ad euro 35.760,00 I.V.A. esclusa (euro trentacinquemilasettecentosessanta/00), oneri per rischi interferenziali stimati in euro 0,00. L'importo soggetto a ribasso è pertanto di euro 35.760,00 I.V.A. esclusa (euro trentacinquemilasettecentosessanta/00).

I punteggi da assegnare agli elementi di valutazione dell'offerta (Busta "B - Offerta tecnica" e Busta "C - Offerta economica) sotto indicati saranno globalmente pari a 100.

La stazione appaltante si riserva di non procedere all'aggiudicazione qualora nessuna delle offerte presentate venga ritenuta conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto o economicamente congrua o per motivi di pubblico interesse, senza che gli offerenti possano richiedere indennità o compensi di sorta.

Ai sensi dell'articolo 35 della Legge Regionale n. 6 del 31 marzo 2006, l'offerta verrà valutata, in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, da una commissione giudicatrice che sarà nominata dopo la scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, ripartendo i 100 punti complessivi nel seguente modo:

PUNTEGGIO COMPLESSIVO DELL' OFFERTA

A	PREZZO (OFFERTA ECONOMICA)	MASSIMO PUNTI 15
B	QUALITÀ (OFFERTA TECNICA)	MASSIMO PUNTI 85
	TOTALE PUNTEGGIO ATTRIBUIBILE (A + B)	PUNTI 100

Elementi di valutazione dell'offerta tecnica: max 85 punti:

Il concorrente dovrà illustrare, in modo sintetico i criteri e le modalità con cui intenderà organizzare e gestire i diversi servizi, riportando nella relazione i punti come sotto descritti.

Al fine di facilitare le operazioni di valutazione delle offerte, la parte tecnica dovrà essere redatta in modo conciso e seguendo lo schema del prospetto di valutazione di cui sotto che contiene gli elementi che l'Amministrazione considera qualificanti.

Non saranno punteggiate le voci non indicate (punti 0).

La parte di descrizione qualitativa dell'offerta dovrà essere contenuta in massimo 10 facciate composte ognuna da massimo 50 righe (foglio formato A4 - carattere Times New Roman corpo 11, spaziatura tra caratteri normale, crenatura caratteri 12 punti e oltre, margine superiore e inferiore 2,5 - margine destro e sinistro cm 2 - interlinea 1,5). Eventuali tabelle inserite nel testo dovranno mantenere tale formato. Ogni informazione contenuta nell'eventuale documentazione prodotta in eccesso rispetto a tale limite non sarà presa in considerazione per la valutazione.

L'offerta tecnica in caso di aggiudicazione integra le disposizioni del presente capitolato.

La Commissione, ai fini della valutazione dell'offerta tecnica, dovrà considerare i criteri di valutazione indicati nel sotto riportato schema con i relativi punteggi.

Si precisa che i coefficienti esposti nel prospetto ed equivalenti a giudizi di valore sono indicativi e, pertanto, sarà possibile l'attribuzione di coefficienti intermedi tra quelli proposti.

A) Modello organizzativo: sarà valutata la capacità pianificatoria con i seguenti parametri (max 35 punti):

A₁) organizzazione del servizio per garantire la migliore efficacia del supporto fornito: saranno valutate le soluzioni proposte per le modalità di svolgimento del servizio (max 35 punti);

B) Personale addetto: qualificazione e aggiornamento del personale (max 15 punti):

B₁) quantità e qualità della formazione su servizi analoghi a quelli dedotti in appalto del personale impiegato, svolta negli ultimi due anni (esclusa la formazione obbligatoria per legge come sicurezza sul lavoro e prevenzione infortuni, primo soccorso, misure antincendio – si considera l'anno solare – periodi superiori a 9 mesi verranno computati come anno intero), da dimostrare con opportuna documentazione a richiesta dell'Amministrazione Comunale (max 10 punti);

B₂) esperienza professionale specifica in servizi analoghi a quelli dedotti in appalto negli ultimi 5 anni (si considera l'anno solare – periodi superiori a 9 mesi verranno computati come anno intero), da dichiarare espressamente per ciascun operatore(max 5 punti);

C) Eventuali servizi ulteriori (max 35 punti):

C₁) progettualità e/o prestazioni innovative o complementari, a carico dell'appaltatore, con indicazione del numero di ore annue di prestazioni innovative o complementari offerte (max 20 punti);

C₂) reportistica/analisi ulteriori rispetto a quanto richiesto dal capitolato (max 15 punti);

Offerta tecnica	coefficienti
Criterio A - Subcriterio A₁) La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in considerazione la qualità ed efficacia della proposta in rapporto alla tipologia di interventi da eseguire e alle loro modalità di esecuzione.	- Ottimo: 1 - Buono: 0,75 - Discreto: 0,50 - Sufficiente: 0,25 - Scarso, non presente o non valutabile: 0
Criterio B- Subcriterio B₁) La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in considerazione la formazione rivolta agli operatori su attività e nei confronti di utenti analoghe a quelle oggetto dell'appalto.	- Ottimo: 1 - Buono: 0,75 - Discreto: 0,50 - Sufficiente: 0,25 - Scarso, non presente o non valutabile: 0
Criterio B - Subcriterio B₂) La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in considerazione l'esperienza specifica, riferita a ciascun operatore, in servizi analoghi a quelli dedotti in appalto negli ultimi 5 anni.	- Ottimo: 1 - Buono: 0,75 - Discreto: 0,50 - Sufficiente: 0,25 - Scarso, non presente o non valutabile: 0
Criterio C - Subcriterio C₁) La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in considerazione proposte tecniche e gestionali innovative che, senza aggravio di costi per l'Amministrazione comunale, consentano la raccolta e l'elaborazione dei dati secondo modalità più efficienti ed efficaci rispetto a quanto previsto dal capitolato.	- Ottimo: 1 - Buono: 0,75 - Discreto: 0,50 - Sufficiente: 0,25 - Scarso, non presente o non valutabile: 0
Criterio C - Subcriterio C₂) La commissione, ai fini della valutazione, terrà particolarmente in considerazione reportistica/analisi ulteriori rispetto a quanto richiesto dal capitolato, che consentano all'Amministrazione comunale di acquisire informazioni più dettagliate sulla qualità percepita dei servizi.	- Ottimo: 1 - Buono: 0,75 - Discreto: 0,50 - Sufficiente: 0,25 - Scarso, non presente o non valutabile: 0

La Commissione, in attuazione delle linee guida di cui alla Determinazione ANAC n. 1005 del 21/09/2016 (Linee Guida n. 2, di attuazione del D. Lgs. 18.4.2016 n. 50, relative all'offerta economicamente più vantaggiosa, aggiornate al D. lgs 19 aprile 2017, n. 56 con Delibera del Consiglio n. 424 del 2 maggio 2018), procederà all'attribuzione dei punteggi in base alla media dei coefficienti variabili tra zero ed uno assegnati, a proprio insindacabile giudizio, dai singoli commissari.

Si precisa che i coefficienti esposti nel prospetto ed equivalenti a giudizi di valore sono indicativi e, pertanto, sarà possibile l'attribuzione di coefficienti intermedi tra quelli proposti.

Per la determinazione del coefficiente provvisorio da assegnare ad ogni concorrente per ogni

sub-criterio verrà effettuata la media dei coefficienti assegnati dai singoli commissari.

Successivamente verrà effettuata la riparametrazione dei coefficienti provvisori attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi secondo quanto indicato nella Determinazione ANAC n. 1005 del 21/09/2016 (Linee Guida n. 2, di attuazione del D. Lgs. 18.4.2016 n. 50, relative all'offerta economicamente più vantaggiosa, aggiornate al D. lgs 19 aprile 2017, n. 56 con Delibera del Consiglio n. 424 del 2 maggio 2018), attribuendo il coefficiente 1 al concorrente che ha ottenuto la media più alta e riproporzionando a tale media le medie provvisorie ottenute.

Terminata la fase di assegnazione dei coefficienti definitivi si provvederà alla assegnazione dei punteggi ad ogni singola offerta per ogni singolo criterio ai fini della determinazione della soglia di ammissione delle offerte alla valutazione quantitativa.

Solo i concorrenti che avranno ottenuto il punteggio minimo di 51 punti nelle valutazioni della Commissione giudicatrice con riferimento agli elementi di valutazione qualitativa (offerta tecnica) saranno ammessi all'apertura dell'offerta quantitativa (offerta economica) per la relativa valutazione.

Sulle offerte che avranno superato tale soglia verrà effettuata la riparametrazione del punteggio complessivo attribuito alle offerte tecniche, riportando ad uno la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

L'offerta tecnica in caso di aggiudicazione integra le disposizioni del presente capitolato.

Elementi di valutazione dell'offerta economica: max 15 punti.

L'offerta dovrà essere redatta su carta bollata (€ 16,00), salvo eventuali esenzioni da indicare espressamente, redatta in lingua italiana e contenente l'indicazione, in lettere e in cifre indicata nel suo valore globale, IVA esclusa e disaggregata in tutti gli elementi idonei alla sua comprensione, utilizzando lo schema allegato al presente capitolato.

Dovrà essere indicato il ribasso percentuale.

Per l'offerta economica, alla quale è attribuito un peso di 15 punti, si procederà, in seduta pubblica, alla valutazione dell'elemento prezzo utilizzando la formula della proporzionalità inversa con coefficiente di proporzionalità dato dal prezzo più basso offerto.

FORMULA:

$$PE = PE_{max} * P_{min} / P$$

dove:

PE= punteggio attribuibile all'offerta

PE_{max} = massimo punteggio attribuibile

P_{min}= prezzo più basso offerto

P= prezzo offerto dal concorrente

La formula sopra indicata verrà applicata utilizzando esclusivamente il prezzo complessivo indicato da ogni concorrente in sede di offerta.

Saranno escluse dalla gara le ditte che presenteranno offerte superiori all'importo complessivo a base d'asta dell'appalto o offerte parziali o sottoposte a condizioni o riserve.

In caso di offerta pari all'importo a base d'asta non sarà assegnato alcun punteggio.

PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE

Per la procedura di gara si fa riferimento a quanto previsto nello specifico disciplinare.

La graduatoria di merito verrà formata sommando i punteggi ottenuti moltiplicando per ogni

criterio di valutazione, il peso o punteggio del criterio per il relativo coefficiente attribuito al concorrente in applicazione del metodo aggregativo compensatore con la formula di seguito riportata:

$$P(i) = \sum_n [W_i * V(a)_i]$$

dove:

P(i) = punteggio dell'offerta (i)

n = numero totale dei requisiti;

W_i = peso o punteggio attribuito al requisito (i);

V(a)_i = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabili tra zero e uno;

\sum_n = sommatoria.

Risulterà primo in graduatoria il concorrente che avrà ottenuto il maggior punteggio.

Al termine la Commissione provvederà alla stesura della graduatoria di merito come sopra menzionato.

La stazione appaltante si riserva di valutare la congruità dell'offerta ispirandosi ai principi previsti dal D. Lgs. n. 50 dd. 18/04/2016.

In caso di parità di punteggio sia dell'offerta economica che dell'offerta tecnica, si procederà all'applicazione dell'art. 77 del R.D. 827/1924.

L'aggiudicatario sarà chiamato a stipulare formale contratto con il Comune di Trieste.

L'ente appaltante potrà procedere all'aggiudicazione della gara anche nel caso sia pervenuta una sola offerta valida, sempre che la stessa sia valutata congrua e conveniente.

L'Amministrazione potrà far propria la proposta della commissione giudicatrice di non procedere all'aggiudicazione per motivi di interesse pubblico, ovvero qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: DE CANDIDO AMBRA

CODICE FISCALE: DCNMBR60M67L424P

DATA FIRMA: 28/02/2019 11:50:57

IMPRONTA: 2EF5310E3FF688046A8BAFE49920C60DB89819C80ADBA708BEC8D350E9327F40
B89819C80ADBA708BEC8D350E9327F402D2CAFFD1797134D6F5D05F0DAD1979A
2D2CAFFD1797134D6F5D05F0DAD1979A1FD7CA46ADB760C20D758EAA6ED00F62
1FD7CA46ADB760C20D758EAA6ED00F62C75EAB3C927D6E5E98650C5C61F13A19