

Allegato A

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER LA GESTIONE DI UNO "SPORTELLO FAMIGLIA"

Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto del presente appalto è l'organizzazione e la gestione di uno Sportello Famiglia presso l'Area Promozione e Protezione Sociale - Servizio Minori, Adulti e Famiglia - del Comune di Trieste con funzioni di informazione, orientamento e assistenza alle famiglie per la presentazione delle richieste e l'ottenimento dei benefici economici previsti dalla vigente normativa statale e regionale, volti alla promozione sociale delle famiglie alla genitorialità attraverso supporti economici di varia natura.

Art. 2 - ATTIVITA' DELLO SPORTELLO

Lo sportello dovrà garantire le seguenti attività:

- Accoglienza e informazione al cittadino in merito ai benefici che il nucleo familiare può richiedere, sulla base delle proprie condizioni economiche;
- Orientamento ed in invio ai competenti servizi a seconda delle particolari richieste o necessità;
- Accoglimento diretto delle istanze di ottenimento di alcuni benefici di competenza dell'Ambito, che coinvolgono una vasta platea di famiglie, sulla base delle indicazioni fornite dai competenti uffici comunali;
- Informazione al cittadino in merito allo stato dei procedimenti relativi alle istanze presentate direttamente allo sportello;
- Attività di data entry su supporti informatici elaborati dal Comune o da altri Enti Pubblici, funzionale all'erogazione delle provvidenze economiche di cui trattasi;
- Assistenza al cittadino nelle operazioni da effettuare via internet (reperimento modulistica e informazioni, mandati di pagamento, eventuale attivazione di specifiche carte elettroniche previste dalla normativa regionale).

Art. 3 - LINEE GUIDA PER L'ORGANIZZAZIONE DELLO SPORTELLO

1. Lo sportello deve avere la caratteristica di punto unico di riferimento, collocato presso l'Area Promozione e Protezione Sociale – via Mazzini, 25 – Trieste - dove il Comune ha già messo a disposizione i necessari supporti informatici e logistici per l'accoglienza del pubblico.
2. Gli orari di apertura dello sportello devono rientrare all'interno degli orari di apertura degli uffici comunali e garantire la massima fruibilità da parte dell'utenza e la massima flessibilità in relazione ai periodi di afflusso del pubblico, concomitanti con i periodi di presentazione di particolari istanze, non sempre prevedibili con largo anticipo. Gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e nelle 2 giornate del lunedì e mercoledì anche dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

3. La gestione dello sportello dovrà tener conto della numerosità degli utenti che può variare a seconda dei periodi, in via indicativa si indicano periodi di afflusso minimo di circa 20/30 persone al giorno, periodi di afflusso medio di circa 100 persone al giorno e brevi e circoscritti periodi di afflusso massimo di circa 400/500 persone al giorno.
4. Nell'arco orario di apertura dello sportello deve essere garantita una costante assistenza telefonica, con funzione di prima informazione e indirizzo dell'utenza.
5. All'interno della gestione dello sportello vanno previste attività di back office, consistenti in inserimento e trattazione dati, predisposizione di modulistica informativa, contatti informativi e incontri di formazione/informazione con i referenti del Comune.
6. L'utilizzo di programmi informatici può aver luogo anche contestualmente all'accoglimento dei cittadini, sia sotto forma di inserimento dati, sia di assistenza alle operazioni di abilitazione di carte elettroniche.
7. L'attività deve essere svolta nel rispetto di procedure e scadenze prescritte dalle disposizioni comunali, regionali e statali, che verranno rese note dai referenti del Comune.
8. I rapporti con i cittadini devono essere improntati dalla massima correttezza e disponibilità, garantendo un ascolto attivo delle richieste ed un puntuale indirizzo alla soluzione più opportuna al singolo caso, anche attraverso l'indicazione di altri servizi o uffici pubblici ai quali le famiglie possono rivolgersi, ferma restando la caratteristica dello sportello di orientamento ai possibili benefici economici, prescindendo da altri tipi di intervento di natura sociale o educativa.

Art. 4 - DURATA DELL'APPALTO

Il presente appalto ha la durata di 2 anni dal 13/07/2011 al 12/07/2013.

Art. 5 - VALORE DELL'APPALTO

L'importo complessivo dell'appalto (IVA esclusa) è di: Euro 140.000,00 di cui Euro 00,00 per oneri per la sicurezza ex art. 26 D.Lgs 81/08, per il periodo definito all'art. 4 e verrà corrisposto in relazione al servizio effettivamente svolto secondo le modalità descritte al successivo art. 10.

L'appalto potrà venir ampliato o ridotto, a richiesta dell'Amministrazione Comunale, fino a 1/5 in più o in meno, con proporzionale variazione dell'importo del contratto, senza che per ciò l'appaltatore possa pretendere compenso o indennizzo di sorta.

Art. 6 - AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione avverrà secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, a seguito della nomina di un'apposita commissione giudicatrice.

La commissione, per la valutazione delle offerte, disporrà di 100 punti complessivi, da ripartire nel seguente modo:

- Offerta tecnica: punti 85
- Offerta economica: punti 15

Offerta tecnica: punti 85

Il punteggio massimo disponibile verrà assegnato per ogni elemento sulla base dei seguenti criteri:

Fruibilità del servizio da parte delle famiglie e flessibilità organizzativa rispetto alla variabilità dei flussi di pubblico	punti 15
Riduzione dei tempi di attesa	punti 15
Supporto alle famiglie e soluzioni facilitanti nella trasmissione delle informazioni e nell'assolvimento degli adempimenti burocratici	punti 15
Elementi di innovazione nella gestione del servizio al pubblico	punti 10
Modalità di rilevazione delle criticità e della soddisfazione degli utenti	punti 10
Elementi di garanzia delle procedure di verifica della qualità del servizio offerto e di raccordo con i referenti comunali	punti 5
Continuità delle figure di personale impiegato nel servizio e garanzie di sostituzione dello stesso in caso di assenza	punti 15

e applicando la seguente formula: $C(a) = \sum_n [W_i * V(a)_i]$

dove: $C(a)$ = indice di valutazione dell'offerta (a);

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) variabile tra zero ed uno;

\sum_n = sommatoria.

I coefficienti $V(a)_i$ sono determinati attraverso la media dei coefficienti, variabili tra zero ed uno, attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari.

Offerta economica: punti 15

Per la valutazione dell'offerta economica o prezzo offerto per l'esecuzione del servizio, la commissione utilizzerà il sistema della proporzionalità inversa, espressa dalla formula seguente:

$$p = pM \times \frac{pM}{P}$$

in cui: p = punteggio da attribuire;

pM = punteggio massimo attribuibile (30 punti);

Pm = prezzo della minore offerta.

P = prezzo dell'offerta considerata;

La commissione giudicatrice designerà l'offerta ritenuta migliore, risultante dalla sommatoria dei due indicatori qualità/prezzo. In caso di parità di punteggio si procederà all'applicazione dell'art. 77 del R.D. 827/1924.

Art. 7 - AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

A seguito dell'aggiudicazione verrà sottoscritto dalle parti il relativo contratto.
L'ente appaltante potrà procedere all'aggiudicazione della gara anche nel caso sia pervenuta una sola offerta valida e potrà parimenti ritenere di non aggiudicare il servizio ad alcuno dei concorrenti, per inadeguatezza dell'offerta.

Art. 8 - CAUZIONE PROVVISORIA

I concorrenti, per essere ammessi alla gara, devono costituire presso la Tesoreria comunale un deposito cauzionale provvisorio pari al 2 % del valore dell'appalto, al netto dell'IVA.
La cauzione provvisoria può essere costituita anche tramite fideiussione bancaria o assicurativa.
Il deposito cauzionale provvisorio verrà restituito ai concorrenti non aggiudicatari, mentre all'aggiudicatario verrà restituito dopo la costituzione del deposito cauzionale definitivo.

Art. 9 - CAUZIONE DEFINITIVA

A garanzia del completo adempimento di tutti gli obblighi contrattuali e dell'eventuale risarcimento di danni, l'aggiudicatario deve costituire, presso la Tesoreria comunale, un deposito cauzionale definitivo pari al 5 % del prezzo di aggiudicazione, al netto dell'IVA.
La cauzione definitiva può essere costituita anche tramite fideiussione bancaria o assicurativa.
Il deposito cauzionale definitivo verrà restituito quando siano stati regolarmente adempiuti tutti gli obblighi contrattuali e comunque quando sia stata risolta ogni eventuale eccezione inerente e conseguente all'appalto.
Fatto salvo il diritto al risarcimento di eventuali maggiori danni, il Comune può, in qualunque momento e con l'adozione di un apposito provvedimento amministrativo, trattenere sul deposito cauzionale i crediti derivanti a suo favore dal contratto e quanto dovuto per l'applicazione di eventuali penalità; in tal caso, l'aggiudicatario è tenuto a reintegrare o a ricostituire il deposito cauzionale definitivo entro dieci giorni dalla data di notificazione del relativo avviso.
In caso di risoluzione del contratto per inadempimento dell'aggiudicatario, il Comune può incamerare, con apposito provvedimento amministrativo, il deposito cauzionale definitivo, salvo, in ogni caso, il risarcimento di eventuali ulteriori e maggiori danni.

Art. 10. CORRISPETTIVI

I corrispettivi sono quelli risultanti dagli atti di gara e non possono essere in alcun modo variati.
Il pagamento dei corrispettivi pattuiti avverrà di norma entro sessanta giorni dalla presentazione di regolari fatture, emesse con cadenza mensile dall'appaltatore e riscontrate regolari e conformi alle prestazioni eseguite.
La revisione dei prezzi d'appalto sarà effettuata, a partire dal secondo anno di attività e su richiesta dell'appaltatore, applicando la variazione annuale dei prezzi al consumo registrata dall'ISTAT per le famiglie di operai ed impiegati, rapportata al mese di presentazione dell'offerta.

Art. 11. PERSONALE

Il personale impiegato deve essere in possesso del diploma di scuola media superiore e di competenze informatiche che comprendano la buona conoscenza dei programmi del pacchetto Office (Word, Excell), la navigazione in internet e l'utilizzo di semplici programmi informatici per l'inserimento e trattazione dati.

Deve altresì avere una comprovata esperienza, rilevabile dal curriculum vitae, di rapporto con il pubblico e deve esibire costantemente una tessera di riconoscimento, a cura dell'appaltatore, di cui all'art. 6 della Legge 123/2007.

Il Comune può richiedere l'immediata sostituzione del personale ritenuto inadeguato al rapporto con il pubblico, su insindacabile giudizio del referente comunale per il presente appalto.

Dalla stipulazione del presente atto non sorge alcun rapporto tra l'Amministrazione comunale ed il personale impiegato dall'ente appaltatore.

L'aggiudicatario si obbliga a rispettare le vigenti disposizioni di legge e di regolamento con particolare riguardo alle norme sulla tutela della libertà, dignità, sicurezza e igiene del lavoro ed al rispetto dei contratti collettivi di lavoro, nei confronti del proprio personale.

Il contratto di lavoro applicato, a richiesta del Direttore del Servizio Minori, Adulti e Famiglia, deve essere prodotto in copia.

In particolare ai dipendenti dovrà essere sempre garantito il pagamento dello stipendio e l'eventuale corrispettivo delle ore straordinarie effettuate.

L'aggiudicatario si obbliga ad applicare, nei confronti dei lavoratori dipendenti ed ai soci lavoratori condizioni retributive non peggiorative rispetto a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro, vigenti durante tutto il periodo di validità del presente appalto.

L'aggiudicatario si impegna a garantire l'assorbimento del personale impiegato nell'ambito dei servizi oggetto del capitolato in conformità alle disposizioni presenti nei contratti collettivi di categoria vigenti.

L'aggiudicatario deve presentare, a richiesta del Comune o di uno o più soci se interessati, una dichiarazione rilasciata dai competenti uffici da cui risulti che il personale addetto al servizio è stato regolarmente iscritto ai fini previdenziali ed assicurativi presso i relativi enti.

L'aggiudicatario dovrà ottemperare a quanto richiesto entro dieci giorni dalla richiesta e comunicare per iscritto al Comune di aver provveduto in tal senso. In carenza di tale dichiarazione il Comune provvederà ad informare l'Ufficio del Lavoro competente.

In caso di violazione dei predetti impegni viene effettuata una ritenuta sui crediti spettanti all'aggiudicatario, ovvero sul deposito cauzionale, tramite la quale il Comune si riserva di corrispondere direttamente ai lavoratori ovvero all'ente assicurativo e/o previdenziale quanto dovuto dall'aggiudicatario stesso.

L'aggiudicatario si impegna a trasmettere all'Amministrazione l'elenco completo dei nominativi del personale impiegato nell'espletamento del presente appalto e ad esibire, a richiesta, gli estratti delle relative buste paga.

L'Amministrazione ha comunque facoltà di acquisire ogni notizia o documentazione in merito, di richiedere gli accertamenti del caso ai competenti Uffici e di trasmettere copia del presente capitolato all'Intendenza di Finanza, all'Ispettorato del Lavoro, all'INPS, all'INAIL ed ad ogni altro Ente che possa averne interesse.

L'aggiudicatario è tenuto a dare notizia scritta a tutto il personale dipendente ed eventualmente ai soci del contenuto del presente articolo.

L'aggiudicatario si obbliga a continuare ad applicare i contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

L'aggiudicatario ed il Comune rispondono in solido del pagamento delle retribuzioni e dei contributi previdenziali da corrispondere ai lavoratori entro il limite di due anni dalla cessazione dell'appalto.

Formattato

Il Comune non sarà responsabile degli infortuni sul lavoro e delle malattie contratte dai dipendenti della ditta aggiudicataria. L'appaltatore è tenuto al rispetto e all'applicazione nei confronti del personale impiegato nel servizio di cui trattasi della normativa in materia di igiene del lavoro, prevenzione e di sicurezza e salute dei lavoratori, di cui in particolare al Decreto Legislativo n. 81/08 e successive integrazioni e modifiche.

L'appaltatore adotta altresì ogni misura atta a garantire l'incolumità dei lavoratori e dei terzi e ad evitare danni a cose e persone, compresi i terzi.

Il Comune si riserva la facoltà di recedere in qualsiasi momento dal contratto qualora riscontri inefficienza nel servizio, o mancato rispetto degli obblighi contrattuali, incamerando la cauzione e impregiudicata restando l'azione di rivalsa per eventuali danni.

Art. 12 - COPERTURA ASSICURATIVA

E' fatto obbligo all'aggiudicatario di predisporre adeguata copertura assicurativa, per le ipotesi di responsabilità civile, per danni, infortuni ed indennizzi di qualsiasi natura, nei riguardi sia degli utenti, sia del personale, sia di terzi.

Delle assicurazioni contratte l'aggiudicatario deve fornire documentazione entro un mese dall'inizio dell'attività.

In caso di inosservanza di quanto sopra, come pure nel caso di inadempienza agli altri obblighi di cui al presente capitolato, l'Amministrazione Comunale potrà recedere, a suo insindacabile giudizio, dal contratto, salva la pretesa al risarcimento dei danni eventualmente arrecati.

Art.13 - RISPETTO DELLE NORME IN MATERIA DI TUTELA DEI DATI PERSONALI - SEGRETO D'UFFICIO

Ai sensi dell'art. 13 del decreto legislativo 196/2003, si informa che i dati personali raccolti nell'ambito della gara d'appalto sono indispensabili per l'espletamento delle procedura di gara.

Tali dati saranno trattati nel pieno rispetto del decreto legislativo citato, sia in forma cartacea che informatizzata, esclusivamente nell'ambito della finalità sopra indicata.

Il conferimento ha natura obbligatoria. In mancanza, si procederà all'esclusione dalla gara.

Gli interessati possono esercitare tutti i diritti a essi riconosciuti dall'art. 7 del decreto legislativo n.196/2003 e, in particolare, possono ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei dati medesimi e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza, chiederne l'integrazione, l'aggiornamento, la rettifica ed esercitare le altre facoltà previste espressamente dalla norma citata in relazione a trattamenti effettuati in violazione della legge.

L'appaltatore è responsabile dei trattamenti di dati personali necessari per l'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato ed è, pertanto, tenuto direttamente al rispetto della normativa di cui al decreto legislativo n.196/2003, anche tramite la predisposizione delle misure organizzative, formative, tecniche necessarie a tal fine.

L'aggiudicatario e gli operatori sono altresì tenuti a mantenere il segreto d'ufficio su tutti i fatti o circostanze delle quali abbiano avuto notizia o visto durante lo svolgimento del servizio.

Art. 14 - VERIFICHE E CONTROLLI

Il Comune esercita la vigilanza ed il controllo sulle attività svolte dall'appaltatore, per quanto riguarda la quantità, qualità, continuità e durata delle prestazioni.

I criteri di verifica della qualità del servizio utilizzati dall'appaltatore non sono vincolanti per l'Amministrazione, che potrà avvalersi di altri criteri, comunicandoli all'appaltatore.

Art. 15 - PENALI

L'Amministrazione comunale, per ogni inadempienza agli obblighi contrattuali, potrà applicare a discrezione una penale di importo variabile dal 10% al 20% di quanto dovuto per il mese a cui si riferiscono le inadempienze riscontrate.

All'applicazione della penale si procederà previa contestazione scritta all'appaltatore ed in assenza di risposta scritta dello stesso nei tempi indicati dall'Amministrazione comunale, ovvero nel caso in cui gli elementi addotti a giustificazione dell'inadempienza non siano ritenuti validi.

Le somme dovute dall'appaltatore a titolo di penale saranno trattenute sul deposito cauzionale costituito ai sensi dell'art. 9, che deve essere reintegrato o ricostituito dall'appaltatore entro dieci giorni dalla data di comunicazione dell'avvenuta trattenuta, pena la risoluzione del contratto per inadempimento.

Qualora, in conseguenza di astensione dal lavoro, dovuta a qualsiasi causa, da parte del personale dell'impresa appaltatrice, quest'ultima non assicuri tempestivamente la continuità e la regolarità del servizio, l'Amministrazione comunale applicherà sul compenso stabilito trattenute proporzionali alla durata della mancata prestazione. Viene fatto salvo il diritto dell'Amministrazione di risolvere il contratto in caso di ripetuta inadempienza e di chiedere il risarcimento dei danni.

Art. 16 - RISOLUZIONE, REVOCA, RECESSO

Indipendentemente da quanto previsto per l'applicazione delle penali, l'Amministrazione comunale si riserva la facoltà di risolvere immediatamente il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c.

Tale facoltà potrà essere esercitata in particolare nei seguenti casi:

- grave inadempimento alle obbligazioni previste dal contratto;
- mancato assolvimento degli obblighi contrattuali e di legge, in materia di liquidazione compensi, trattamento assicurativo e previdenziale a favore del personale socio o dipendente di cui all'art. 11 del presente capitolato;
- mancata esecuzione del servizio secondo le regole della normale correttezza e della buona fede (anche sotto il profilo amministrativo, contabile, assicurativo e previdenziale);
- violazione delle norme sulla tutela dei dati personali e in materia di sicurezza e salute dei lavoratori;
- comprovata inadeguatezza sia nell'organizzazione del lavoro che degli interventi previsti;
- utilizzo improprio di ogni e qualsivoglia notizia o dato di cui l'appaltatore sia venuto a conoscenza nell'esercizio dei compiti affidati.

In tale ipotesi l'appaltatore, oltre a subire la perdita del deposito cauzionale che verrà incamerato a titolo di penale, sarà tenuto alla reintegrazione di tutte le maggiori spese e dei danni eventualmente sopportati dall'Amministrazione a seguito dell'anticipata risoluzione del contratto.

L'affidamento del servizio può essere revocato per sopravvenuti motivi di interesse pubblico, senza alcun altro onere per il Comune se non il pagamento del servizio fino a quel momento reso, con preavviso scritto di almeno tre mesi.

E' escluso il recesso unilaterale dell'appaltatore.

Art. 17 - SPESE

Tutte le spese, imposte e tasse inerenti e conseguenti al presente contratto, con l'esclusione dell'IVA, sono a carico dell'impresa aggiudicataria.

Art. 18 - CONTROVERSIE

Per ogni controversia che dovesse insorgere in dipendenza dell'appalto è competente il Foro di Trieste.

Art. 19 - RICHIAMO A NORME DI LEGGE

Per quanto non risulta contemplato nel presente capitolato si fa richiamo alle norme di legge e regolamentari in materia di contabilità generale dello Stato ed al codice civile.