



**CONSORZIO INTERCOMUNALE PER LA GESTIONE  
DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI  
DELL'OVEST TICINO**

Via B. Garbaro n.47 - 28068 Romentino

Tel. 0321 869921 - Fax 0321 869950

P.I. / C.F. 01622460036 - e-mail: protocollo.cisaovesticino@cert.ruparpiemonte.it

**CAPITOLATO D'APPALTO PER  
L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE  
DEL SERVIZIO DENOMINATO  
"SPORTELLO UNICO SOCIO-  
SANITARIO"**

**CIG 5359024680**

**Periodo 30/12/2013-29/12/2014**

**BASE D'ASTA PER UN ANNO - € 101.992,00 oltre ad IVA**

## **Art. 1 Oggetto**

Oggetto dell'appalto è l'affidamento della gestione del servizio denominato "Sportello unico socio-sanitario" con le modalità indicate nell'art. 2

## **Art. 2 Modalità di svolgimento del servizio**

Il servizio "Sportello unico socio-sanitario" è costituito dalle seguenti attività e prestazioni

### **2a) - Servizi di front-office**

**I servizi di front-office** dello Sportello unico saranno garantiti mediante l'impiego di due persone con qualifica e formazione adeguate, delle quali, almeno una, dovrà essere in possesso del Diploma di Laurea in Servizio Sociale e dell'iscrizione all'Albo professionale.

Le suddette persone, dovranno aver maturato valide esperienze sia amministrative che di contatto con il pubblico in ambito socio-assistenziale e di volontariato.

In collaborazione con gli operatori di questo Consorzio e dell'ASL-NO, forniranno informazioni sui servizi socio-sanitari disponibili nel territorio e sulle relative procedure d'accesso, fornendo supporto nello svolgimento delle pratiche necessarie.

Contribuiranno, inoltre, al monitoraggio della domanda e dell'offerta degli utenti, raccogliendone reclami e suggerimenti.

Il servizio di front-office, da effettuarsi presso lo sportello unico delle sedi dell'ASL-NO di Trecate e di Galliate, nonché presso gli uffici sociali territoriali, sarà coperto per la durata del progetto, dal 30 dicembre 2013 al 29 dicembre 2014, dal lunedì al venerdì, giorni festivi esclusi.

Dovrà essere prestata particolare attenzione alle persone diversamente abili e alle loro famiglie.

### **2b) I servizi di back-office** dovranno essere garantiti attraverso personale adeguatamente formato.

L'attività di back office sarà effettuata presso la sede del Consorzio e comprenderà la gestione economico-amministrativa delle procedure attivate presso gli sportelli di front office e l'elaborazione dei dati per l'aggiornamento del relativo sito web.

Il servizio di back-office sarà coperto per tutta la durata del progetto, dal 30 dicembre 2013 al 29 dicembre 2014, da lunedì a venerdì, giorni festivi esclusi

## **Art. 3 Finalità, obiettivi e risultati attesi**

L'Ente si propone, con l'implementazione dello sportello unico Socio-sanitario, di garantire un'efficace ed efficiente informazione relativa ai servizi alla persona, con particolare riferimento ai servizi a valenza sociale e sanitaria.

Altro obiettivo è l'inserimento, nel mondo del lavoro, di personale svantaggiato e senza lavoro, preferibilmente residenti nel territorio dell'Ovest-Ticino.

## **Art. 4 Modalità organizzative per il raggiungimento delle finalità di cui al precedente art. 3.**

Nel servizio dovranno essere impiegati n. 3 lavoratori di cui almeno n. 1, come già detto, in possesso del Diploma di Laurea in Servizio Sociale e dell'iscrizione all'albo professionale degli assistenti Sociali.

L'orario settimanale di ciascuno di essi dovrà essere compreso tra 30 e 36 ore.

## **Art. 5 – Monte ore annuo complessivo presunto**

Il monte ore presunto per la realizzazione del servizio oggetto del presente capitolato è di circa ore **4.862** annue, delle quali circa **1.440** per il personale con qualifica di assistente sociale.

**N.B. Le prestazioni comprendono l'attività di front office, di back office e di formazione/supervisione/coordinamento. Il C.I.S.A. Ovest Ticino pagherà all'Impresa aggiudicataria il corrispettivo delle ore di front office e di back office effettivamente prestate. Per quanto riguarda il monte ore di supervisione/coordinamento/formazione saranno a carico del C.I.S.A. Ovest Ticino solo le ore preventivamente concordate tra il Responsabile del Consorzio e il Responsabile Tecnico dell'Impresa aggiudicataria.**

**In ogni caso, il monte ore annuo complessivo dovrà essere tale da non comportare spese superiori a quelle preventivate come importo economico del presente appalto.**

## **Art.6 Personale**

I nominativi degli operatori, il loro curriculum, le rispettive qualifiche, con dichiarazione del livello retributivo applicato, dovranno essere presentati al Consorzio almeno una settimana prima dell'effettivo avvio del servizio.

Sarà cura dell'Impresa aggiudicataria garantire la sostituzione del personale assente con altro personale avente la stessa qualifica professionale, dandone, comunque tempestiva informazione al Consorzio.

L'Impresa aggiudicataria garantirà, in caso di malattia o di grave impedimento da parte degli operatori impegnati nella gestione dello Sportello unico socio-sanitario, l'attivazione di tutti gli strumenti possibili per ovviare all'emergenza, comunicando tempestivamente al Referente del Consorzio opportunità e/o modalità della sostituzione.

**L'impresa aggiudicataria ha l'obbligo di assorbire nel proprio organico, senza periodo di prova, il personale attualmente impegnato nel progetto denominato "Sportello Unico Socio-sanitario", salvo esplicita rinuncia individuale ed assicurare la giusta tutela al personale operante in astensione per maternità, infortunio, malattia, ferie, aspettativa, aspettativa sindacale, distacco legge 300/1970, al momento dell'avvio dell'appalto, garantendo l'assorbimento dello stesso al termine del periodo di astensione obbligatoria e/o facoltativa, infortunio, malattia, aspettativa, aspettativa sindacale o distacco legge 300/1970.**

L'assorbimento dovrà essere attuato riconoscendo l'anzianità di servizio riferita all'attività svolta, nell'ambito del progetto "Sportello Unico socio-sanitario" attivato dal C.I.S.A. Ovest Ticino, nelle precedenti Imprese, con i relativi scatti di anzianità che ogni lavoratore ha maturato, previsti dal contratto collettivo nazionale di lavoro in essere (cfr. CCNL cooperative sociali per le Imprese Cooperative). Analogamente, a riguardo degli scatti in corso di maturazione si farà riferimento alla data di assunzione con le precedenti Imprese che hanno lavorato per la realizzazione del suddetto progetto, avviato dall'Ente.

A tutto il personale che si trova e si troverà ad operare nel servizio oggetto dell'appalto, sia a tempo indeterminato che a tempo determinato, dovrà essere tassativamente applicato il CCNL firmato dalle OO.SS. maggiormente rappresentative a livello nazionale (se cooperativa sociale il CCNL delle Cooperative Sociali 2010-2012) ed i successivi rinnovi, con riferimento alla qualifica corrispondente ed alle mansioni svolte ed i relativi contratti integrativi e successivamente sottoscritti dalle OO.SS. maggiormente rappresentative a livello nazionale (se cooperativa sociale il contratto integrativo regionale attualmente vigente).

A tutto il personale si dovrà applicare lo statuto dei lavoratori (L 300/1970), compreso

l'articolo 18, nonché le disposizioni in materia di assicurazioni, tutela ed assistenza del personale medesimo, restando pertanto a carico dell'aggiudicatario tutti i relativi oneri e le sanzioni civili e penali previsti dalle leggi o regolamenti vigenti in materia.

Sono fatte salve le condizioni di miglior favore in essere concesse al personale o derivanti dall'applicazione di altri CCNL firmati dalle OO.SS. maggiormente rappresentative a livello nazionale diverso dal CCNL cooperative sociali.

Le condizioni di miglior favore in essere saranno considerate come superminimi non assorbibili.

Se l'impresa aggiudicataria sarà una cooperativa, questa dovrà dare facoltà al personale di decidere se entrare in cooperativa come socio lavoratore in regime di rapporto subordinato o come dipendente. Tale possibilità dovrà essere data anche dall'attuale gestore del servizio, in caso risulti aggiudicatario dell'appalto.

L'impresa aggiudicataria dovrà fornire un'adeguata professionalità ai soci (se cooperativa) e dipendenti garantendo la loro formazione e aggiornamento permanente, con corsi organizzati direttamente, in aggiunta ai corsi di aggiornamento eventualmente organizzati dal Consorzio. In ogni caso le ore di formazione del personale saranno a totale carico dell'Impresa aggiudicataria; pertanto questo Ente non verserà alcun importo aggiuntivo.

Tutte le ore di formazione obbligatorie (D.Lgs. 81/2008, privacy), e quelle proposte dall'azienda, dovranno essere considerate, a tutti gli effetti, come ore di lavoro; il relativo costo sarà a carico dell'Impresa aggiudicataria.

L'Impresa aggiudicataria dovrà garantire al personale in servizio, che opera per un monte ore giornaliero superiore a 6 ore, l'accesso alla mensa o a idonee forme sostitutive.

In particolare si precisa che, in caso di aggiudicazione ad una Cooperativa, dovranno essere rispettati gli artt. 70, 53 e 26 del CCNL Coop Soc 2002 2005 e s.m.i. firmato dalle OO.SS. maggiormente rappresentative a livello nazionale.

Il personale addetto alla realizzazione del servizio di cui all'oggetto, sarà dipendente e/o socio lavoratore dell'Impresa aggiudicataria, con la quale unicamente intercorrerà il rapporto di lavoro a tutti gli effetti di legge.

Il Consorzio si riserva di non procedere alla liquidazione delle competenze in difetto di presentazione di autocertificazione, soggetta a controllo dell'Ente, comprovante l'avvenuto adempimento degli obblighi assicurativi e di ogni altro onere in materia di legislazione del lavoro.

Pertanto l'Impresa aggiudicataria dovrà mensilmente, unitamente alle fatture, trasmettere copia del modello DURC e certificazione attestante la regolarità del versamento dei contributi previdenziali e delle ritenute erariali.

Tutto il personale dovrà essere in possesso di certificazione di idoneità al lavoro, nonché di tesserino di riconoscimento.

**L'Impresa deve portare a conoscenza del proprio personale che l'Ente appaltante è totalmente estraneo al rapporto di lavoro e che non potranno essere avanzate, in qualsiasi sede, pretese, azioni o ragioni di qualsiasi natura nei confronti dell'Amministrazione appaltante.**

L'aggiudicataria farà pervenire mensilmente, su supporto magnetico e a mezzo E-mail, l'elenco nominativo del personale operante, con qualifica, titolo di studio e orario di lavoro effettuato. Mensilmente, l'Impresa invierà documentazione comprovante le ore di lavoro prestate da ciascun operatore (fotocopia del cartellino presenza), i versamenti contributivi di legge e

autocertificazioni sull'integrale applicazione del C.C.N.L. del settore socio-sanitario.

**Ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile, l'inosservanza o il mancato adempimento degli obblighi di cui al presente articolo accertata dall'Amministrazione appaltante direttamente o tramite altri Enti preposti al controllo, dà facoltà all'Amministrazione stessa di dichiarare risolto il contratto stipulato tra le parti, con atto del Direttore che sarà notificato all'appaltatore.**

#### **Art. 7 - Rapporti tra Consorzio e Impresa aggiudicataria**

L'Impresa aggiudicataria dovrà comunicare al Consorzio il nominativo di un operatore, che assuma funzioni di Coordinatore dei Servizi sul territorio e che mantenga un rapporto costante con i Responsabili del Consorzio; il coordinatore deve garantire la continuità per tutta la durata dell'appalto.

L'Impresa aggiudicataria provvederà a trasmettere, trimestralmente, apposito report, sull'andamento dell'attività, sui punti di forza e sulle criticità incontrate.

Il Consorzio provvederà a nominare un proprio operatore quale Referente del progetto; questi avrà il compito di rapportarsi costantemente con il Coordinatore dell'Impresa aggiudicataria.

Il Coordinatore dell'Impresa e il Referente del progetto, per il Consorzio, si incontreranno almeno ogni 3 mesi per effettuare una valutazione congiunta sull'andamento dell'attività.

#### **Art. 8 - Responsabile della sicurezza**

Il Datore di lavoro dell'Impresa aggiudicataria, in quanto titolare di poteri decisionali per i lavoratori, adotterà le misure di tutela e le relative nomine previste dal D.Lgs. 81 del 9.4.2008 e s.m.i.

#### **Art. 9 – Comportamento del personale**

Il personale dell'Impresa, nell'esercizio delle sue funzioni, ha l'obbligo di mantenere un contegno corretto e responsabile ed un comportamento rispettoso nei confronti degli Utenti, del personale consortile e dell'ASL, dell'Amministrazione e del pubblico e di chiunque venga a contatto con lui.

In particolare, ogni operatore dovrà garantire il rispetto del segreto d'Ufficio e della privacy degli utenti, ai sensi del D.Lgs. 196/2003. L'operatore/gli operatori con qualifica di Assistente Sociale dovrà/anno altresì garantire il rispetto del segreto professionale.

#### **Art. 10 – Autonomia nella gestione dei servizi**

Fermo restando il rispetto dei programmi individuali di attività, delle norme stabilite dal presente capitolato, del progetto offerto, della normativa vigente e degli atti interni del Consorzio, l'aggiudicataria è autonoma nella gestione dei servizi e nella realizzazione del progetto e risponde, per quanto riportato nel presente atto, alla massima autorità dell'Amministrazione competente.

Resta inteso che il Direttore e qualsiasi altro Responsabile del Consorzio, non potranno in alcun modo agire gerarchicamente sul personale dell'Impresa aggiudicataria che resta in ciò totalmente autonoma dall'Amministrazione.

## **Art. 11 – Garanzie per gli utenti**

L'Impresa garantisce agli Utenti:

1. il totale rispetto dei diritti civili e costituzionali della propria personalità e delle proprie scelte;
2. il diritto alla riservatezza dei propri dati personali ai sensi del D. Lgs. 196/2003;
3. il diritto a segnalare lamentele od inconvenienti che si verifichino nel servizio.

## **Art. 12 – Responsabilità dell'impresa aggiudicataria**

All'Impresa aggiudicataria fa interamente carico ogni responsabilità inerente alla gestione e alla realizzazione del servizio oggetto del presente appalto, compresa quella del buon funzionamento dell'eventuale attrezzatura utilizzata e la responsabilità per gli infortuni del personale addetto, che dovrà essere opportunamente addestrato ed istruito.

L'Impresa aggiudicataria risponde direttamente dei danni alle persone o alle cose provocati nell'esecuzione del servizio, restando a suo completo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di compensi da parte dell'Ente appaltante, salvi gli interventi in favore dell'appaltatore da parte di Società assicuratrici.

I danni arrecati colposamente dal gestore alla struttura, agli impianti ed alle attrezzature concesse in uso gli verranno contestati per iscritto. Qualora le giustificazioni non siano accolte e l'Impresa aggiudicataria non abbia provveduto al ripristino nel termine prefissato, vi provvederà l'Ente, addebitando, le relative spese, all'Impresa stessa e imponendo, a carico di quest'ultima, una penale pari all'importo delle spese di ripristino.

Tutte le responsabilità suindicate ed ogni altra, comunque derivante, nei confronti dell'Amministrazione e dei terzi, dalla gestione dei servizi, dovranno essere coperte da polizza assicurativa secondo le modalità indicate nel successivo art. 14.

L'Impresa aggiudicataria dovrà altresì provvedere al rispetto della normativa vigente in ordine alla sicurezza dei posti di lavoro, alla prevenzione incendi, alla privacy, ottemperando a tutte le disposizioni previste e tenendo in massimo ordine la documentazione ed i registri richiesti.

In particolare l'Impresa aggiudicataria, in accordo con il Consorzio, dovrà adempiere a tutti gli obblighi previsti dal D.Lgs 81/2008 e s.m.i., in quanto applicabili, in relazione alla tipologia e caratteristica dei servizi oggetto del presente appalto.

## **Art. 13- Obblighi dell'amministrazione**

Il progetto dovrà essere realizzato presso le sedi del distretto sanitario di Trecate e Galliate, presso la sede legale e le sedi territoriali del Consorzio C.I.S.A. Ovest Ticino.

## **Art. 14 - Assicurazione - Responsabilità dell'impresa**

L'Impresa aggiudicataria deve dimostrare, all'atto della stipula del contratto, onde sollevare il Consorzio da qualsiasi responsabilità, di aver stipulato e regolarmente pagato, per tutta la durata dell'appalto, la polizza RCT con un massimale di almeno €. 2.000.000,00, precisando che gli utenti sono terzi tra di loro, in quanto agiscono sotto vigilanza e responsabilità dell'Impresa, ed una polizza RCO con un massimale di almeno €. 1.000.000,00. Si precisa che entrambe le coperture non dovranno avere una franchigia superiore a €. 500,00.

#### **Art. 15 - Durata del contratto**

La durata del contratto sarà di anni uno, dal 30 dicembre 2013 al 29 dicembre 2014.

Alla scadenza del contratto l'appalto potrà essere prorogato per il tempo strettamente necessario allo svolgimento delle procedure per l'individuazione del nuovo contraente, alle stesse condizioni in essere al momento della richiesta di proroga presentata dall'Amministrazione consortile.

#### **Art. 16 – Domicilio dell'appaltatore**

Per tutti gli effetti del presente contratto, l'Impresa aggiudicataria elegge domicilio nel Comune di \_\_\_\_\_ - via \_\_\_\_\_.

Le comunicazioni e le notificazioni saranno effettuate a mezzo lettera, fax o posta elettronica.

#### **Art. 17 - Valore annuo dell'appalto**

Il valore annuo indicativo dell'appalto viene determinato in € **101.992,00** +IVA di legge. Ai sensi dell'art. 26 comma 3 bis del D.Lgs. 106/2009 non vi è obbligo di redazione del DUVRI in caso di servizi di natura intellettuale.

#### **Art. 18 – Adeguamento del compenso**

E' espressamente esclusa l'applicazione di qualsiasi forma di revisione dei prezzi.

**N.B. Nella determinazione della base d'asta si è fatto riferimento al costo del personale ai sensi del CCNL 2010/2012, riferito al dicembre 2013, ovvero inclusi i futuri incrementi contrattuali.**

**Nessun indennizzo potrà essere richiesto dall'Impresa qualora il numero di ore necessarie per la realizzazione del servizio appaltato dovesse risultare inferiore a quanto previsto dal presente Capitolato.**

Qualora invece il Consorzio richiedesse un aumento del numero delle ore necessarie per la realizzazione del servizio appaltato, tale aumento non potrà essere superiore al 20% del valore del presente appalto; in relazione al suddetto aumento verrà riconosciuto all'impresa aggiudicataria un idoneo corrispettivo alle stesse condizioni del contratto stipulato a seguito di aggiudicazione del medesimo appalto.

#### **Art. 19 – Aggiudicazione**

L'aggiudicazione dell'appalto dei servizi previsti dal presente capitolato avverrà mediante procedura aperta per pubblico incanto a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 83 del D.Lgs. n. 163/2006.

Le offerte saranno valutate sulla base:

- del progetto tecnico – qualitativo;
- del prezzo.

## **1) PROGETTO TECNICO-QUALITATIVO**

Il progetto tecnico-qualitativo dovrà essere presentato sinteticamente e schematicamente e dovrà essere così articolato:

a1) organigramma funzionale e nominale dell'Impresa con riferimento dettagliato al servizio in gara, nonché descrizione sintetica (max 2 pagine) delle procedure e modalità che l'Impresa adotterà per:

- il reclutamento, la formazione, l'addestramento e lo sviluppo delle competenze del personale,
- l'incentivazione del personale e la riduzione del turn over.

a2) descrizione sintetica (max 3 pagine) dei principali processi, primari e di supporto (vedasi nota esplicativa a fondo pagina), progettati per la realizzazione del servizio di sportello unico socio-sanitario indicando in particolare: gli obiettivi, le risorse messe a disposizione (persone e relativi orari/turni di lavoro e qualifiche, attrezzature), i criteri ed i metodi utilizzati per assicurare l'efficace funzionamento ed il miglioramento continuo, nonché l'integrazione con il personale del C.I.S.A. Ovest Ticino, con il personale dell'ASL – Distretto di Galliate e Trecate e con il contesto territoriale.

a3) descrizione sintetica (max 2 pagine) delle proposte migliorative che l'Impresa intende realizzare in aggiunta a quanto previsto nel presente Capitolato d'appalto.

a4) descrizione sintetica (max 1 pagina) delle procedure per la pianificazione e lo svolgimento delle attività di erogazione del servizio di cui al presente Capitolato, per il controllo della predisposizione del Servizio, per la misurazione dei processi e dei servizi, la tenuta sotto controllo delle non conformità, l'analisi dei dati ed il miglioramento continuo, nonché la misurazione del grado di soddisfazione dei clienti/utenti.

**Nota bene: Per processo primario si intende un processo direttamente orientato alla fornitura del servizio al cliente finale (es. analisi bisogni, pianificazione servizi, erogazione servizi). Per processo di supporto, si intende un processo che permette il funzionamento dei processi primari (es. acquisti, formazione del personale).**

I requisiti sopra delineati saranno valutati secondo i seguenti parametri:

- a1: massimo punti 10
- a2: massimo punti 35
- a3: massimo punti 25
- a4: massimo punti 10

**Complessivamente punti 80**

Il punteggio per i vari requisiti verrà attribuito tenendo in considerazione la coerenza della documentazione con i servizi richiesti nel presente capitolato, con i seguenti criteri:

nessun punto = nessuna documentazione

10% dei punti disponibili = coerenza gravemente insufficiente

40% dei punti disponibili = coerenza insufficiente

60% dei punti disponibili = coerenza sufficiente

80% dei punti disponibili = coerenza buona

100% dei punti disponibili = documentazione pienamente coerente

**Saranno dichiarate ammissibili le offerte delle Imprese che avranno conseguito il punteggio di almeno 58 punti nel progetto tecnico-qualitativo.**

## **2) IL PREZZO**

Unitamente alla documentazione atta a dimostrare la qualità del servizio proposto, l'Impresa dovrà formulare l'offerta economica, utilizzando l'apposito modulo allegato al presente capitolato, (allegato A).

La base d'offerta annua è stimata in € **101.992,00** al netto di IVA. Verranno prese in considerazione solo le offerte in ribasso.

L'offerta economica globale (B) dovrà essere presentata in modo disaggregato per qualifica del personale, ed ogni voce dovrà presentare un ribasso rispetto al prezzo base indicato (1).

Al fine dell'assegnazione del punteggio, sarà valutata l'offerta economica in termini globali ovvero, derivante dalla somma delle offerte disaggregate, secondo il seguente schema:

(0)	Prezzo base (1)	Prezzo offerto (2)	n. ore annue(3)	Prezzo totale (4)
1	23,30 (ass.soc)	a	1.440	b
2	20,00 (altro personale.)	a	3.422	b
				OFFERTA GLOBALE (B)

TOTALE OFFERTA DISAGGREGATA (per ciascuna voce) (colonna 4); b = (a) prezzo unitario offerto (colonna 2) (obbligatoriamente inferiore al prezzo base indicato in colonna 1) x il numero indicato nella colonna 3.

OFFERTA GLOBALE OGGETTO DI VALUTAZIONE B = somma complessiva dei totali (b) della colonna 4 relativi alle offerte disaggregate per servizio.

**Saranno escluse le offerte che non riportino entrambe le indicazioni (sia l'offerta globale che le offerte disaggregate) e che non presentino un'offerta in ribasso sia rispetto al prezzo indicato per ciascuna voce sia rispetto alla base d'asta complessiva.**

Il punteggio massimo, ovvero 20 punti, verrà attribuito all'Impresa che avrà presentato il prezzo, in termini globali (B), (calcolato come sopra indicato) più conveniente.

Il punteggio assegnato alle altre Imprese sarà determinato in modo inversamente proporzionale al prezzo offerto, secondo la seguente formula:

$$\text{punteggio} = \frac{\text{Offerta globale più bassa} \times 20}{\text{Prezzo globale (B) offerto}}$$

**Il massimo punteggio assegnabile quale somma del punteggio assegnato al progetto tecnico-qualitativo e del punteggio assegnato al prezzo è 100.**

Nei conteggi si prenderanno in considerazione le prime **tre** cifre decimali, troncate senza arrotondamenti.

Il progetto tecnico-qualitativo e l'offerta economica dovranno essere sottoscritti dal legale rappresentante del soggetto concorrente.

Il servizio verrà aggiudicato al concorrente che avrà raggiunto il punteggio complessivo più alto. A parità di punteggio, il servizio sarà aggiudicata al concorrente che avrà ottenuto il punteggio maggiore relativamente alla qualità. Qualora anche tale punteggio fosse paritario, si procederà mediante sorteggio.

#### **Art. 20- Compilazione dell'offerta economica**

Le modalità di compilazione dell'offerta, non espressamente indicate nel presente Capitolato, sono precisate nel bando di gara e nel disciplinare.

Il prezzo orario di ciascun Operatore, indicato nell'offerta deve intendersi comprensivo di tutte le prestazioni ed oneri indicati nel presente capitolato, al netto dell'I.V.A., che dovrà essere indicata a parte, tenuto conto dell'esigenza dell'Amministrazione di identificare il costo unitario per l'Ente.

Non sono ammesse offerte plurime, condizionate o espresse in modo indeterminato o con semplice riferimento ad altra offerta, propria od altrui.

Dovrà inoltre essere indicata, sulla base del modello allegato al presente capitolato, l'incidenza percentuale del costo del personale sull'ammontare complessivo dell'offerta.

#### **Art. 21 – Documenti necessari per la partecipazione alla gara**

I documenti necessari per la partecipazione alla gara, per quanto non disciplinato nel presente capitolato, sono indicati nel relativo bando di gara e nel disciplinare.

In particolare:

##### **Offerta economica**

L'offerta economica deve essere espressamente riferita ai prezzi base orari delle singole qualifiche professionali e dovrà essere presentata utilizzando l'allegato A al presente capitolato.

L'offerta per essere compatibile con le risorse finanziarie dell'Ente e con le possibilità economiche degli utenti del servizio, non dovrà superare i seguenti importi massimi:

- attività di front office e back office: € 20,00 all'ora (al netto di IVA), comprensivi di ogni servizio reso (incluso aggiornamento personale, formazione, coordinamento e supervisione e spostamento sul territorio);

- attività che prevedono l'impiego di un operatore con qualifica di Assistente Sociale: € 23,30 all'ora (al netto di IVA), comprensivi di ogni servizio reso (inclusa formazione, coordinamento, aggiornamento personale e supervisione, spostamenti sul territorio).

Nell'offerta va precisato che la redazione della stessa tiene conto degli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei soci lavoratori, nonché alle condizioni di lavoro. Va altresì precisato che la somma indicata è onnicomprensiva e che nulla è dovuto all'Impresa aggiudicataria oltre alla cifra indicata, per ore di aggiornamento, programmazione, verifica del servizio o per gli spostamenti del personale impiegato.

**Non saranno accolte offerte in aumento o alla pari rispetto agli importi sopra indicati, né offerte indeterminate, condizionate, parziali, plurime.**

## **Progetto tecnico-qualitativo**

Il progetto tecnico-qualitativo deve essere redatto in modo chiaro, sintetico e schematico; ogni parte del progetto deve rispettare il numero di pagine massimo indicato nell'art. 19 del presente Capitolato.

**Dovrà essere scritto su foglio A4 in stile Times New Roman, carattere 12, interlinea 1.**

## **Art. 22 – Obblighi derivanti dall'aggiudicazione**

Dopo l'aggiudicazione definitiva, l'Impresa aggiudicataria dovrà presentare, entro 10 giorni dalla data di ricezione della comunicazione, la seguente documentazione:

- a) Dichiarazione sostitutiva di certificazione rilasciata ai sensi dell'art. 46 del D.P.R. n. 445/2000 relativa alla residenza e alla stato di famiglia, per la richiesta del certificato prefettizio di cui all'art. 84 del D. lgs. n. 159/2011, relativamente ai soggetti che saranno indicati nella lettera di comunicazione (titolari o legali rappresentanti o soci e direttore tecnico), in ottemperanza all'art. 247 del Codice degli Appalti;
- b) modello GAP nella parte riservata all'Impresa;
- c) cauzione definitiva di cui all'art. 29 e seguenti del presente Capitolato;
- d) ulteriori documenti necessari per la stipula del contratto che saranno comunicati con apposita lettera.

## **Art. 23 - Riconoscimento del diritto di accesso**

Il Consorzio, in applicazione alle norme di cui alla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. al fine di assicurare la trasparenza e l'imparzialità dell'azione amministrativa, garantisce a chiunque dimostri un interesse diretto, concreto e attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, nonché alle amministrazioni, associazioni e comitati portatori di interessi pubblici o diffusi, il diritto di accedere ai documenti amministrativi formati o detenuti dall'ente stesso.

A tale scopo il Consorzio ha adottato con appositi provvedimenti amministrativi un regolamento per la disciplina del diritto di accesso.

Una copia del testo integrale di tale regolamento può essere richiesto al seguente indirizzo:

C.I.S.A. OVEST TICINO  
Via Gambaro Battista n. 47  
28068 - ROMENTINO (NO)  
tel. 0321/869921

o scaricato direttamente dal sito [www.cisaovesticino.it](http://www.cisaovesticino.it)

## **Art. 24 - Differimento dell'accesso**

Sono temporaneamente sottratti all'accesso, ai sensi dell'art. 13 del Codice degli Appalti, sino alla scadenza dei termini per la presentazione delle offerte, l'elenco dei soggetti candidati che hanno presentato offerta e l'elenco dei soggetti che hanno richiesto il bando integrale di gara.

#### **Art. 25 – Esclusione dall'accesso**

Sono esclusi dall'esercizio del diritto all'accesso, ai sensi del succitato art. 13 del Codice degli Appalti :

- a) le informazioni fornite dagli offerenti nell'ambito dell'offerta ovvero a giustificazione della medesima, che costituiscano, secondo motivata e comprovata dichiarazione dell'offerente, segreti tecnici o commerciali;
- a) i pareri legali eventualmente acquisiti dal Consorzio per la soluzione di liti, potenziali o in atto, relative al contratto d'appalto dei servizi oggetto del presente capitolato.

In relazione all'ipotesi di cui al precedente comma lett. a) è comunque consentito l'accesso al Concorrente che lo chieda in vista della difesa in giudizio dei propri interessi in relazione alla procedura di affidamento del contratto nell'ambito della quale viene formulata la richiesta di accesso.

#### **Art. 26 - Trattamento dei dati personali**

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003, il trattamento dei dati personali sarà improntato a liceità e correttezza, nella piena tutela dei soggetti candidati e della loro riservatezza con i contemperamenti previsti dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i.

In particolare il trattamento dei dati richiesti per la partecipazione alla presente gara ha la sola finalità di consentire l'accertamento del possesso dei requisiti di idoneità e dell'inesistenza di cause ostative.

#### **Art. 27 - Verifica di gestione - Modalità di controllo**

Il Consorzio si riserva la facoltà di verificare in qualsiasi momento l'andamento del servizio oggetto del presente Capitolato.

Le modalità di controllo si esplicano a mezzo di:

- a) sopralluoghi intesi a verificare la rispondenza di: - orari, tenuta e conservazione del materiale e dell'attrezzatura assegnate, compilando apposito report che sarà successivamente predisposto dai responsabili consortili;
- b) verifica del rispetto delle norme amministrative in materia di: assicurazioni, oneri contributivi, dichiarazioni e certificazioni richieste, nonché oneri relativi alla sicurezza nei luoghi di lavoro;
- c) collaborazione del personale dell'Impresa aggiudicataria tramite la compilazione del **foglio di attività** settimanale, che sarà appositamente elaborato dai Responsabili del Consorzio, debitamente firmato dal coordinatore dell'Impresa aggiudicataria e consegnato al Consorzio entro il giorno 5 del mese successivo;
- d) collaborazione degli utenti, delle famiglie, di associazioni di volontariato coinvolti nel progetto e/o di altri soggetti pubblici, tramite il **foglio reclamo** allegato alla Carta dei servizi del Consorzio.

#### **Art. 28 - Sanzioni e penali**

Qualora, in seguito ai controlli effettuati in base ai precedenti articoli si riscontrino inadempienze o difformità rispetto alle prescrizioni del presente capitolato saranno applicate

all'Impresa aggiudicataria le sanzioni relative alle seguenti infrazioni:

#### **Infrazioni di tipo A**

- a) mancato rispetto dell'organigramma e delle figure professionali richiesti all'Impresa aggiudicataria e offerti dalla stessa, rilevato dal Referente del Consorzio;
- b) non rispetto dei tempi di consegna delle relazioni trimestrali di cui all'art. 7;
- c) non consegna del foglio di attività mensile, entro i tempi prefissati negli artt. 6 e 33 del presente Capitolato;
- d) non rispetto della riservatezza delle informazioni, relative all'utente e/o alla sua famiglia, rilevato attraverso eventuali reclami scritti dei soggetti sopraccitati e/o verificate dal Responsabile di Posizione Organizzativa;
- e) insufficiente grado di cortesia e disponibilità al colloquio da parte degli operatori nei confronti degli utenti e delle famiglie, rilevato dalle Assistenti Sociali, o da altro operatore del Consorzio, tramite report e dagli utenti tramite segnalazioni scritte;
- f) mancato rispetto delle procedure previste dalla Legge 196/2003 e s.m.i.;
- g) non rispetto delle procedure presentate in sede di appalto (art 19 del Capitolato).

**Le sanzioni applicate andranno da un minimo di € 1.000,00 ad un massimo di € 4.000,00 per ogni contestazione (indipendentemente dal numero di infrazioni rilevate contemporaneamente).**

La contestazione assegnerà all'appaltatore un termine di 10 giorni lavorativi per presentare le proprie deduzioni e giustificazioni; scaduto tale termine, la sanzione sarà applicata dal Direttore del Consorzio ove nulla pervenga dall'appaltatore o qualora le giustificazioni addotte non siano ritenute dal Direttore stesso idonee ad escludere l'imputabilità dell'infrazione all'appaltatore o comunque la sua responsabilità.

#### **Infrazioni di tipo B**

- a) Non adeguata conservazione e tenuta di: mobili e arredi in dotazione, attrezzature quali telefono, fax, fotocopiatore ed ogni altro bene mobile e/o immobile messi a disposizione dell'impresa appaltatrice, rilevata dal Responsabile di Posizione Organizzativa del Consorzio;
- b) mancata osservanza delle prescrizioni del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., inerenti la sicurezza del personale.

**Le sanzioni applicate andranno da un minimo di € 500,00 ad un massimo di € 2.000,00 per ogni contestazione (indipendentemente dal numero di infrazioni rilevate contemporaneamente).**

La contestazione assegnerà all'appaltatore un termine di 10 giorni lavorativi per presentare le proprie deduzioni e giustificazioni; scaduto tale termine, la sanzione sarà applicata dal Direttore del Consorzio ove nulla pervenga dall'appaltatore o qualora le giustificazioni addotte non siano ritenute dal Direttore stesso idonee ad escludere l'imputabilità dell'infrazione all'appaltatore o comunque la sua responsabilità.

Inmediatamente dopo aver applicato 3 sanzioni per infrazioni di tipo A, oppure 6 per infrazioni di tipo B, nell'arco dell'anno, il Consorzio procederà alla risoluzione del contratto.

#### **Art. 29 - Cauzione definitiva**

La cauzione definitiva, ai sensi dell'art. 113 del Codice degli Appalti sta a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni previste dal contratto a carico dell'aggiudicatario, del risarcimento di danni derivante dall'inadempimento delle obbligazioni stesse nonché del rimborso delle somme che il Consorzio avesse eventualmente corrisposto senza titolo, nel corso dell'appalto.

E' fatto salvo l'esperimento di ogni altra azione qualora la cauzione risultasse insufficiente.

#### **Art. 30 - Importo cauzione definitiva**

L'importo della cauzione definitiva verrà calcolato ai sensi dell'art. 113 del d.lgs. n. 163/2006.

#### **Art. 31 - Periodo di validità della cauzione definitiva**

La cauzione definitiva, in qualunque forma prestata, deve coprire l'intero periodo di validità del contratto, secondo le modalità indicate nei capoversi successivi.

La garanzia fideiussoria è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione e nel limite massimo dell' 80% dell'iniziale importo garantito. Lo svincolo, nei termini e per le entità anzidetti è automatico, senza necessità di benestare del committente, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltatore, della certificazione di avvenuta esecuzione a regola d'arte dell'attività annuale, in originale o copia autentica.

L'ammontare residuo, pari al 20% dell'iniziale importo garantito, è svincolato secondo la normativa vigente.

#### **Art. 32 - Modalità di costituzione della cauzione definitiva**

La cauzione definitiva deve essere prestata mediante garanzia fideiussoria nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 113 del D. lgs. n. 163/2006.

La garanzia deve chiaramente riportare il periodo di validità del contratto cui si riferisce e deve altresì espressamente prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione di cui all'art. 1944 del codice civile, la rinuncia ad avvalersi dell'eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

#### **Art. 33 - Rendicontazione del servizio**

L'Impresa è tenuta a trasmettere al Consorzio:

- a) piano preventivo mensile relativo alle attività che si intendono svolgere con l'indicazione dei nominativi degli operatori utilizzati, la loro qualifica, orari e turni di lavoro e mansioni di ciascun operatore coinvolto;
- b) consuntivo mensile delle attività svolte e delle ore effettivamente erogate dagli operatori, suddivise per mansioni, utenti e per sedi;

- c) relazione trimestrale dettagliata sulla gestione del servizio.

Inoltre, entro il giorno 5 di ogni mese, l'aggiudicatario dovrà fornire la seguente documentazione cartacea ed informatica:

- a) fotocopia dei cartellini - presenza di tutto il personale operante a qualsiasi titolo nei progetti;
- b) il numero di ore effettivamente lavorate da ciascun operatore, suddiviso per sedi e progetti;
- c) il numero di ore impiegate da ciascun operatore per attività di programmazione/formazione, coordinamento/supervisione;
- d) copia del modello di denuncia contributiva mensile relativo ai servizi in oggetto.

#### **Art. 34 - Fatturazione e pagamento**

Il pagamento delle fatture mensili, relative alle prestazioni effettuate, suddivise per i servizi oggetto del presente Capitolato avverrà a mezzo mandato bancario entro 60 gg. dalla data di ricevimento delle fatture da parte del Consorzio.

Tale termine è posto per consentire agli Uffici competenti di poter espletare i pagamenti previo ricevimento delle somme necessarie da Comuni, ASL e Regione Piemonte.

Il Responsabile del Servizio Finanziario del Consorzio provvederà al pagamento delle fatture solo dopo che il competente Responsabile di Posizione Organizzativa avrà constatato la corrispondenza degli importi indicati in fattura con le prestazioni effettivamente erogate.

In caso di mancata rispondenza tra ammontare della fattura e prestazioni erogate, il Responsabile di Posizione Organizzativa provvederà ad inviare comunicazione via PEC o lettera raccomandata all'Impresa aggiudicataria, con la richiesta di chiarimenti; i termini del procedimento e del relativo pagamento della fattura contestata, saranno pertanto sospesi, ai sensi della L. 241/90, fino al momento della risposta da parte dell'Impresa aggiudicataria.

In caso di emissione di nota di accredito da parte dell'Impresa, i termini di pagamento della fattura originaria decorrono dal ricevimento di tale nota.

#### **Art. 35 – Risoluzione del contratto**

Le prestazioni previste dal contratto sono considerate a tutti gli effetti servizio di pubblico interesse e per nessuna ragione potranno essere sospese od abbandonate, se non con preavviso di almeno sei mesi da inviare con raccomandata A.R., pena l'immediata risoluzione del contratto e il risarcimento dei danni subiti.

In caso di accertate violazioni delle norme contenute nel presente Capitolato, o comunque di inadempienze nello svolgimento del servizio, o di mancato rispetto delle modalità di prestazione del servizio previste nell'offerta tecnica e nel presente capitolato, il Consorzio avrà pieno ed insindacabile diritto a dare luogo a diffida ad adempiere od altro atto giudiziario, provvedendo come meglio crederà, in caso di risoluzione del contratto, per la continuazione dell'appalto sino alla scadenza del termine, con l'obbligo per l'Impresa aggiudicataria di risarcire ogni conseguente spesa o danno.

L'eventuale risoluzione del contratto verrà comunicata attraverso PEC o lettera raccomandata A/R nel domicilio eletto dall'Impresa, la quale dovrà comunque garantire il servizio fino al giorno indicato nella comunicazione.

Per tutto quanto non qui disciplinato si fa riferimento agli artt. 1453 e seguenti del Codice Civile.

### **Art. 36 – Transazione**

Ai sensi dell'art. 239 del codice degli appalti le controversie relative ai diritti soggettivi derivanti dall'esecuzione del contratto possono sempre essere risolte mediante transazione nel rispetto delle disposizioni previste dal Codice Civile.

Se l'importo della transazione eccede la somma di € 20.000,00 è necessario il parere del funzionario più elevato in grado, competente per il contenzioso e dipendente dell'Amministrazione.

Il funzionario competente, sentito il responsabile di Posizione Organizzativa, esamina la proposta di transazione formulata dal soggetto aggiudicatario, ovvero può formulare una proposta di transazione al soggetto aggiudicatario, previa audizione del medesimo.

La transazione ha forma scritta a pena di nullità.

### **Art. 37– Foro competente**

In caso di controversie relative all'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato non risolubili in via bonaria, foro competente è il Tribunale di Novara.

### **Art. 38 – Subappalto**

Non è consentita alcuna forma di subappalto.

### **Art. 39– Divieto di cessione del contratto e vicende soggettive dell'aggiudicatario**

Il contratto non può essere ceduto né totalmente né parzialmente a pena nullità salvo quanto previsto dall'art. 116 del D.Lgs. 163/2006.

Per quanto riguarda le vicende soggettive dell'aggiudicatario si applica l'art. 51 del D.Lgs. 163/2006.

### **Art. 40 - Spese contrattuali**

Tutte le spese per imposte, tasse e diritti inerenti alla stipulazione ed alla registrazione del contratto d'appalto dei servizi disciplinati dal presente capitolato sono a carico dell'Impresa aggiudicataria.

### **Art. 41 - Rinvio alle disposizioni legislative**

Per quanto non previsto dalle norme e condizioni di cui sopra, si fa riferimento a quanto previsto dalle norme dell'ordinamento giuridico europeo, nazionale e regionale, in quanto applicabili.

### ALLEGATO A: Scheda di presentazione dell'offerta economica

1. € \_\_\_\_\_ ora (onnicomprensivo) (più I.V.A. applicata: .....%) per attività di front office e di back office: (in cifre ed in lettere) \_\_\_\_\_ per circa 3422 ore annue;
2. € \_\_\_\_\_ ora (onnicomprensivo) (più I.V.A. applicata: .....%) per attività di front office svolta da un operatore in possesso della qualifica di assistente sociale: (in cifre ed in lettere) \_\_\_\_\_ per circa 1440 ore annue

N. B. Per ciascuna voce indicare la percentuale di I.V.A. applicata.

#### RIEPILOGO OFFERTA

(0)	Prezzo base (1)	Prezzo offerto (2)	n. ore annue(3)	Prezzo totale (4)
1	20,00 (operatore front e back office)	a	3422	b
2	23,30 (operatore di front office assistente sociale)	a	1440	b
				OFFERTA GLOBALE (B)

SULL'OFFERTA GLOBALE INDICARE:

COSTI	
COSTO DEL PERSONALE	%
ALTRI COSTI	%
TOTALE	100%

## DICHIARAZIONE ALLEGATA ALL'OFFERTA

Il sottoscritto \_\_\_\_\_, legale rappresentante  
dell'Impresa \_\_\_\_\_,

### DICHIARA

- a) che nella redazione dell'offerta è stato tenuto conto degli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei soci lavoratori, nonché alle condizioni di lavoro;
- b) che la somma richiesta per ciascuna voce è onnicomprensiva e che nulla è dovuto all'Impresa aggiudicataria oltre alla cifra indicata, per ore di aggiornamento, programmazione, verifica del servizio o per gli spostamenti del personale impiegato nel servizio.

Data \_\_\_\_\_

FIRMA

## INDICE

Art. 1 – Oggetto	pag. 2
Art. 2 – Modalità di svolgimento del servizio	pag. 2
Art. 3 – Finalità, obiettivi e risultati attesi	pag. 2
Art. 4 – Modalità organizzative per il raggiungimento degli obiettivi di cui all'art. 3	pag. 2
Art. 5 – Monte ore annuo complessivo presunto	pag. 3
Art. 6 – Personale	pag. 3
Art. 7 – Rapporti tra Consorzio ed Impresa Aggiudicataria	pag. 5
Art. 8 – Responsabile della sicurezza	pag. 5
Art. 9 – Comportamento del personale	pag. 5
Art.10 – Autonomia nella gestione dei servizi	pag. 5
Art.11 – Garanzie per gli utenti	pag. 6
Art.12 – Responsabilità dell'Impresa aggiudicataria	pag. 6
Art.13 – Obblighi dell'Amministrazione	pag. 6
Art.14 – Assicurazione – Responsabilità dell'Impresa	pag. 6
Art.15 – Durata del contratto	pag. 7
Art.16 – Domicilio dell'appaltatore	pag. 7
Art.17 – Valore annuo dell'appalto	pag. 7
Art.18 – Adeguamento del compenso	pag. 7
Art.19 – Aggiudicazione	pag. 7
Art.20 – Compilazione dell'offerta economica	pag. 10
Art.21 – Documenti necessari per la partecipazione alla gara	pag. 10
Art.22 – Obblighi derivanti dall'aggiudicazione	pag. 11
Art.23 – Riconoscimento del diritto di accesso	pag. 11
Art.24 – Differimento dell'accesso	pag. 11
Art.25 – Esclusione dall'accesso	pag. 12
Art.26 – Trattamento dei dati personali	pag. 12
Art.27 – Verifica di gestione – Modalità di controllo	pag. 12
Art.28 – Sanzioni e penali	pag. 12
Art.29 – Cauzione definitiva	pag. 14
Art.30 – Importo cauzione definitiva	pag. 14
Art.31 – Periodo di validità della cauzione definitiva	pag. 14
Art.32 – Modalità di costituzione della cauzione definitiva	pag. 14

Art.33 – Rendicontazione del servizio	pag.	14
Art.34 – Fatturazione e pagamento	pag.	15
Art.35 – Risoluzione del contratto	pag.	15
Art.36 – Transazione	pag.	16
Art.37 – Foro competente	pag.	16
Art.38 – Subappalto	pag.	16
Art.39 – Divieto di cessione del contratto e vicende soggettive dell’aggiudicatario	pag.	16
Art.40 - Spese contrattuali	pag.	16
Art. 41 – Rinvio alle disposizioni legislative	pag.	16
All. A – Scheda di presentazione dell’offerta economica	pag.	17