



COMUNE DI IMPRUNETA
Città Metropolitana di Firenze

CAPITOLATO

**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SPORTELLO DI ACCOGLIENZA E
SOSTEGNO ALLE PERSONE FRAGILI PER L'ACCESSO ALLE
PRESTAZIONI SOCIALI.**

CIG: ZFA246BC03

Data, 27/07/2018

**IL RESPONSABILE DELLA
GESTIONE ASSOCIATA SERVIZI
SOCIO-EDUCATIVI**

Dr. Neri Magli

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del testo unico DPR 445/2000 e del D. Lgs. 82/2005 e norme collegate il quale sostituisce il testo cartaceo e la firma digitale.



COMUNE DI IMPRUNETA

Città Metropolitana di Firenze

Art. 1

OGGETTO DEL SERVIZIO

1. Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento del servizio di Sportello per l'accesso unitario alle prestazioni sociali per il Comune di Impruneta. Tale Sportello prevede un'attività di accoglienza, informazione, orientamento, sostegno e segretariato sociale.
2. Lo Sportello costituisce il primo livello di accesso al sistema e si pone quale obiettivo primario la garanzia del diritto all'informazione e all'accesso alla rete dei servizi e delle prestazioni sociali volta ai bisogni della comunità.

ART. 2

DESTINATARI DEL SERVIZIO

1. Sono destinatari del servizio oggetto dell'appalto tutti i cittadini residenti nel Comune di Impruneta e possono rivolgersi allo Sportello per l'area anziani, disabili, e adulti in situazione di disagio.

A tale proposito si riconosce priorità di accesso in particolare ai:

- soggetti in condizioni di disagio sociale per la presenza di difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro;
- soggetti con limitata capacità di provvedere alle proprie esigenze per inabilità di tipo sensoriale, fisico e psichico;
- anziani ultrasessantacinquenni soli e/o non autosufficienti.

2. L'ammissione agli interventi e alle prestazioni resta comunque regolata dalla normativa nazionale, regionale e dal Regolamento per l'erogazione degli interventi e dei servizi di assistenza e di promozione sociale della Zona Fiorentina Sud-Est.

ART. 3

DURATA DELL'APPALTO

1. La durata dell'affidamento del servizio di cui all'art. 1 è fissata in un anno dalla data di aggiudicazione.

ART. 4

FINALITA' ED OBIETTIVI DEL SERVIZIO

1. Lo Sportello rappresenta lo strumento di orientamento del cittadino e di conoscenza di tutte le risorse della comunità (pubbliche, del terzo settore e private) e costituisce il primo livello di accesso al sistema dei servizi sociali, svolgendo funzioni di:

- accesso e accompagnamento delle persone all'interno del sistema di servizi socio-sanitari attraverso procedure omogenee in tutta la zona,
- accoglienza della fragilità per la promozione nell'area anziani e disabilità di un servizio di consulenza, orientamento e informazione per promuovere l'accessibilità dei servizi attraverso l'individuazione di percorsi personalizzati ed il più possibile adeguati alle esigenze delle persone,
- potenziare e mettere in rete i servizi del territorio (spesa, pasti, trasporto sociale ecc.),
- sviluppare azioni in risposta ai bisogni di socializzazione e aggregazione quale ulteriore promozione di percorsi atti a favorire il rafforzamento di una comunità competente,



COMUNE DI IMPRUNETA Città Metropolitana di Firenze

- l'incremento di eventi organizzati dalle singole Associazioni e l'individuazione di percorsi e strategie di partecipazione delle persone alle stesse;
- svolgere azioni dirette alla costituzione di un archivio e alla mappatura dei servizi pubblici e privati;
- ampliare la ricerca e l'erogazione di informazioni su normative, procedure, servizi esistenti.

2. Le azioni che lo Sportello offre sono:

- Accoglienza sociale;
- Informazioni sociali legate ai bisogni espressi dal singolo cittadino;
- Orientamento e consulenza sui servizi costituenti il sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- Segretariato sociale;
- Accesso e l'avvio dei progetti di non autosufficienza ex L.R. 66/2008 e ss.mm.ii.;
- Prima analisi e valutazione della domanda di accesso alle prestazioni sociali;
- Rilascio di moduli e materiale informativo;
- Assistenza nella compilazione della modulistica;

ART. 5 SEDE DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

1. La sede dello Sportello è in locali idonei messi a disposizione dall'Amministrazione Comunale.
2. Il soggetto affidatario dovrà assicurare un'organizzazione di lavoro che preveda giorni ed orari per l'accesso dell'utenza allo Sportello medesimo concordata con il servizio Assistenza del Comune.
3. Essendo attività di natura inettlettuale, l'art. 26 del D.Lgs 81/08 comma 3-bis ci esonera dalla redazione del DUVRI, restano però validi gli obblighi per il Committente di cui all'art. 26 comma 1 e comma 2.

Art. 6 PERSONALE

1. La funzionalità del servizio dovrà essere assicurata tramite personale in possesso di adeguata professionalità in relazione ai servizi richiesti ed in possesso di comprovata esperienza documentata per specifiche attività di cui all'art. 5 non strettamente connesse alle prestazioni di presa in carico.
2. In considerazione dell'importanza e della delicatezza che riveste l'organizzazione del servizio, gli operatori dovranno essere di provata competenza ed esperienza nel settore sociale e possedere buone capacità organizzative al fine di garantire efficaci livelli di prestazione.
3. Il personale in particolare dovrà possedere almeno 12 mesi di esperienza documentata, maturata nell'ultimo quinquennio, in servizi similari svolti presso Pubbliche Amministrazioni.
4. Il soggetto affidatario dovrà fornire, prima dell'avvio del servizio, l'elenco nominativo del personale con le caratteristiche sopra indicate.
5. Al fine di garantire l'offerta e la qualità del servizio dovrà:
 - a) assicurare la presenza dello stesso operatore e provvedere alla sua sostituzione solo in caso di lunga assenza (malattia, permessi, ecc.);
 - b) indicare il Responsabile operativo del servizio oggetto dell'appalto, il quale avrà il compito di tenere i collegamenti con il Responsabile del Servizio Sociale Comunale e con le Assistenti Sociali per la verifica dell'attività svolta;
 - c) garantire un adeguato aggiornamento professionale al personale. Consentire inoltre la partecipazione ad iniziative di formazione promosse dalla zona Fiorentina Sud-Est e dalla USL



COMUNE DI IMPRUNETA

Città Metropolitana di Firenze

Toscana Centro e/o da altri enti in accordo con il Servizio Sociale di Zona, concordando con quest'ultimo le modalità ed i criteri di frequenza.

6. Il soggetto affidatario ha la responsabilità diretta sull'osservanza degli obblighi contrattuali, retributivi, assicurativi, assistenziali e previdenziali per il personale, esonerando la Stazione Appaltante da ogni e qualsiasi responsabilità in merito.

ART. 7

IMPEGNO LAVORATIVO RICHIESTO AL PERSONALE

1. Per la realizzazione di quanto disciplinato dal presente capitolato è previsto il seguente impegno:

- 50 settimane annue per 5 ore settimanali da svolgersi presso gli sportelli con sede a Impruneta/Tavarnuzze per un totale di n. 250 ore annue.

Art. 8

CORRISPETTIVO

1. L'importo base di gara quale corrispettivo per l'espletamento del servizio oggetto del presente capitolato è stimato in **€ 5.500** (cinquemilacinquecento/00) oltre IVA, per il periodo sopra indicato, stimando il fabbisogno di n. 250 ore annue.

Tale importo è onnicomprensivo di qualunque costo di impresa.

ART. 9

OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

1. Il Soggetto affidatario si impegna a:

- garantire la realizzazione degli interventi oggetto del presente Capitolato;
- concordare l'orario di lavoro degli operatori e sostituirli tempestivamente nei casi di assenza con personale adeguatamente formato;
- dare immediata comunicazione all'Ente di qualsiasi circostanza ed evenienza che, rilevata nell'espletamento del Servizio offerto, possa impedirne il suo corretto svolgimento;
- garantire operatori con competenza professionale in grado di svolgere i compiti assegnati per i servizi oggetto dell'appalto;
- garantire sempre e comunque il normale svolgimento delle attività previste in sede di programmazione concordata con il Responsabile dei Servizi Sociali;
- operare in linea con i principi della tutela fisica e psichica dei cittadini e nel rispetto dei diritti individuali. A tal proposito il Soggetto affidatario e tutti gli operatori impiegati nel Servizio hanno altresì l'obbligo di rispettare scrupolosamente il segreto su fatti e circostanze riguardanti il Servizio e i destinatari di quest'ultimo, garantendo l'assoluta riservatezza verso l'esterno sulle persone e su tutto quanto concerne l'espletamento delle attività all'interno del Servizio, restando, in questo modo vincolati al segreto professionale ai sensi di legge;
- garantire l'osservanza del D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento UE 2016/679 - GDPR - "Regolamento generale sulla protezione dei dati" per i propri operatori che saranno ritenuti personalmente responsabili in caso di violazione della riservatezza dei dati personali e di ogni altra informazione riservata di cui avranno conoscenza in



COMUNE DI IMPRUNETA

Città Metropolitana di Firenze

ragione del loro incarico;

- rendersi responsabile di qualsiasi danno e/o inconveniente causato direttamente o indirettamente alle Istituzioni coinvolte o a terzi dal personale addetto al Servizio e di ogni altro danno o inconveniente dipendente dalla gestione del Servizio stesso;
- trasmettere, se richiesta, una relazione concernente l'andamento della gestione del Progetto con l'indicazione dei risultati conseguiti e delle problematiche emerse e con la rendicontazione statistica del numero di persone che hanno avuto accesso al Servizio nel periodo di riferimento;
- tenere sollevato il Comune da qualsiasi obbligo e responsabilità inherente il rapporto di lavoro del personale impiegato nello svolgimento delle attività previste dal presente appalto, compresi gli obblighi e le responsabilità per retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni e libretti sanitari ed in genere da tutti gli obblighi risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendone a proprio carico tutti gli oneri e le responsabilità relative, garantendo altresì il rispetto e l'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti leggi e decreti relativi alla tutela materiale dei lavoratori;
- assicurare che lo svolgimento del servizio avvenga nel rispetto delle norme vigenti in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro per quanto disposto dal D.Lgs. 81/2008.

ART. 10

NORME DI COMPORTAMENTO COLLABORATORI O DIPENDENTI DELL'APPALTATORE / SOGGETTI INCARICATI E NORME IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE

1. L'Appaltatore si obbliga, con riferimento alle prestazioni del presente capitolato, ad osservare e far osservare ai propri collaboratori/dipendenti, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal DPR 16/04/2013 n. 62, art.2 co.3 (Codice nazionale di comportamento dei dipendenti pubblici) e dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici del Comune di Impruneta approvato con deliberazione della Giunta n. 10/2017 e pubblicato sul sito internet del Comune , alla pagina <http://www.comune.impruneta.fi.it> sezione "Amministrazione Trasparente-Altri contenuti-Sezione Anticorruzione" pena, anche in caso di grave violazione accertata dal Comune ad insindacabile giudizio, l'eventuale risoluzione del rapporto ai sensi dell'art. 2, comma 3 del D.P.R. 62/2013.
2. Le violazioni delle suddette norme potranno comportare l'applicazione delle penali di cui al successivo art. 17 e la risoluzione in danno ex art.1456 c.c., di cui al successivo art. 18.

ART. 11 SICUREZZA

1. Nel presente appalto non sussiste l'esistenza di interferenza da intendersi come circostanza in cui si verifica un contatto rischioso tra il personale del committente e quello dell'appaltatore ovvero tra il personale di imprese diverse che operano nella stessa sede aziendale con contratti differenti, in quanto trattasi di attività di natura intellettuale. L'art. 26 del D. Lgs 81/2008 comma 3-bis, per quanto ci esonera dalla redazione del DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).
2. Si dà altresì atto che, nell'ambito del presente appalto escludendosi interferenze fra committente ed appaltatore, si valutano i costi della sicurezza pari a € 0 (zero).
3. Il Soggetto affidatario deve adottare tutte le precauzioni idonee a prevenire infortuni ed assumere tutte le cautele per assicurare e salvaguardare l'incolumità del personale addetto alle prestazioni ed alle attività oggetto di affidamento, sollevando in ogni caso il committente da ogni



COMUNE DI IMPRUNETA Città Metropolitana di Firenze

responsabilità in relazione all'espletamento del servizio.

2. Per garantire la sicurezza sul luogo di lavoro, il soggetto affidatario deve attenersi a quanto previsto dalla normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e della prevenzione ed igiene sui luoghi di lavoro (D. Lgs.vo 81/08).
3. Tutta la documentazione comprovante l'attuazione della sicurezza dovrà essere tenuta a disposizione sia della Stazione Appaltante che delle autorità.

Art. 12 TRACCIABILITA' FLUSSI FINANZIARI

1. L'impresa affidataria si obbliga ad osservare le disposizioni contenute nell'art. 3 della Legge n. 136/2010 in materia di tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto. Ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis della Legge n. 136/2010. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.
2. La stazione appaltante verifica l'assolvimento da parte dell'appaltatore degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.

Art. 13 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

1. La fatturazione dovrà essere effettuata secondo le seguenti modalità:

- le fatture in formato elettronico dovranno essere emesse successivamente alla realizzazione del servizio di cui trattasi.

- la fattura elettronica dovrà essere, intestata a:

Comune di Impruneta – Piazza Buondelmonti, 41 – 50023 Impruneta

C.F.: 80011430487 - P.IVA 00628510489

- dovrà essere trasmessa in modalità telematica attraverso il Sistema di Interscambio (SdI) come previsto dal DM 55 del 3/4/2013.

- dovranno essere riportati i seguenti riferimenti:

codice CIG: ZFA246BC03

codice ufficio sociale per la fatturazione elettronica: 93GASZ

Nella fatturazione elettronica si dovranno specificare le ore effettuate dagli operatori e verranno liquidate entro 30 giorni dalla data di ricevimento da parte dell'ente, salvo contestazioni varie in merito alla regolare esecuzione del servizio e previa verifica della regolarità contributiva mediante acquisizione del DOL (DURC ON LINE).

3. Le fatture verranno pagate mediante bonifico bancario o postale con accredito sulle coordinate IBAN indicate sul documento stesso.

4. Le fatture sono soggette a regime di split payment. Per tale motivazione sulle medesime dovrà esservi riportata la seguente annotazione: "Fattura soggetta a split payment ex articolo 17-ter del Dpr 633/1972"

5. L'appaltatore, sotto la propria esclusiva responsabilità, comunicherà tempestivamente al Comune, le variazioni che dovessero verificarsi circa le modalità di pagamento: in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni venissero pubblicate nei modi di legge, la società non potrà



COMUNE DI IMPRUNETA Città Metropolitana di Firenze

sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi nei pagamenti, né in ordine a quelli già effettuati.

6. Resta tuttavia espressamente inteso che, in nessun caso (ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti), l'appaltatore potrà sospendere la prestazione delle attività previste nel contratto; qualora si rendesse inadempiente a tale obbligo, il Comune potrà rivalersi sul deposito cauzionale o procedere alla risoluzione di diritto del contratto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi in forma scritta.

7. Ai sensi della L. 136 del 13.08.2010 – art. 3 co.8 – e s.m.i., l'appaltatore si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla citata legge. Si obbliga altresì a comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati di cui al comma 1 della L. 136/2010 e successive modifiche ed integrazioni, entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. L'appaltatore si obbliga altresì a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi. L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla Prefettura-Ufficio Territoriale del Governo della provincia di Firenze della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

ART. 14 PENALI

1. Fatti salvi i casi di risoluzione del contratto, qualora il soggetto affidatario non ottemperasse agli obblighi assunti, oppure fossero rilevate inadempienze rispetto a quanto previsto nel presente capitolo, il Committente invierà comunicazione scritta con specifica motivazione delle contestazioni e con invito a conformarsi immediatamente alle prescrizioni del presente capitolo.

2. Nel caso in cui le giustificazioni eventualmente addotte dall'appaltatore non fossero ritenute soddisfacenti dal Committente, si potrà procedere all'applicazione delle penali, comprese tra € 100,00 e € 500,00 in rapporto alla gravità dell'inadempienza, a discrezione del responsabile del Servizio Sociale.

3. Si procederà al recupero delle penalità, da parte dell'Ente Appaltante, mediante ritenuta diretta sul corrispettivo mensile nel quale è assunto il provvedimento.

4. Il pagamento della penale non esonerà il prestatore di servizi dall'obbligo di risarcire l'eventuale danno arrecato al committente e/o a terzi in dipendenza dell'inadempimento.

5. L'applicazione delle penali non esclude qualsiasi altra azione legale che il committente intenda eventualmente intraprendere.

ART. 15 CAUSE DI RISOLUZIONE

1. Sono motivo di risoluzione del contratto i seguenti casi:

- a) abbandono, interruzione e sospensione del servizio senza giustificato motivo;
- b) fallimento del Soggetto affidatario, salvo quanto previsto dall'art. 110 del D. Lgs 50/2016;
- c) reiterato, mancato utilizzo delle figure professionali non in possesso del titolo e dell'esperienza richiesta in sede di gara;

2. La pronuncia di risoluzione del contratto sarà effettuata dall'Ente, con provvedimento formale che sarà notificato al domicilio del Soggetto affidatario.



COMUNE DI IMPRUNETA

Città Metropolitana di Firenze

Art. 16

VIGILANZA E CONTROLLO

1. Spettano all'Ente Appaltante, i compiti di controllo e di indirizzo, in merito all'adempimento preciso degli obblighi dell'Impresa Affidataria, sia per quanto riguarda il servizio, sia per quanto riguarda il rispetto delle norme contrattuali.
2. In sede di verifica si constaterà il regolare funzionamento del servizio oggetto dell'appalto, l'efficienza e l'efficacia della gestione in base a quanto concordato in sede di programmazione. Resta facoltà dell'Ente Appaltante richiedere in qualsiasi momento informazioni sul regolare svolgimento dei servizi e del progetto.

Art. 17

ASSICURAZIONI

1. L'Impresa Affidataria sarà tenuta a stipulare, per l'intera durata del contratto, apposita assicurazione a copertura della responsabilità civile e infortuni connessi allo svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato.

Art. 18

DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO

E' fatto divieto all'aggiudicatario di cedere sotto qualsiasi titolo, cedere in tutto o in parte il contratto, né avvalersi di subappalto, pena l'immediata risoluzione del contratto.

Art. 19

TUTELA DELLA PRIVACY

1. I dati inerenti i soggetti fruitori del servizio oggetto del presente appalto sono individuati come "dati personali e sensibili", ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679 - GDPR - "Regolamento generale sulla protezione dei dati".
2. E' fatto divieto all'Impresa Affidataria, ed al personale della medesima impiegato nel servizio, di utilizzare le informazioni assunte nell'espletamento delle attività per fini diversi da quelli inerenti l'attività stessa.
3. L'Impresa Affidataria dichiara di essere consapevole che i dati che tratterà nell'espletamento dell'incarico ricevuto sono dati personali, anche sensibili e, come tali, sono soggetti all'applicazione del codice per la protezione dei dati personali; si obbliga pertanto ad ottemperare a tutti gli obblighi derivanti dalla applicazione della normativa suddetta. In particolare, ai fini di cui all'art. 29 del D.lgs. 196/2003ee del Regolamento UE 2016/679 - GDPR - "Regolamento generale sulla protezione dei dati" l'Impresa Affidataria assume la qualifica di responsabile del trattamento. Qualora i dati personali, anche sensibili, inerenti i soggetti utenti di questo servizio, siano conferiti direttamente dagli stessi all'Impresa Affidataria, questa si impegna a soddisfare gli adempimenti previsti dagli artt. 13, 23, 24, 17 e 20 del D.lgs. 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679 - GDPR - "Regolamento generale sulla protezione dei dati".
4. L'Impresa Affidataria si impegna ad adottare le istruzioni specifiche eventualmente ricevute per il trattamento dei dati personali ed a integrarle nelle procedure già in essere.
5. Si impegna altresì a relazionare periodicamente sullo stato del trattamento dei dati personali e sulle misure di sicurezza adottate e si obbliga ad allertare immediatamente il Comune in caso di



COMUNE DI IMPRUNETA

Città Metropolitana di Firenze

situazioni anomale o di emergenze. L'Impresa Affidataria consente al Responsabile del Servizio Sociale o di suo delegato, la possibilità di effettuare verifiche in ordine alle modalità di trattamento ed alla applicazione delle misure di sicurezza adottate.

ARTICOLO 20

CONTROVERSIE

1. Per tutte le controversie fra il Comune e l'aggiudicataria che non si siano potute definire in via amministrativa è competente in via esclusiva il Foro di Firenze.

ART. 21

DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI

1. Per tutto quanto non previsto nel presente capitolato, si rinvia alle norme vigenti in materia di appalti di pubblici servizi ed alle disposizioni di legge in vigore nonché alle norme e leggi vigenti in materia socio assistenziale ed in particolare alla L. 328/2000 e alla L.R.T. 41/05 e regolamenti di attuazione.