

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 Servizi e Politiche Sociali- Servizio Strutture e Interventi per Disabilità, Casa, Inserimento Lavorativo, Accoglienza 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 e della genitorialità attraverso supporti economici di varia natura.

Art. 2 - ATTIVITÀ 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. L'accoglienza del pubblico deve aver luogo presso l'Area Servizi e Politiche Sociali– via Mazzini, 25 – Trieste - dove il Comune ha già messo a disposizione i necessari supporti informatici e logistici.

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 16,30.

Dovrà comunque essere garantito il seguente orario minimo di apertura al pubblico:

- lunedì e mercoledì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 16.30.

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,
- afflusso medio di circa 100 persone al giorno,
- afflusso massimo, per brevi e circoscritti periodi, di circa 400/500 persone al giorno.

4. Deve essere garantita una costante assistenza telefonica, con funzione di prima informazione e indirizzo dell'utenza, per almeno 20 ore settimanali.

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 3 anni dal 15 aprile 2016 al 14 aprile 2019.

Art. 5 - VALORE DELL'APPALTO

L'importo complessivo dell'appalto (IVA al 22% esclusa) è di: Euro 245.901,64 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, previa costituzione di apposita commissione giudicatrice, che sarà nominata dopo il termine della scadenza di presentazione delle offerte.

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

La Commissione giudicatrice esaminerà in seduta segreta l'offerta qualitativa e quella quantitativa ed attribuirà i relativi punteggi con il metodo aggregativo compensatore previsto nell'allegato "P-punto II - lettera a - punto 4" del DPR 5/10/2010 n. 207, in base alla media dei coefficienti variabili tra 0 e 1 attribuiti a proprio e insindacabile giudizio dai singoli commissari.

Offerta tecnica: punti 85

La Ditta deve presentare il progetto tecnico composto da massimo 10 facciate composte ognuna da massimo 50 righe, corpo carattere 10, interlinea singola.

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

- Flessibilità organizzativa rispetto alla variabilità dei flussi di pubblico massimo **punti 15:**
- Riduzione dei tempi di attesa massimo **punti 10**
- Supporto alle famiglie e soluzioni facilitanti nella trasmissione delle informazioni e nell'assolvimento degli adempimenti burocratici massimo **punti 10**
- Elementi di innovazione nella gestione del servizio al pubblico massimo **punti 20**
- Modalità di rilevazione delle criticità e della soddisfazione degli utenti massimo **punti 10**
- Elementi di garanzia delle procedure di verifica della qualità del servizio offerto e di raccordo con i referenti comunali massimo **punti 10**

- Continuità delle figure di personale impiegato nel servizio e garanzie di sostituzione dello stesso in caso di assenza massimo **punti 10**

CRITERI	SUBCRITERI
1) Flessibilità organizzativa rispetto alla variabilità dei flussi di pubblico	<ul style="list-style-type: none"> a) Ampliamento giornate di apertura oltre l'apertura minima di 2 giornate - massimo 3 punti b) Ampliamento orari di apertura oltre l'orario minimo di 10 ore settimanali – Massimo punti 6 c) altre modalità organizzative – massimo punti 6
2) Riduzione dei tempi di attesa	<ul style="list-style-type: none"> a) aumento del numero di operatori allo sportello in presenza di afflusso massimo – massimo punti 4 b) altre modalità organizzative – massimo punti 6
3) Supporto alle famiglie e soluzioni facilitanti nella trasmissione delle informazioni e nell'assolvimento degli adempimenti burocratici	<ul style="list-style-type: none"> a) predisposizione di materiale multimediale di supporto e informazione da pubblicare sulla Rete Civica del Comune – massimo punti 3 b) predisposizione di un numero telefonico dedicato per le informazioni disponibile oltre le 20 ore settimanali – massimo punti 3 c) altre soluzioni facilitanti – massimo punti 4
4) Elementi di innovazione nella gestione del servizio al pubblico	<ul style="list-style-type: none"> a) soluzioni per la riduzione consistente del materiale cartaceo attinente le domande dell'utenza – massimo punti 10 b) soluzioni per ridurre il materiale cartaceo nelle comunicazioni con gli utenti – massimo punti 10
5) Modalità di rilevazione delle criticità e della soddisfazione degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> a) elaborazione di un questionario da somministrare agli utenti per la verifica della soddisfazione – massimo punti 5 b) predisposizione di una scheda reclami da mettere a disposizione dell'utenza – massimo punti 5
6) Elementi di garanzia delle procedure di verifica della qualità del servizio offerto e di raccordo con i referenti comunali	<ul style="list-style-type: none"> a) redazione di un report sulle attività svolta con elaborazioni statistiche dei dati – massimo punti 5 b) riunioni con i referenti del Comune per valutare l'andamento del servizio – massimo punti 5
7) Continuità delle figure di personale impiegato nel servizio e garanzie di sostituzione dello stesso in caso di assenza	<ul style="list-style-type: none"> a) presenza di personale già formato nelle mansioni richieste dal capitolato in misura superiore al 50% degli addetti – massimo punti 5

	b) sostituzione delle figure personale impiegato – massimo punti 5
--	---

I coefficienti V(a)I saranno determinati secondo le seguenti modalità:

OFFERTA TECNICA	COEFFICIENTI
Criterio 1 – subcriterio a)	Per 3 giornate ulteriori di apertura 1 Per 2 giornate ulteriori di apertura 0,75 Per 1 giornata ulteriore di apertura 0,50
Criterio 1 – subcriterio b)	Da 8 a 10 ore ulteriori 1 Da 5 a 7 ore ulteriori 0,75 Da 2 a 4 ore ulteriori 0,50 Inferiori a 2 ore ulteriori 0,25 Non fornito 0
Criterio 1 – subcriterio c)	Ottimo 1 Buono 0,75 Discreto 0,50 Sufficiente 0,25 Scarso, non valutabile, non presente 0
Criterio 2 - subcriterio a)	Ottimo 1 Buono 0,75 Discreto 0,50 Sufficiente 0,25 Scarso, non valutabile, non presente 0
Criterio 2 - subcriterio b)	Ottimo 1 Buono 0,75 Discreto 0,50 Sufficiente 0,25 Scarso, non valutabile, non presente 0
Criterio 3 - subcriterio a)	Ottimo 1 Buono 0,75 Discreto 0,50 Sufficiente 0,25 Scarso, non valutabile, non presente 0
Criterio 3 - subcriterio b)	Ottimo 1 Buono 0,75 Discreto 0,50 Sufficiente 0,25 Scarso, non valutabile, non presente 0
Criterio 3 – subcriterio c)	Ottimo 1 Buono 0,75 Discreto 0,50 Sufficiente 0,25 Scarso, non valutabile, non presente 0
Criterio 4 - subcriterio a)	Ottimo 1 Buono 0,75 Discreto 0,50 Sufficiente 0,25 Scarso, non valutabile, non presente 0
Criterio 4 - subcriterio b)	Ottimo 1 Buono 0,75

	Discreto	0,50
	Sufficiente	0,25
	Scarso, non valutabile, non presente	0
Criterio 5 - subcriterio a)	Ottimo	1
	Buono	0,75
	Discreto	0,50
	Sufficiente	0,25
	Scarso, non valutabile, non presente	0
Criterio 5 - subcriterio b)	Ottimo	1
	Buono	0,75
	Discreto	0,50
	Sufficiente	0,25
	Scarso, non valutabile, non presente	0
Criterio 6 - subcriterio a)	Periodicità trimestrale	1
	Periodicità quadrimestrale	0,75
	Periodicità semestrale	0,50
	Periodicità annuale	0,25
	Non presente	0
Criterio 6 - subcriterio b)	Periodicità trimestrale	1
	Periodicità quadrimestrale	0,75
	Periodicità semestrale	0,50
	Periodicità annuale	0,25
	Non presente	0
Criterio 7 - subcriterio a)	Dal 91% al 100%	1
	Dall'81% al 90%	0,75
	Dal 71% all'80%	0,50
	Dal 51% al 70%	0,25
	Fino al 50%	0
Criterio 7 - subcriterio b)	Entro la giornata	1
	Entro il giorno successivo	0,75
	Entro il secondo giorno successivo	0,50
	Entro il terzo giorno successivo	0,25
	Oltre il terzo giorno successivo	0

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 per ogni criterio verrà effettuata la riparametrazione dei coefficienti provvisori attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi secondo quanto indicato nell'allegato "P - punto II - lettera a" del D.P.R. 5 ottobre 2010 n. 207.

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 alla valutazione quantitativa.

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

Sulle offerte che avranno superato tale soglia verrà effettuata la riparametrazione di cui alla determinazione dell'AVCP n. 7/2011.

Offerta economica: punti 15

Per l'offerta economica, alla quale è attribuito un peso di 15 punti, si procederà, in seduta pubblica, secondo quanto previsto nell'allegato "P - punto II - lettera b" del D.P.R. 5 ottobre 2010 n. 207, ed i coefficienti verranno attribuiti secondo la seguente formula:

$$V(a)_i = R_{\max}/R_a$$

dove:

R_{\max} = prezzo dell'offerta più conveniente.

R_a = prezzo offerto dal concorrente "a"

La formula sopra indicata verrà applicata utilizzando esclusivamente i prezzi indicati dai concorrenti in sede di offerta.

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

PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE

La valutazione, salvo quanto previsto nel paragrafo successivo, sarà effettuata da apposita Commissione giudicatrice che sarà nominata dopo la scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte.

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 secondo 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) variabili tra zero e uno;

$\sum n$ = sommatoria.

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

Nel caso si verifichi la condizione di cui all'articolo 38, comma 1, lettera m-quater) del Codice, prima di procedere alla stesura della graduatoria di merito, provvederà, ai sensi dell'articolo 38, comma 2, ultimo periodo, ad escludere i concorrenti per i quali sia accertato che le relative offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale, sulla base di univoci elementi.

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. 163/2006.

La commissione successivamente provvede all'aggiudicazione provvisoria dell'appalto al concorrente primo in graduatoria che avrà raggiunto il massimo punteggio.

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.

L'aggiudicazione definitiva avviene a seguito della verifica del possesso dei requisiti da parte dell'aggiudicatario provvisorio.

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 un deposito cauzionale provvisorio pari al 2 % del valore dell'appalto, al netto dell'IVA, ai sensi dell'art. 75 del D.Lgs 163/2006.

Art. 9 - CAUZIONE DEFINITIVA

A garanzia del completo ed esatto adempimento di tutti gli obblighi contrattuali e dell'eventuale risarcimento di danni, l'aggiudicatario deve costituire, un deposito cauzionale definitivo nella forma della garanzia fideiussoria pari al 10% dell'importo contrattuale, al netto dell'IVA, secondo le modalità di cui all'art. 113 del D.Lgs 163/2006.

La garanzia copre gli oneri per il mancato o inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

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 trenta 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. - DIVIETO DI SUBAPPALTO

In considerazione della natura del servizio richiesto è vietato, a pena di risoluzione del contratto, il subappalto, secondo la facoltà concessa dall'articolo 27, comma 3 del Codice dei contratti.

Art. 12. 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, Excel) ed OpenOffice, 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 attività analoghe di sportello al pubblico per un periodo di almeno 6 mesi, e deve esibire costantemente una tessera di riconoscimento, a cura dell'appaltatore, di cui all'art. 18, comma 1 lett. u) e art. 26, comma 8 del D.Lgs. 81/2008.

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

Il contratto di lavoro applicato, a richiesta del Direttore del Servizio Strutture e Interventi per Disabilità, Casa, Inserimento Lavorativo, Accoglienza, 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.

Al fine di garantire i livelli occupazionali esistenti, l'appaltatore è tenuto ad assumere gli stessi addetti che operavano alle dipendenze dell'appaltatore uscente purché il numero e la qualifica dei dipendenti da assumere siano armonizzabili con l'organizzazione del servizio proposta.

L'aggiudicatario deve presentare, a richiesta del Comune 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 inadempienza contributiva o retributiva dell'appaltatore il Comune farà applicazione degli artt. 4 e 5 del D.P.R. 207/2010, nei limiti di quanto previsto dall'art. 1676 c.c.

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.

Il Comune non sarà responsabile degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali 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.

Art. 13 - COPERTURA ASSICURATIVA

È 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.14 - 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. 15 - CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI

L'appaltatore dovrà dichiarare di avere preso visione del contenuto del Codice di Comportamento Aziendale, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 31 del 31.01.2014, immediatamente eseguibile, nonché del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, D.P.R. n. 62/2013, i cui contenuti si obbliga a rispettare e a far rispettare al personale impiegato nei servizi oggetto del presente appalto.

Art. 16 - 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. 17 - PENALI

L'Amministrazione comunale, per ogni inadempienza agli obblighi contrattuali, potrà applicare a discrezione una penale come sotto specificato:

- a) mancata prestazione o prestazione non conforme agli standard richiesti:
 - ogni prestazione/giorno di prestazione non resa - € 100,00;
- b) mancato rispetto del numero di operatori o personale privo di requisiti - € 200,00;
- c) comportamento degli operatori, nei confronti degli utenti, non conforme a quanto previsto dal capitolato - € 300,00.

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 pagamento delle fatture. 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. 18 - RISOLUZIONE, REVOCA, RECESSO

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

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:

- reiterato inadempimento, nel numero di 3 volte, alle obbligazioni previste dal contratto, sanzionato con l'irrogazione di penali;
- 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;
- 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. 19 - 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. 20 - CONTROVERSIE

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

Art. 21- 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.

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: LUIGI LEONARDI

CODICE FISCALE: LNRLGU65A25F258L

DATA FIRMA: 07/10/2015 15:45:48

IMPRONTA: 1D00113C0E79F511685E3F064F9DB57288672C3A35D58BC085E1ADDD44B4F5DD
88672C3A35D58BC085E1ADDD44B4F5DD5439ECA2A0EA7368FAB0860EDC2C167C
5439ECA2A0EA7368FAB0860EDC2C167C535D3BEA34645ADAA155EA245405ADCF
535D3BEA34645ADAA155EA245405ADCF13379C2329B52D8D1093EE33C74619E9