



Comuni di Ragusa, Chiaramonte Gulfi, Giarratana, Monterosso Almo, Santa Croce Camerina, A.U.S.L. N. 7

Piano di Zona Distretto n. 44

Approvato con parere di congruità n. 19 del 01.04.08

CAPITOLATO SPECIALE AFFIDAMENTO

TELESOCORSO E TELEASSISTENZA

Comune di Giarratana

CIG 0264842A85

Art. 1 – Oggetto

L'appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio di "Telesoccorso e teleassistenza" per il Comune di Giarratana.

1. Il telesoccorso è un servizio realizzato attraverso un sistema di sicurezza elettronico dotato di sensori e di trasmettitori con ad allarmi installati nelle abitazioni degli utenti, collegati dalla rete telefonica alla Centrale operativa.
2. La teleassistenza consiste in una attività di prevenzione e di controllo, tramite chiamate al domicilio dell'utente.

Art. 2 - Definizione – Finalità

Il servizio di Telesoccorso-teleassistenza si propone lo scopo di fornire un sistema di sicurezza sociale ed assistenziale mediante rete telefonica e sistemi informatici, a favore di quei soggetti che, per l'età avanzata, le condizioni psico-fisiche, lo stato di solitudine, presentano situazioni di rischio potenziale.

Il servizio si pone l'obiettivo di:

1. Favorire la permanenza dell'anziano nella propria abitazione, garantendo una tranquilla condizione psicologica;
2. Qualificare la domiciliarità ed il percorso di continuità assistenziale, integrando le diverse reti di servizio;
3. Ridurre il ricorso all'istituzionalizzazione ed i ricoveri impropri;
4. Offrire un servizio di controllo, supporto e sorveglianza a distanza, alle persone sole o in difficoltà;
5. Alleviare il senso di solitudine e di "paura" di persone che vivono situazioni di disagio, che non possono contare su un valido supporto familiare;
6. Garantire il pronto intervento in caso di situazioni di emergenza;
7. Monitorare costantemente l'evoluzione del disagio fino al termine dell'allarme;
8. Costruire una "rete" di aiuto sociale nel territorio del Distretto fra i servizi e gli enti coinvolti nel progetto e quindi preposti ad intervenire nelle situazioni di emergenza.

Art. 3 – Destinatari

I destinatari del servizio sono persone anziane, portatori di handicap, persone in difficoltà di qualunque età, che vivono sole, senza supporto familiare, in condizione di ridotta autosufficienza.

Gli utenti previsti sono n. 14.

Art. 4 – Prestazioni - Compiti e ruolo dell'affidatario

1. Il servizio dovrà essere svolto dall'affidatario esclusivamente a suo rischio, con proprio personale, mediante autonoma organizzazione d'Impresa. In particolare, l'affidatario assicura il regolare svolgimento del servizio attraverso la gestione diretta del proprio personale, di propri strumenti e mezzi necessari per la realizzazione degli interventi.
2. L'affidatario provvede all'organizzazione complessiva e alle modalità di espletamento del Servizio attraverso la migliore pianificazione delle attività, articolazione degli interventi, individuazione dei percorsi, valutazione sulla base delle finalità perseguite dall'Amministrazione.
3. L'organizzazione complessiva del Servizio deve essere ispirata a criteri di efficienza, efficacia e massima economicità.
4. L'affidatario è tenuto a comunicare formalmente e per iscritto eventuali elementi di criticità che dovessero intervenire nel servizio oltre a consegnare all'Amministrazione una relazione trimestrale, in merito all'andamento complessivo del servizio, al fine di una valutazione degli interventi operati, delle

metodologie applicate e dei risultati conseguiti. Tali comunicazioni vanno inviate al servizio sociale del Comune di Giarratana e al Comune di Ragusa in qualità di capofila del Distretto socio-sanitario 44.

Art. 5 – procedure di ammissione al servizio:

L'ammissione degli utenti sarà effettuata per n. 14 soggetti.

Gli utenti verranno ammessi a seguito di domanda dell'interessato, corredata dalla documentazione o autocertificazione attestante la situazione anagrafica, sanitaria, familiare, sociale e reddituale, al Servizio Sociale del Comune di Giarratana.

Gli Uffici del Comune di Giarratana, effettuati gli accertamenti necessari a cura del proprio Servizio Sociale Professionale, stileranno apposita graduatoria degli aventi diritto comunicando all'affidataria i nominativi degli utenti ammessi al servizio.

La concessionaria curerà tutte le azioni necessarie per l'attivazione del servizio a favore del soggetto assistito, quali:

- la compilazione della "scheda utente telesoccorso"
- l'acquisizione della autorizzazione al trattamento dei dati personali

L'inizio del servizio, che presuppone l'installazione del terminale assistito a domicilio dell'utente, dovrà avvenire entro 15 giorni dalla data dell'invio della comunicazione da parte del Comune di residenza dell'utente.

Art. 6 – Articolazione Organizzativa

L'affidataria attraverso la Centrale Operativa coordina un sistema di intervento completo, tempestivo ed efficace organizzato secondo il sistema della rete, ponendo sempre al centro del proprio operato l'assistito.

L'assistito è collegato alla Centrale operativa 24h/24h attraverso un apposito terminale dotato di telecomando impermeabile, attivabile sia pressione che a strappo, in grado di trasmettere alla centrale una chiamata di emergenza.

Attraverso il "terminale assistito", inoltre, gli operatori della Centrale per particolari necessità dell'assistito procederanno ad attivare la teleassistenza per ricordare all'utente la terapia da seguire oppure dare messaggi o informazioni ricorrenti;

L'affidataria, inoltre, opera con l'ausilio di un sistema centrale che, mediante procedure automatizzate, gestisce l'archivio degli assistiti, ne cura l'aggiornamento e verifica costantemente il buon funzionamento dei terminali SOS.

L'affidataria opererà in stretta collaborazione con i Servizi presenti sul territorio, attivando una rete fra gli Enti e i servizi sociali e sanitari, al fine di rispondere con tempestività alle eventuali emergenze.

L'apparecchio in dotazione dell'utente sarà concesso in comodato gratuito, secondo un contratto che verrà stipulato direttamente con l'utente e dove verranno specificate le modalità di utilizzo dell'apparecchio.

La concessionaria, qualora la situazione lo richieda, provvederà a coinvolgere la rete familiare e pubblica a presterà il necessario soccorso.

La concessionaria presterà il servizio tramite i propri operatori. Il servizio prevede la "presa in carico" dell'utenza e la rilevazione dei dati necessari alla compilazione della "mappa di soccorso" e l'installazione della apparecchiature. Successivamente il servizio sarà garantito 24 ore su 24.

La concessionaria dovrà mettere a disposizione idoneo mezzo di trasporto, provvedere alla manutenzione dello stesso, agli obblighi assicurativi, al rifornimento del carburante, lubrificante ecc.

Art. 7 – Corrispettivo – pagamenti

1. Per il suddetto servizio il Comune capofila, erogherà, per n. 14 assistiti, l'importo complessivo di € 21.990,76 per l'espletamento del servizio per il periodo di anni 2 (due).

2. Con l'importo di cui al precedente comma, l'ente affidatario si intende compensato di qualsiasi suo avere e pretendere dall'Amministrazione Comunale per il servizi di cui trattasi, senza alcun diritto a nuovi e maggiori compensi.
3. Il pagamento del corrispettivo sarà effettuato con riferimento al servizio effettivamente svolto, in rate mensili posticipate, previa presentazione di regolare fattura recante l'attestazione del Responsabile dei Servizi sociali del Comune di Giarratana di regolare esecuzione del servizio, supportate da relazione mensile sul lavoro svolto nel periodo di riferimento.
4. Gli interessi potranno essere applicati, su richiesta, non prima che siano decorsi 120 giorni dalla data di ricezione di regolare fattura.

Art. 8 – Doveri degli Operatori - Sostituzioni – Natura del Rapporto

1. Il personale assegnato al servizio è tenuto ad una condotta irreprensibile e ad un comportamento improntato alla massima disponibilità, cortesia e correttezza nei confronti di tutta l'utenza, oltre che ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso; deve altresì osservare scrupolosamente l'obbligo del segreto di ufficio e il dovere della riservatezza ed effettuare le prestazioni di propria competenza seguendo il principio della collaborazione con ogni altro operatore, ufficio o struttura con cui venga a contatto per ragioni di servizio.
2. Gli operatori impiegati risponderanno del loro operato alla Cooperativa sociale affidataria, la quale è unica responsabile delle obbligazioni assunte con il contratto. Per effetto dell'affidamento del servizio nessun rapporto di lavoro autonomo o subordinato, a tempo indeterminato o determinato, viene instaurato tra l'Amministrazione ed il personale dell'ente affidatario, il quale solleva l'Amministrazione da ogni e qualsiasi pretesa che possa essere avanzata da detto personale nei confronti dell'Amministrazione stessa, per essere il presente contratto, appalto di servizio.

Art. 9 – Obblighi dell'affidatario – Responsabilità

1. L'affidatario si obbliga :

- a) a garantire il regolare e puntuale adempimento del servizio secondo quanto stabilito dall'Amministrazione Comunale;
- b) ad assicurare, per tutta la durata dell'affidamento del servizio, l'impiego di proprio personale che risulti:

b.1 in possesso dei requisiti previsti dalla vigente normativa;

b.2 in possesso della certificazione sanitaria attestante l'idoneità allo svolgimento dell'attività a contatto del pubblico.

L'affidatario, nel rispetto della vigente normativa in materia di riservatezza, è Titolare del Trattamento dei dati di cui ai precedenti punti b.2 e b.3 e custodisce direttamente la documentazione contenente la relativa banca dati ed è responsabile della veridicità delle informazioni rispetto al Comune di Giarratana:

- c) a svolgere il servizio con organizzazione diretta di propri strumenti;
- d) ad uniformarsi a tutte le disposizioni di legge e di regolamenti concernente il servizio stesso;
- e) a comunicare, al momento della sottoscrizione del contratto (e al momento di sostituzioni che si dovessero rendere necessarie ed inevitabili), i nominativi del personale impiegato, la relativa qualifica e curricula; l'elenco non potrà essere diverso dagli operatori proposti in sede di gara, se non per garantire quanto stabilito al successivo articolo 10;
- f) a sostituire il personale assente entro 48 ore, in ogni caso, l'assenza del personale è ammessa e potrà avvenire esclusivamente in presenza di valide giustificazioni. Qualora l'Amministrazione Comunale verifichi che i motivi addotti non possano giustificare l'assenza, può diffidare l'affidataria e in casi estremi e reiterati, si riserva di recedere dal contratto;

- g) a garantire nei limiti del possibile, la stabilità del personale impiegato, al fine di dare stabilità al servizio stesso;
- h) a redigere con cadenza trimestrale una relazione concernente l'andamento dell'attività del servizio, della gestione del servizio con l'indicazione dei risultati e delle problematiche emerse, la descrizione dei punti di forza e criticità nonché recante le ulteriori indicazioni che dovessero essere richieste dall'Amministrazione Comunale di Giarratana o dal Distretto 44.

2. Nell'ambito del principio generale della reciproca collaborazione l'ente affidatario è tenuto a dare immediata comunicazione al Comune di Giarratana, di qualsiasi evento che impedisca temporaneamente o definitivamente, l'attuazione del servizio, e a segnalare ogni problema sorto nell'espletamento del servizio con particolare riferimento a quanto possa riuscire di ostacolo al perseguimento delle finalità e degli obiettivi generali del servizio, prestando la propria fattiva collaborazione per la rapida soluzione dei problemi segnalati.

3. L'ente affidatario è tenuto inoltre a:

- a) rispettare per gli operatori, tutte le norme e gli obblighi retributivi previsti dai contratti collettivi di lavoro di settore vigenti nel tempo e dagli eventuali accordi locali integrativi degli stessi, relativi alla località in cui si svolge l'attività nonché ad assolvere tutti gli obblighi contributivi previdenziali, assicurativi e quant'altro, derivanti dalle vigenti normative in materia di tutela del lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a proprio carico tutti gli oneri per cui nessun rapporto diretto con l'Amministrazione potrà mai essere configurato. In caso di inottemperanza accertata dall'Amministrazione Comunale o ad essa segnalata dall'Ispettorato del Lavoro, il Comune procederà alla sospensione del pagamento delle fatture, destinando le somme così accantonate a garanzia degli adempimenti degli obblighi di cui sopra. L'affidatario per la sospensione di cui sopra, non può opporre eccezione al Comune, né titolo al risarcimento danni;
- b) rispettare tutte le vigenti normative connesse e derivanti dall'eventuale impiego di personale volontario e/o in servizio civile;
- c) garantire la massima riservatezza delle informazioni riferite agli utenti del servizio e rispettare tutte le vigenti normative in materia di trattamento dati.

4. L'ente affidatario solleva l'Amministrazione Comunale da qualsiasi obbligo e responsabilità per retribuzione, contributi previdenziali ed assicurativi ed in genere da tutti gli obblighi derivanti dalle disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro e di assicurazioni sociali. Il Comune di Ragusa è esonerato altresì da ogni e qualsiasi tipologia di obbligo e responsabilità per danni, infortuni o altro che possano comunque derivare dall'espletamento delle attività oggetto di affidamento, nei confronti sia degli utenti, sia del personale occupato a qualsiasi titolo, dei volontari e di terzi, anche in deroga alle norme che dovessero disporre l'obbligo del pagamento e l'onere a carico o in solido, escludendo altresì ogni diritto di rivalsa e/o di indennizzo nei confronti dell'Amministrazione.

Art. 10 - Verifiche e Controlli

1. L'Amministrazione è tenuta alla verifica della regolarità retributiva e contributiva. Al momento della sottoscrizione del contratto, l'Ente affidatario presenta apposita dichiarazione resa ai sensi dell'articolo 47 del D.P.R. 28.12.2000 n. 445, nella quale attesta l'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale e, laddove sottoscritti, dei contratti decentrati ed integrativi vigenti.

2. In riferimento alla regolarità contributiva, l'ente affidatario deve consegnare all'Amministrazione al momento della sottoscrizione del contratto ed in seguito, dopo sei mesi dalla firma ed entro 15 giorni dalla scadenza del contratto, copia di idonea documentazione attestante il regolare versamento dei contributi; in ogni caso, l'Amministrazione potrà in qualunque momento, richiedere a corredo di ogni fattura mensile, la consegna di copia del modello DURC che la Cooperativa è tenuta a presentare.

3. L'Amministrazione Comunale si riserva inoltre di effettuare verifiche secondo specifiche esigenze del momento e comunque orientate ai seguenti principi:

- verifiche periodiche dei risultati conseguiti dal servizio oggetto di gara e degli eventuali scostamenti rispetto alle finalità stabilite;
 - verifiche operative, con il coinvolgimento diretto dell'affidatario, finalizzate a valutare l'azione degli operatori impegnati nel servizio, in termini di efficienza ed efficacia.
 - verifiche disposte in qualsiasi momento dal Comune capofila o dal Comune di Giarratana, allo scopo di controllare la corretta esecuzione e l'esatto adempimento degli obblighi posti in capo all' affidatario.
4. Alla Cooperativa affidataria è riconosciuto il diritto di richiedere ulteriori specifici momenti di verifica e confronto su problemi o questioni autonomamente individuati e comunque pertinenti.

Art. 11 - Durata

1. Il servizio oggetto di gara viene affidato per la durata di anni 2 (due) a decorrere dalla data di stipula del contratto. E' esclusa ogni tacita proroga e/o rinnovo.

Art. 12 – Sicurezza D.Lgs 626/1994 e s.m.i.

1. L'Ente affidatario, al momento della sottoscrizione del contratto, dovrà presentare un'autocertificazione nella quale attesta di avere adempiuto a tutti gli obblighi previsti dalla vigente normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, necessari e propedeutici all'avvio del servizio oggetto di affidamento.

2. L'ente affidatario è tenuto al pieno e totale rispetto della normativa in materia di "Miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori" D.Lgs. 626 del 19 settembre 1994 e successive modificazioni nonché normative collegate ed indica il proprio Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione che si dovrà coordinare con quello dell'Amministrazione, **nella persona di _____.**

3. L'Ente affidatario è tenuto inoltre alla redazione ed aggiornamento del Documento di Valutazione dei rischi previsto ai sensi dell'articolo 4, comma 2, D.Lgs. n. 626/1994, nonché ad assicurare ogni adempimento previsto ai sensi della normativa in oggetto, ivi inclusi i Nuclei d'Emergenza e di Pronto Soccorso se dovuti e la Cassetta / Valigetta di Pronto Soccorso.

4. Qualora il personale dell'Ente rilevi la presenza di fattori di rischio alla sicurezza non immediatamente rimovibili, provvede ad informare tempestivamente il proprio Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, e il Dirigente Servizio Politiche Sociali.

6. L'aggiudicatario **si impegna a comunicare in forma scritta, entro 5 giorni precedenti l'avvio del servizio le informazioni, allegate al contratto, con riferimento a:**

- Nominativo del Datore di Lavoro
- Nominativo del rappresentante dei lavoratori.....;
- Nominativo del Medico competente.....;
- Formazione professionale documentata in materia di sicurezza dei lavoratori impegnati nel servizio oggetto di appalto.....;
- Mezzi e attrezzature previste e disponibili per l'esecuzione del lavoro.....;
- Dotazioni di protezione individuale.....;
- Altre informazioni che ritenga utili fornire in merito al proprio servizio di prevenzione e protezione in materia di sicurezza.....

Art. 13 – Trattamento dati personali - D.Lgs. n° 196/2003

1. Ai sensi del D.Lgs. n° 196/2003 il Comune di Giarratana è Titolare del Trattamento dei dati personali connesso alla gestione del Servizio. Il trattamento di dati sensibili e di carattere giudiziario è autorizzato ai sensi della Legge quadro n. 328/2000 e dell'articolo 73, comma 1, lett. a, b, c, d, e, del Decreto Legislativo 30.6.2003 n. 196.

2. L'ente in quanto affidatario del servizio è Responsabile esterno del Trattamento ed a tal fine indica, prima della sottoscrizione del contratto, **il/la Sig./ra.....**, in possesso dei necessari requisiti di esperienza, capacità, affidabilità idonee a garantire il pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia, ivi compreso il profilo della sicurezza, quale Responsabile del Trattamento dati; il predetto Responsabile:
 - opera nel rispetto delle vigenti disposizioni normative, delle istruzioni stabilite al presente articolo e a quelle ulteriori che dovessero essere impartite dall'Amministrazione;
 - attua le misure di sicurezza fisiche, organizzative, logiche necessarie per la protezione dei dati;
 - è tenuto a designare gli Incaricati ai sensi dell'articolo 30 del D.Lgs. n. 196/2003, fornendo loro le relative istruzioni;
 - consegna all'Amministrazione Comunale, copia della designazione e delle istruzioni fornite agli Incaricati, entro 5 giorni antecedenti la sottoscrizione del contratto o dal momento di eventuali sostituzioni/integrazioni;
 - provvede ad abilitare e disabilitare gli Incaricati secondo le prescrizioni del D. Lgs.n. 196/2003.
3. L'ente affidatario, il/i Responsabile/i e gli Incaricati procederanno al trattamento dei dati attenendosi alle istruzioni di seguito precisate ed alle ulteriori che dovessero essere impartite verbalmente o per iscritto; in ogni caso:
 - i dati debbono essere trattati solo ed esclusivamente per le finalità connesse al corretto espletamento dei servizi affidati e nel pieno e totale rispetto della vigente normativa in materia di riservatezza;
 - l'affidatario dovrà adottare le opportune misure atte a garantire la sicurezza dei dati in suo possesso;
 - è fatto divieto di comunicare dati sensibili e particolari a terzi (salvo casi eccezionali che riguardino l'incolumità o la sicurezza dei minori, previa autorizzazione del titolare o, in caso di urgenza, con successiva informativa al titolare);
 - è fatto divieto di diffondere dati se non in forma anonima e secondo le indicazioni fornite dal Titolare;
 - i dati dovranno essere conservati per il tempo strettamente necessario connesso esclusivamente alla gestione del servizio oggetto di affidamento; a tale fine l'ente si impegna, in assenza di rinnovo dell'affidamento del servizio, a consegnare i dati all'Amministrazione Comunale entro 30 giorni dalla conclusione del contratto, senza conservarne copia alcuna né come banca dati elettronica, né in forma cartacea; contestualmente, il Legale Rappresentante dell'ente trasmette apposita dichiarazione di responsabilità nella quale attesta di non avere conservato copia alcuna delle banche di dati personali utilizzate per l'affidamento del servizio o di cui comunque la Cooperativa sia venuta a conoscenza, in dipendenza dello stesso.
4. Ai sensi del D.Lgs. n° 196/2003, oltre alle ipotesi di responsabilità penale ivi contemplate, l'affidatario è comunque tenuto al risarcimento del danno provocato agli interessati in violazione della normativa richiamata.

Art. 14– Inadempienze e penalità

1. L'affidatario, nell'esecuzione del servizio previsto dal presente capitolato, ha l'obbligo di uniformarsi a tutte le disposizioni di legge e regolamenti nonché alle disposizioni presenti e future emanate dall'Amministrazione Comunale.
2. L'affidatario ferme restando le eventuali conseguenze civili e penali, è soggetto a una penalità da € 50,00 a € 516,00 per ogni fatto – a seconda della gravità dell'infrazione - qualora:
 - a. si renda colpevole di manchevolezze e carenze nella qualità del servizio, ricollegabili con le condizioni generali di cui al presente capitolato;
 - b. non fornisca tutte le prestazioni convenute;
 - c. esegua in modo difforme gli interventi indicati nel progetto di servizio che rappresenta parte integrante dell'offerta globale del concorrente;

d. esegua il servizio non continuativamente o con ritardo e non provveda alla sostituzione del personale inidoneo o inadeguato allo svolgimento del servizio con conseguente pregiudizio nei confronti degli utenti e danno per l'Amministrazione;

e. non adempia, o adempia parzialmente, alle prestazioni previste dal presente capitolato speciale.

3. In presenza degli atti o dei fatti di cui sopra l'Amministrazione, mediante provvedimento motivato del Dirigente del Servizio Politiche Sociali, procederà alla contestazione formale, invitando l'Impresa aggiudicataria a formulare le proprie controdeduzioni entro 10 giorni. Qualora l'Impresa aggiudicataria non adempia a tale incombenza nel termine prefissato o non fornisca elementi ritenuti idonei a giustificare le inadempienze contestate, si disporrà l'applicazione della penale nella misura sopra indicata.

4. La determinazione della penale è commisurata alla gravità del fatto contestato e all'eventuale recidiva.

5. L'Amministrazione si riserva, in ogni caso, la possibilità di ovviare agli inconvenienti, mancanze e inadempimenti addebitando ogni eventuale spesa all'Impresa aggiudicataria, a carico della quale restano altresì tutti gli ulteriori oneri e passività derivanti da dette inadempienze e dai provvedimenti che il Comune sarà costretto ad adottare di conseguenza.

6. Le penalità a carico dell'Impresa aggiudicataria saranno prelevate dalle competenze ad essa dovute, operando detrazioni sulle fatture mensili emesse dall'Aggiudicataria.

Art. 15 – Divieto di subappalto e Cessione del contratto

1. E' fatto divieto all' Ente affidatario di cedere, subappaltare, in tutto o in parte, il servizio oggetto dell'appalto, pena l'immediata risoluzione del contratto ed il riconoscimento dei danni e delle spese causati all'Amministrazione.

Art. 16 – Procedura di gara e Criteri di aggiudicazione

1. La gara verrà espletata mediante procedura negoziata ai sensi dell'art. 56 del D. lgs. 163/06, secondo il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 83 del D. Lgs. 163/06, che verrà valutata in base ai seguenti elementi

	Elementi di Valutazione	Fattori ponderali
A	Costo del servizio	20
B	Qualità del servizio – validità del progetto presentato	50
C	Organizzazione e professionalità proposta per il servizio oggetto di gara	30
	Totale punti	100

A – Costo del Servizio:

Fattore ponderale 20

L'assegnazione del punteggio relativo al costo del servizio offerto (max 20 punti), avviene proporzionalmente tra i concorrenti non esclusi per offerta anomala previa richiesta giustificazioni in merito, attribuendo all'offerta più bassa il massimo punteggio, secondo la seguente formula:

$$\frac{\text{OFFERTA PIÙ BASSA} \times 20}{\text{OFFERTA PIÙ BASSA}} = 20 \text{ PUNTI}$$

$$\frac{\text{OGNI ULTERIORE SINGOLA OFFERTA} \times 20}{\text{OFFERTA PIÙ BASSA}} = X \text{ PUNTI}$$

B – Qualità del Servizio – validità del progetto presentato.**Fattore ponderale 50**

Nella valutazione del progetto per la gestione del Servizio oggetto di gara, sarà apprezzata la sintesi abbinata alla chiarezza ed esaustività della proposta e pertanto, l'elaborato progettuale non dovrà superare, escluso l'indice, nr. 4 cartelle ovvero 4 fogli formato A4, redatti in un'unica facciata, ciascuna composta di un numero massimo di 48 righe.

Il progetto dovrà evidenziare i seguenti elementi:

b.1 - Strategie, modalità, attività, strumenti per il miglior perseguimento delle finalità del Servizio "Telesoccorso e teleassistenza":**Sub fattore ponderale 20**

- Analisi dei bisogni dell'utenza
- Modalità e strumenti per la verifica periodica dell'attività.

Ai fini dell'assegnazione del punteggio relativo al punto **b.1**, si terrà conto in particolare dei seguenti indicatori:

Indicatori	coefficienti
Descrizione minima del punto b.1 come richiesta in tutti gli elementi:	0
Descrizione completa del punti b.1 ma non soddisfacente in tutti gli elementi richiesti	0.3
Descrizione completa del punto b.1 e soddisfacente in tutti gli elementi	0.5
Descrizione completa del punto b.1 con analisi dettagliata dei singoli elementi	0.8
Descrizione completa del punto b.1 arricchita da elementi innovativi rispetto a quelli richiesti	1

b.2. – Modalità di collaborazione con le risorse sociali della comunità.**Sub fattore ponderale 12**

- Modalità del lavoro di rete con espresso riferimento alle risorse che si intende concretamente attivare nella comunità locale di riferimento allo scopo di migliorare la qualità e l'efficacia del servizio e la soddisfazione dell'utenza;
- Capacità della proposta progettuale di inserirsi implementandole, nelle reti di protezione e di promozione sociale già attive o potenzialmente attivabili nel territorio comunale.

Ai fini dell'assegnazione del punteggio relativo al punto **b.2**, si terrà conto in particolare, dei seguenti indicatori:

Indicatori	coefficienti
Descrizione minima dell'elemento b.2 come richiesta	0
Descrizione completa del punto b.2 e soddisfacente in tutti gli elementi	0.4
Protocolli e/o accordi previsti ma non attivati	0.8
Protocolli e/o accordi già attivati (allegare)	1

b.3 - Programma di gestione tecnico organizzativa**Sub fattore ponderale 10**

- Programmazione generale del servizio, pianificazione delle attività;
- Esplicazione delle attività e prestazioni professionali che gli operatori presteranno all'utenza;
- Modalità di verifica del corretto espletamento delle prestazioni richieste;
- Modalità proposte per il migliore collegamento e collaborazione con i servizi del territorio;
- Le innovazioni proposte per la migliore qualità del servizio.

Ai fini dell'assegnazione del punteggio relativo al punto **b.3**, verrà valutata in particolare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità del modello gestionale proposto e si terrà conto, dei seguenti indicatori:

Indicatori	coefficienti
Descrizione minima del punto b.3 come richiesta in tutti gli elementi:	0
Descrizione completa del punti b.3 ma non soddisfacente in tutti gli elementi richiesti	0.3
Descrizione completa del punto b.3 e soddisfacente in tutti gli elementi	0.5
Descrizione completa del punto b.3 con analisi dettagliata dei singoli elementi	0.8

Descrizione completa del punto b.3 arricchita da elementi innovativi rispetto a quelli richiesti 1

b.4 - I risultati attesi

Sub fattore ponderale 8

Una proposta di metodologia di valutazione per la verifica ed il monitoraggio periodici degli interventi attivati, che preveda la predeterminazione di indicatori idonei ad accertare l'efficacia, l'innovazione ed il miglioramento qualitativo del servizio garantendo le informazioni di ritorno, sia in itinere sia alla conclusione del periodo contrattuale.

Ai fini dell'assegnazione del punteggio relativo al sub - elemento di valutazione **b.4**, si terrà conto in particolare delle modalità e strumenti utilizzati per la verifica e il controllo in itinere della qualità degli interventi attivati nonché della tempistica, funzionalità e reale fattibilità del sistema di controllo proposto.

Verrà inoltre apprezzata l'efficacia del cruscotto di indicatori proposti per la rilevazione della efficienza ed economicità del servizio complessivo, si terrà conto in particolare, dei seguenti indicatori:

Indicatori	coefficienti
Descrizione minima del punto b.4 come richiesta in tutti gli elementi:	0
Descrizione completa del punti b.4 ma non soddisfacente in tutti gli elementi richiesti	0.3
Descrizione completa del punto b.4 e soddisfacente in tutti gli elementi	0.5
Descrizione completa del punto b.4 con analisi dettagliata dei singoli elementi	0.8
Descrizione completa del punto b.4 arricchita da elementi innovativi rispetto a quelli richiesti	1

C - Organizzazione e professionalità proposta per il servizio oggetto di gara.

Fattore ponderale 30

La professionalità aziendale proposta con riferimento specifico al servizio in gara, verrà valutata sulla base dei seguenti indicatori, con punteggio distribuito proporzionalmente:

c.1) Qualità professionale degli operatori che l'Ente affidatario si impegna ad impiegare effettivamente nel servizio oggetto di gara.

Sub fattore ponderale 10

La valutazione avverrà discrezionalmente sulla base di un quadro comparativo, attribuendo il punteggio massimo alla descrizione delle professionalità ritenute più esaustive avendo a riferimento il servizio stesso.

In proporzione verranno assegnati gli altri punteggi. In particolare, ai fini dell'assegnazione del punteggio relativo al sub - elemento **c.1**, fermo restando naturalmente, il possesso dei requisiti richiesti, saranno valutati i seguenti elementi descritti in ordine di priorità:

indicatori	coefficienti
Gli operatori hanno meno di un anno di esperienza	0
Almeno il 50% degli operatori ha un'esperienza fino a tre anni	0.4
Almeno il 50% degli operatori ha un'esperienza superiore a tre anni	0.8
Più del 50% degli operatori ha un'esperienza pluriennale	1

c. 2) Descrizione del Piano di formazione/aggiornamento professionale

Sub fattore ponderale 6

Il piano di formazione/aggiornamento potrà essere prodotto direttamente o partecipato all'esterno dell'organizzazione, e l'Ente affidatario si impegna ad assicurare la formazione concretamente al personale destinato alla gestione del servizio per la durata dell'appalto.

L'attribuzione del punteggio avverrà discrezionalmente valutando in particolare, la coerenza tra il fabbisogno formativo rilevato con gli obiettivi generali e specifici della proposta formativa nonché l'articolazione, numero ore, modalità didattica e tempistica del Piano di formazione / aggiornamento professionale che il concorrente si impegna ad assicurare al personale impiegato nel servizio da realizzare nel biennio di durata dell'affidamento.

Indicatori	coefficienti
Descrizione minima del punto c.2 come richiesta in tutti gli elementi:	0
Descrizione completa del punti c.2 ma non soddisfacente in tutti gli elementi richiesti	0.3
Descrizione completa del punto c.2 e soddisfacente in tutti gli elementi	0.5
Descrizione completa del punto c.2 con analisi dettagliata dei singoli elementi	0.8

c. 3) Organizzazione del servizio e organigramma aziendale**Sub fattore ponderale 14**

Organizzazione e organigramma aziendale che l'Ente si impegna a mettere a disposizione per il servizio oggetto di gara, con riferimento all'organizzazione della centrale operativa, alle figure professionali previste (quadri, dirigenti, figure professionali di coordinamento e consulenza etc.) con riguardo specifico alle funzioni, comprese quelle relative alle indicazioni, del D. Lgs. 196/2003.

Il concorrente può descrivere il modello organizzativo che mette a disposizione per il servizio oggetto di gara e/o può allegare schemi esemplificativi.

Indicatori	coefficienti
Descrizione minima del punto c.3	0
Descrizione completa del punti c.3 ma non soddisfacente in tutti gli elementi richiesti	0.3
Descrizione completa del punto c.3 e soddisfacente in tutti gli elementi	0.5
Descrizione completa del punto c.3 con analisi dettagliata dei singoli elementi	0.8
Descrizione completa del punto c.3 arricchita da elementi innovativi rispetto a quelli	1

L'offerta più vantaggiosa sarà desunta dalla somma dei punteggi di cui alle precedenti lettere A, B, C.

Le offerte non vincolano in alcun modo l'Amministrazione Comunale.

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà insindacabile di non procedere all'aggiudicazione qualora non ritenga idonee le offerte pervenute o per altre motivazioni di interesse pubblico senza che, in ragione di ciò, i soggetti partecipanti possano vantare alcun diritto a qualsivoglia titolo, ivi compreso a titolo di risarcimento del danno subito e delle spese sostenute;

Si darà corso all'affidamento del servizio anche qualora, entro il termine stabilito, sia pervenuta solo un'offerta purché valida, ritenuta rispondente alle caratteristiche del servizio richiesto e congrua nei valori economici offerti.

In caso di offerte che ottengano il medesimo punteggio complessivo, l'affidamento del servizio avverrà a favore del concorrente che avrà ottenuto il maggior punteggio per merito tecnico – qualitativo, vale a dire il concorrente che avrà ottenuto il maggiore punteggio nella somma complessiva dei criteri B, C, degli elementi di valutazione; in caso di ulteriore parità si procederà ai sensi di legge.

L'efficacia dell'affidamento è subordinata alla verifica della sussistenza dei requisiti in capo alla cooperativa aggiudicataria. Qualora risulti la mancanza dei requisiti dichiarati in sede di gara, si procederà ad affidare il servizio all'Impresa che segue, fermo restando il possesso dei requisiti.

Art. 17 – Cauzione

1. La Cooperativa affidataria, in quanto cooperativa sociale ONLUS, non è obbligata al deposito cauzionale, ai sensi della Circolare regionale n. 17 del 04.12.02 ed è esente dall'imposta di bollo ai sensi del D. Lgs. 460/97

Art. 18 – Controversie

1. Qualsiasi controversia tra l'Amministrazione Comunale e l'Ente affidatario in ordine all'esecuzione del contratto di cui al presente capitolato verrà deferita al giudizio di tre arbitri nominati rispettivamente dall'Amministrazione Comunale, dall'Ente affidatario e uno di comune accordo tra le parti, i quali decideranno secondo le norme di diritto.

2. Durante l'espletamento del giudizio arbitrale e sino alla pronuncia del lodo, al fine di garantire la continuità del servizio, l'Ente non può esimersi dall'assicurare integralmente le prestazioni contrattuali.

Art. 19 – Risoluzione del contratto

1. Il contratto è risolto, con semplice dichiarazione di parte, a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, fatto salvo il risarcimento per eventuale danno da rivalersi su eventuali crediti dell'Ente affidatario, nei seguenti casi:

- a. mancato adempimento degli obblighi di cui alla lettera a) del comma 3°, del precedente articolo 9;
- b. grave inadempienza dell'Ente tale da compromettere il buon risultato della gestione del servizio affidato;
- c. in caso di subappalto;
- d. mancato rispetto degli obblighi inerenti la normativa di sicurezza sui luoghi di lavoro;
- e. utilizzo improprio dei dati personali e di ogni notizia relativa al servizio;
- f. ritardi continuati e ingiustificati nel pagamento dei corrispettivi da parte dell'Amministrazione.

Art. 20 – Spese contrattuali - Imposte e Tasse

1. L'Ente affidatario affidataria è tenuta al pagamento di tutte le spese contrattuali, imposte e tasse, dovute secondo le leggi in vigore .
2. Per quanto riguarda l'I.V.A. si fa espresso rinvio alle disposizioni di legge in vigore.

Art. 21 – Rinvio

1. Per quanto non espressamente previsto dal presente capitolato, si applicano le disposizioni in materia contenute nella normativa vigente ed in particolare con riferimento alla Legge sulla contabilità dello Stato e relativo regolamento, alle Leggi sanitarie e di sicurezza, di carattere amministrativo, contabile e fiscale, oltre alle disposizioni contenute nei Codici Civili e di Procedura Civile.
2. Si applicano inoltre le leggi ed i regolamenti che potessero venire emanati nel corso del contratto, comunque attinenti al servizio oggetto di gara.

Art. 22 – Vincolatività delle offerte

1. La presentazione dell'offerta implica l'accettazione integrale da parte della Ente affidatario concorrente, di tutti, nessuno escluso, gli articoli del presente Capitolato e dell'Avviso pubblico.