



COMUNE DI NAPOLI
AREA WELFARE

Servizio Programmazione sociale

Capitolato prestazionale per la gestione delle attività denominate “Centrale Operativa sociale” CIG 7971323FD2 – valore complessivo € 425.684,10 IVA compresa

Capo I - OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

Articolo 1 Oggetto

La presente procedura di gara ha per oggetto la realizzazione di un servizio di Telefonia Sociale denominato “Centrale Operativa Sociale” (COS), attivo h24, con funzioni di Telefonia Sociale (front-office telefonico per informazione e primo orientamento per l’accesso ai servizi), Pronto Intervento Sociale finalizzato a fornire forme di assistenza primaria urgenti alla persone in situazione di bisogno attraverso il raccordo tra le misure di pronto intervento immediato sul posto in seguito a segnalazione e i percorsi di inclusione sociale e Telesoccorso per anziani, disabili e cittadini in condizioni di rischio o affetti da patologie, così come definiti nel Regolamento Regionale 4/2014.

Articolo 2 Durata

I tempi di realizzazione del progetto avranno una durata di 12 mesi dalla data di comunicazione inizio attività.

Eventuali ritardi nell’avvio delle attività, conseguenti a qualsivoglia procedura interna o esterna al Comune, non potranno, a nessun titolo, essere fatti valere dall’affidatario.

Il Dirigente, nel caso che gli attuali presupposti generali, legislativi, normativi o di ordinamento interno, in base ai quali si è provveduto o si deve provvedere all’affidamento del servizio, dovessero subire variazioni, si riserva la facoltà, previa assunzione di motivato provvedimento, della modifica della durata del contratto fino a recedere dallo stesso, senza che l’aggiudicatario possa pretendere risarcimenti o compensazioni di sorta, ai quali fin d’ora dichiara di rinunciare. Eventuali ritardi nell’inizio delle attività, conseguenti alle occorrenti procedure amministrative, non potranno – a nessun titolo - essere fatti valere dall’organismo aggiudicatario.

L’Amministrazione si riserva di autorizzare l’esecuzione anticipata delle prestazioni qualora ricorrano le condizioni di cui all’art. 32 comma 8 del D.Lgs 50/2016.

Ai sensi dell’art. 106 comma 11 del Codice, il contratto può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l’individuazione di un nuovo contraente. In tal caso il contraente è tenuto all’esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante.

Articolo 3 Importo

L'importo complessivo massimo presunto per le attività previste è pari ad € 425.684,10 al lordo dell'IVA ed € 405.413,42 al netto dell'IVA al 5%.

L'importo è articolato in base alla tipologia di prestazioni da rendere come di seguito indicato:

	costo orario	ore settimanali	settimane	totale	costo totale				
Coordinatore di centrale (D2)	€ 19,21	20	52	1040	19.978,40 €				
	costo utente giornaliero	giorni	n. utenti max attivabili		costo totale				
telesoccorso, telmonitoraggio, telecontrollo	€ 0,52	365	900		170.820,00 €				
	costo orario			ore annuali	costo totale				
operatori di centrale - figure di II livello	€ 19,20			6768	129.945,60 €	giorni feriali	ore		
						252	8	2016	1 operatore dalle ore 16,00 alle 24
						252	8	2016	1 operatore dalle ore 24,00 alle 8
						giorni festivi	ore		
						114	24	2736	1 presenza per 24 ore
								6768	
Assistente sociale per pronto intervento sociale	€ 24,77			400	9.908,00 €				
	costo orario			ore annuali	costo totale				
Reperibilità passiva feriali	€ 1,55			4032	6.249,60 €				
Reperibilità passiva festivi	€ 1,55			2736	4.240,80 €				
rep passiva personale supporto logistico accompagnamento feriali	€ 1,55			4032	6.249,60 €				
rep passiva personale supporto logistico accompagnamento festivi	€ 1,55			2736	4.240,80 €				
	costo orario			ore annuali	costo totale				
Servizio di prelievo casa - accompagnamento posto - accompagnamento utente - accompagnamento a casa ass soc	€ 20,75			1000	20.750,00 €				
	canone mensile	mesi			costo totale				
leasing auto	€ 250,00	12			3.000,00 €				
					375.382,80 €				
				costi di gestione	30.030,62 €				
					405.413,42 €				
				iva al 5%	20.270,67 €				
					425.684,10 €				

Verranno retribuite alla ditta affidataria solo le prestazioni specificamente richieste ed effettivamente sostenute.

Non sussistono rischi da interferenza pertanto non è stato redatto il DUVRI.

Articolo 4 Destinatari

Le attività della *Centrale Operativa Sociale* sono rivolte a tutta la cittadinanza. Non sono previsti requisiti di accesso, né di carattere amministrativo, né legati a categorie di appartenenza. Le istanze e le segnalazioni possono essere rappresentate dall'utente stesso, da qualunque cittadino, da organizzazioni o istituzioni.

Il servizio di Pronto Intervento Sociale è rivolto ai cittadini che si trovano a fronteggiare situazioni critiche e che pertanto necessitano di un supporto e di un'immediata risposta di intervento.

Il servizio di Telesoccorso intende raggiungere quella fascia di cittadini che può essere considerata tra i soggetti più fragili della popolazione quali anziani, disabili, cittadini in condizioni di rischio o affetti da patologie che comportino uno stato di limitata autonomia.

Articolo 5

2. Prestazioni richieste ed attività da realizzare

2.a. Telefonia Sociale

Il Front office telefonico si configura come servizio rivolto ai cittadini per orientare, informare e favorire la comunicazione con il sistema dei servizi territoriali, rispondendo all'esigenza primaria di avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi al fine di assicurare la tutela dei diritti sociali e civili dei cittadini.

È un livello informativo e di orientamento indispensabile per evitare che le persone esauriscano le loro energie nella ricerca di risposte adeguate ai loro bisogni.

A tal fine si rende necessario rimuovere le barriere organizzative, burocratiche e fisiche per ridurre le disuguaglianze nell'accesso.

Il Front office della Centrale Operativa si delinea come un apparato sempre aggiornato sulla disponibilità di risorse sociali, di opportunità e servizi di welfare presenti nella comunità e sulle procedure che l'utente deve seguire per accedere a questi, e in grado di gestire tali informazioni in maniera tale da garantire, in modo universale, il diritto del cittadino all'informazione.

Il Front office della COS svolge funzioni di primo contatto, accoglienza e informazione al cittadino, svolge funzioni di ascolto, orientamento e accesso agli uffici (prenotazione).

L'attività si articola, di norma, come di seguito indicato:

- ricezione richieste
- compilazione scheda di primo contatto
- decodifica e valutazione della richiesta
- informazione e orientamento: fornisce le risposte in tempo reale, nel caso in cui siano ricavabili immediatamente dalla consultazione dell'apposito database. Qualora non sia possibile fornire una risposta immediata l'operatore provvederà ad una ricerca più approfondita indicando la data in cui l'utente verrà richiamato (entro max. 5 giorni)
- filtro e supporto per l'accesso ai servizi: verifica della competenza rispetto alla domanda, la segnalazione di un'eventuale presa in carico ad altro operatore, servizio o ente;
- gestione dell'accesso degli utenti agli Uffici dell'Area Sociale della Direzione Centrale Welfare e Servizi Educativi (sulla base delle indicazioni fornite dai singoli uffici gli operatori provvederanno a fissare appuntamenti per l'accesso agli stessi);
- promuovere e sostenere la rete dei servizi sul territorio

Il servizio dovrà prevedere oltre la fase del front-office telefonico, anche la fase del back-office che si sostanzia nella raccolta dati, compilazione schede e attività di monitoraggio dei bisogni dell'utenza per sostenere le attività di programmazione e valutazione dei servizi.

Il servizio sarà attivo dalle ore 16.00 alle ore 8.00 dal lunedì al venerdì e 24h su 24 nei giorni di sabato e domenica. Si prevede la presenza di due operatori dalle ore 16.00 alle 24.00 nei giorni feriali ed un operatore dalle ore 24.00 alle 8 del mattino. Nei giorni di sabato domenica e/o festivi ci sarà un unico operatore.

2.b. Servizio di Pronto Intervento Sociale

Il Pronto Intervento Sociale è un servizio rivolto a tutti coloro per i quali sia necessaria una risposta urgente e professionalmente qualificata a bisogni primari di assistenza, protezione e tutela offrendo una risposta concreta a situazioni d'urgenza ed imprevedibili, nelle quali possono incorrere i soggetti più fragili.

Il Pronto Intervento Sociale della Centrale Operativa Sociale si articola in una serie di prestazioni differenti e flessibili, finalizzate a fornire risposte adeguate ad emergenze di carattere sociale che si possono verificare sul territorio cittadino.

Il servizio svolge funzioni di segretariato sociale, di riattivazione di legami di solidarietà sociale e di collegamento con i servizi territoriali, di intervento immediato sul posto in seguito a segnalazioni, attraverso il supporto di idonee figure professionali. L'obiettivo è quello di ridurre lo stato di isolamento del soggetto rispetto alla rete dei servizi territoriali e fornire assistenza immediata. Il servizio si avvale di una centrale di ascolto che svolge funzioni di filtro, cura e presa in carico nel caso di interventi urgenti.

Il *Pronto Intervento Sociale della Centrale Operativa Sociale* è attivo quale funzione integrante della COS anche durante le ore di funzionamento degli Uffici di Servizio Sociale Territoriale del Comune di Napoli per garantire un supporto nel trattamento delle emergenze/urgenze sociali.

Pertanto, nell'ambito delle attività di Pronto Intervento Sociale, la Centrale Operativa Sociale Protocolli di Intervento definiti dall'Amministrazione Comunale.

Nel pronto intervento sociale verrà garantito tutti i servizi logistici collegati (trasporto da e per il luogo di intervento, accompagnamento presso strutture, ecc....)

In sostanza, le attività di **Pronto Intervento Sociale** della Centrale Operativa Sociale, consistono in:

- ✦ ricezione richieste di emergenza;
- ✦ compilazione scheda di primo contatto;
- ✦ decodifica e valutazione della richiesta telefonica per verificare la presenza di una situazione di emergenza ovvero di una condizione critica o potenzialmente pericolosa e che pertanto richiede l'attivazione di interventi urgenti;
- ✦ fornire la risposta adeguata entro i tempi stabiliti, sulla base di un Protocollo di interrogazione che consente all'operatore di Centrale di gestire la fase della chiamata in modo da ottenere dall'utente tutte le informazioni necessarie per inquadrare il problema e per definire l'intervento da attuare;
- ✦ coordinamento delle risorse e delle attività legate alle emergenze sociali;
- ✦ supporto alla protezione civile nell'attivazione dei servizi territoriali e della rete formale ed informale relativi all'emergenza sociale (Unità di strada, Centri di Accoglienza di I e di II livello, Accoglienza residenziale e semiresidenziale, Sportelli informativi e di orientamento);

- ⤴ gestione del data base relativo alla disponibilità in tempo reale dei posti nelle strutture deputate all'accoglienza di persone in difficoltà (minori in stato di abbandono, persone senza fissa dimora, donne vittime di violenza...);
- ⤴ definizione e attivazione (in raccordo con la Protezione Civile, la Polizia Municipale e il Servizio Programmazione sociale) di Protocolli operativi per la gestione delle Emergenze.

Le attività di **Pronto Intervento Sociale** della Centrale Operativa Sociale, si concretizzano quindi in interventi di **pronta reperibilità**, per tutte le situazioni di bisogno di natura sociale della popolazione per le quali risulta necessario compiere nell'immediato gli interventi più idonei volti alla eventuale soluzione della situazione di disagio espresso.

Il servizio si articola in una serie di prestazioni differenti e flessibili, finalizzate a fornire le forme di assistenza primaria urgenti alle persone in situazione di bisogno, attraverso:

- ⤴ acquisizione di tutte le informazioni utili per un progetto di intervento urgente e a breve termine;
- ⤴ accompagnamento dell'utente verso la rete formale e informale di aiuto;
- ⤴ affidamento dell'utente a un referente istituzionale o caregiver;
- ⤴ accoglienza, ascolto telefonico e informazione di base;
- ⤴ immediato intervento sul posto della segnalazione o presso il domicilio dell'utente
- ⤴ trasporto da e per il luogo di intervento
- ⤴ accompagnamento in strutture

Al fine di gestire le attività sopra descritte, l'ente selezionato dovrà garantire la reperibilità di Assistenti Sociali già presenti nel proprio organico stabile, al fine di garantire interventi di pronta reperibilità secondo le indicazioni fornite dal Servizio programmazione sociale del Comune di Napoli.

Gli interventi di tipo sociale svolti in regime di reperibilità consistono in attività di aiuto, protezione e tutela (es. collocamento di minori in comunità ai sensi dell'ex art. 403 c.c o su disposizione dell'autorità giudiziaria, interventi in favore di anziani o disabili soli, attivazione di interventi di protezione per le donne vittime di violenza, ascolto di minori da parte delle forze dell'ordine ecc.....).

Le attività sopra descritte richiedono necessariamente l'impiego di personale professionalmente idoneo, individuato nel profilo di Assistente Sociale, svolgente le funzioni tipiche del profilo richiesto.

Le modalità operative verranno definite attraverso di specifici Protocolli operativi e Linee Guida predisposte dall'Amministrazione Comunale, la cui applicazione permetterà di ottenere degli standard uniformi e di qualità.

2.c.1 Il Servizio di Telesoccorso (TSO)

Il Telesoccorso (TSO) consiste nello svolgimento tempestivo delle attività di seguito elencate:

- A. predisposizione di una scheda personale con i dati forniti dall'utente e/o dalla sua famiglia, con la rilevazione presso il domicilio degli utenti dei dati necessari e relativo aggiornamento periodico. La scheda deve essere tale da consentire la scelta e l'attuazione immediata dell'intervento più opportuno e personalizzato. La stessa deve contenere, in particolare, oltre ai dati anagrafici, sanitari e sociali dell'utente anche i dati riferiti alle persone (parenti, vicini, amici) da avvertire in caso di necessità;
- B. costituzione di un tempestivo contatto telefonico "viva voce" e, se l'utente non è in grado di rispondere, attivazione dei soccorritori di prima istanza;

- C. segnalazione al medico di base degli interventi effettuati sugli utenti;
- D. Attivare i collegamenti telematici con l'utente; avendo riguardo anche alla presenza di minorazioni fisiche e/o sensoriali.
- E. Ricevere, per via telematica, da parte dell'utente collegato, la segnalazione di situazioni di emergenza.
- F. In caso di segnalazione di emergenza, stabilire un immediato contatto diretto con l'utente. In assenza di risposta, seguire le procedure individuate a tutela della sicurezza dell'utente, attivando il soggetto idoneo ad operare l'intervento appropriato e seguendo l'evento fino alla cessazione dello stato di emergenza.

Il servizio deve essere reso continuativamente 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, incluse le festività.

2.c.2 Il Servizio di Telecontrollo (TCO) – Il Telecontrollo consiste nell'attivazione periodica di contatti diretti con utenti del TSO.

Sono da prevedersi:

- almeno due telefonate settimanali personalizzate e tracciate, ferma restando l'effettuazione di un numero superiore di telefonate ove le condizioni fisiche, psicologiche o sociali dell'utente lo richiedessero;
- una procedura da seguire in caso di mancata risposta da parte dell'utente, da definirsi nel protocollo operativo. Per garantire continuità alla relazione tra utente ed operatore e, per effetto di questa, agevolare l'instaurarsi di un rapporto di fiducia, il servizio è organizzato assegnando all'utente, preferibilmente, un unico operatore. Quando richiesto, le telefonate di cui al presente punto potranno eventualmente essere veicolo di eventuali comunicazioni degli Enti in questione, ad esempio in occasione dell'attivazione della campagna di vaccinazione antinfluenzale o del protocollo "Emergenza caldo".

2.c.2 Il Servizio di Telemonitoraggio (TMG) di base – Il servizio di Telemonitoraggio consiste:

- A. Nell'attivazione periodica di contatti diretti con utenti che vivono situazioni critiche, temporanee o stabili, di particolare rischio sociale e/o sanitario, anche sottoponendo ai medesimi utenti una check list di domande, eventualmente definite dagli operatori del distretto, sulla base delle condizioni di salute dell'assistito.
- B. Nella rilevazione telematica di situazioni di crisi (quali ad esempio le cadute), attraverso la fornitura e l'attivazione di idonei sistemi tecnologici.
- C. Nel monitoraggio telematico di alcuni parametri vitali, tramite la fornitura e l'attivazione di idonei sistemi tecnologici, nonché la predisposizione di un elenco di domande preparate dai servizi competenti da sottoporre all'utente per la completa valutazione dei suoi bisogni.

Apparati e collegamenti tecnici (hardware)

- A. Installazione degli apparati e l'attivazione dei collegamenti; gli apparati dovranno essere conformi alle normative tecniche vigenti.
 - B. Disattivazione e ritiro degli apparati quando l'utente per qualsiasi ragione o causa dovesse cessare di utilizzare il servizio.
 - C. Assicurare la continuità dei servizi in caso di cambiamento del gestore di telefonia fissa da parte dell'utente.
 - D. Il dispositivo per attivare la chiamata di Telesoccorso deve essere reso disponibile nelle tre modalità: • A pulsante (panic botton) • A strappo • A polso
- Il dispositivo deve rispondere ai requisiti delle norme CE previste per i dispositivi di Telesoccorso ed essere impermeabile all'acqua e riparabile dalla polvere.

Le attività descritte nel punto 2.c.1 – 2.c.2 – 2.c.3 verrà riconosciuto un importo giornaliero utente per un massimo di 900 utenti. Verranno in tal caso retribuite solo le prestazioni erogate in termini di utenti attivati e giorni di erogazione servizio.

Articolo 6

Qualifiche e standard degli operatori impegnati

L'ente aggiudicatario che realizzerà le attività dovrà avvalersi di una Equipe minima di lavoro composta da operatori in possesso dei requisiti di seguito elencati:

- **1 Coordinatore**, in possesso di laurea in Psicologia, Sociologia, Scienze del servizio Sociale, Scienze dell'Educazione, con significativa esperienza di almeno 12 mesi nell'arco dell'ultimo triennio (in riferimento alla data di pubblicazione gara) nel coordinamento di attività e/o equipe multiprofessionali.
- **Figure professionali di II livello** (Ai sensi del R.R. 4/2014) Operatori in possesso di titoli formativi rilasciati da enti autorizzati/accreditati dalla Regione Campania o da altre Regioni, di titoli rilasciati in altri Stati della Comunità europea o anche al di fuori della stessa, dichiarati equipollenti ai sensi della vigente normativa, attinenti alle tematiche sociali, per l'accesso ai quali sia previsto come requisito il possesso del titolo della scuola secondaria superiore (per il telesoccorso ed la telefonia sociale).
- **Assistenti sociali iscritte all'albo – Figure di III livello** (Ai sensi del R.R. 4/2014) Operatori in possesso di titoli formativi rilasciati dal sistema universitario nazionale, di titoli universitari rilasciati in altri Stati della Comunità europea o anche al di fuori della stessa, dichiarati equipollenti ai sensi della vigente normativa.

L'ente si impegna a mettere a disposizione l'equipe minima con le figure professionali richieste ed avrà l'obbligo di presentarne la composizione corredata dai dati anagrafici, il titolo posseduto, curriculum, entro il termine di 10 giorni dall'avvio del servizio.

Al Coordinatore spetta il compito di organizzare il lavoro dell'equipe e coordinare le attività operative, prevedendo riunioni di equipe anche al fine di svolgere un'azione di programmazione, monitoraggio, verifica e valutazione condivisa.

Il Coordinatore curerà la promozione di reti territoriali definendo ogni possibile sinergia con altri servizi, progettualità e agenzie territoriali, nonché il raccordo costante con il Servizio Programmazione Sociale.

In caso di bisogno sarà il riferimento per le Forze dell'Ordine e/o il pronto intervento sanitario.

All'intera equipe operativa dovrà essere garantita l'applicazione dei contratti di lavoro previsti dalla normativa vigente e coerenti con la tipologia di servizio affidato.

Tali contratti dovranno essere trasmessi al Servizio Programmazione Sociale, unitamente agli UNILAV entro il termine massimo di dieci giorni dall'avvio del servizio.

L'Ente dovrà garantire per tutta la durata del Servizio il contenimento del turn-over, fornendo adeguate motivazioni e giustificazioni ad un eventuale avvicendamento e garantendo la sostituzione di operatori in possesso dei titoli e delle esperienze previsti dal presente Avviso.

Dovrà garantire l'immediata sostituzione dell'operatore assente per qualsiasi motivo.

Inoltre, qualsiasi sostituzione di componenti dell'equipe dovrà essere comunicata tempestivamente al Servizio Programmazione Sociale.

Per la stessa Equipe, l'Ente dovrà produrre idonea attestazione circa l'assenza di condanne per taluno dei reati di cui agli articoli 600-bis, 600-ter, 600-quater, 600-

quinqües e 609-undecies del codice penale, ovvero l'irrogazione di sanzioni interdittive all'esercizio di attività che comportino contatti diretti e regolari con minori (D. Lgs. n. 30 del 2014, che attua una direttiva dell'Unione europea - n. 93 del 2011 in materia di lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori e la pornografia minorile).

L'ente si impegna a garantire che le figure professionali componenti l'equipe siano gli stessi ad essere effettivamente impegnati nella realizzazione delle attività.

L'ente dovrà garantire per tutta la durata del servizio il contenimento del turn over, fornendo adeguate motivazioni e giustificazioni ad un eventuale avvicendamento e garantendo la sostituzione con operatori in possesso dei titoli e delle esperienze equivalenti a quelli posseduti dall'operatore sostituito.

Inoltre qualsiasi sostituzione di componenti dell'equipe dovrà essere comunicata e preventivamente autorizzata dal Servizio Programmazione Sociale

Gli operatori dell'Impresa aggiudicataria dovranno assicurare lo svolgimento delle attività in osservanza delle norme sulla privacy, con particolare riferimento alle informazioni di carattere personale ed all'uso di strumenti di lavoro elaborati in forma scritta. Nessun rapporto di lavoro potrà – a nessun titolo – costituirsi tra quanti impegnati nell'attività ed il Comune di Napoli.

Il monte ore complessivo da utilizzare nell'ambito della *Programmazione operativa* e relativo a ciascuna delle tipologie di prestazione prevista è indicato nel prospetto economico di cui all'art. 3.

Articolo 7 **Obblighi dell'aggiudicatario**

L'ente che risulterà affidatario sarà obbligato a rendere immediatamente noto alla Amministrazione Comunale le seguenti situazioni in cui dovesse incorrere:

eventuale ispezione in corso, sia ordinaria sia straordinaria, da parte degli Enti all'uopo deputati e i risultati delle stesse ispezioni, attraverso la trasmissione dello specifico verbale, con precisa notifica al Servizio Programmazione socio assistenziale, in caso di contestazioni, di ogni tipo di irregolarità riscontrate ed eventuali conseguenti diffide; modifica della ragione sociale del soggetto; cessione dello stesso; cessazione dell'attività; concordato preventivo, fallimento; stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o pignoramento;

L'ente affidatario dovrà provvedere successivamente all'affidamento:

a depositare tutte le spese contrattuali, le quali cederanno per intero a suo carico;

a depositare cauzione definitiva nella misura indicata al successivo art.11

L'ente affidatario si impegna a:

- erogare il servizio sulla base di quanto stabilito nel contratto;
- svolgere le attività oggetto del contratto in coordinamento con il Comune di Napoli Servizio Programmazione Socio Assistenziale;
- rispettare la normativa comunitaria, nazionale e regionale vigente per le materie oggetto del presente appalto;
- garantire l'adempimento di tutti gli obblighi assicurativi e previdenziali previsti dalla normativa vigente a favore dei propri addetti alla realizzazione dell'attività;
- garantire che le strutture e le attrezzature messe a disposizione per lo svolgimento delle attività corrispondano ai requisiti delle vigenti normative in materia di idoneità e sicurezza;
- relazionare periodicamente e puntualmente sulle attività svolte;
- relazionare sulla conclusione delle attività evidenziando i servizi erogati, le problematiche emerse, le soluzioni adottate, e quant'altro necessario a quantificare e qualificare il servizio fornito;

- garantire che gli operatori siano idonei alle mansioni di cui al presente Capitolato;
- garantire per tutta la durata del progetto il contenimento del turn over, fornendo adeguate motivazioni e giustificazioni ad un eventuale avvicendamento e garantendo la sostituzione con operatori in possesso dei titoli e delle esperienze di cui al presente capitolato;
- garantire l'immediata sostituzione dell'operatore assente per qualsiasi motivo;
- farsi esclusivo carico degli oneri assicurativi e previdenziali e quant'altro necessario all'impiego dell'operatore nelle attività di specie senza che possa null'altro opporsi all'Amministrazione Comunale in ordine alla normativa regolante il presente rapporto;
- farsi carico degli obblighi relativi alle vigenti disposizioni in materia di protezione dell'impiego e di condizioni di lavoro applicabili nel corso dell'esecuzione del contratto (sicurezza e protezione dei lavoratori, nonché delle condizioni di lavoro).

L'ente affidatario dovrà stipulare un'apposita polizza di **assicurazione per la responsabilità civile**, con oneri a suo intero ed esclusivo carico, per la tutela degli utenti e di terzi, da eventuali danni provocati a persone e beni dal personale impiegato nell'espletamento del servizio, con ampia e totale liberazione dell'Amministrazione Comunale da ogni responsabilità.

Articolo 8 Modalità di pagamento

Il Comune di Napoli provvederà alla liquidazione delle somme spettanti previa presentazione di apposita fattura bimestrale. La fattura dovrà contenere la dicitura "scissione dei pagamenti, così come disposto dall'art. 2 del decreto MEF del 23/01/2015 (pubblicato sulla gazzetta ufficiale serie generale n. 27 del 3/2/2015)"

Tutte le spese non previste all'interno del presente progetto e non concordate preventivamente con l'Amministrazione Comunale saranno contestate per iscritto e decurtate dalla richiesta di pagamento.

In caso di raggruppamento temporaneo d'impresa si richiede fatturazione separata sulla base delle quote di attività che ciascun ente dovrà svolgere così come dichiarato nell'istanza di partecipazione e indicato nell'atto costitutivo del raggruppamento.

A seguito dell'entrata in vigore del sistema di fatturazione elettronico, è necessario utilizzare sia il Codice Univoco Ufficio sia l'ulteriore Codice assegnato al Servizio che permetterà al soggetto informatico intermediario scelto dal Comune di Napoli di velocizzare e semplificare il processo di ricezione del documento contabile. Si sottolinea l'obbligatorietà di utilizzo di entrambi i codici per evitare complicazioni e/o non ricezione della fattura da parte del servizio competente.

Si riportano di seguito i codici:

CODICE UNIVOCO UFFICIO: C7XXWH

CODICE ASSEGNATO AL SERVIZIO: 1122 - Tale codice va inserito nel campo "Riferimento amministrativo" presente nel tracciato xsd del Sistema di Interscambio (SDI).

Articolo 9 Rapporti con il Comune

L'Amministrazione Comunale si riserva le funzioni di programmazione delle attività nonché, la facoltà di dettare istruzioni e direttive per il corretto svolgimento delle stesse.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di disporre verifiche ed ispezioni ogni qualvolta lo riterrà opportuno, in ordine alla regolare esecuzione delle attività, nonché al livello qualitativo delle stesse.

L'affidatario diverrà il diretto interlocutore del Comune per la gestione delle attività progettuali; a questo stesso il Comune conseguentemente indirizzerà ogni eventuale comunicazione, doglianza o pretesa.

Qualunque danno dovesse derivare a persone, comprese quelle che operano presso la sede operativa, od a cose, causato dall'operatore afferente all'affidatario

nell'espletamento delle attività del Progetto, dovrà intendersi, senza riserve o eccezioni, interamente a carico dell'affidatario medesimo.

In caso di danni arrecati a terzi, l'affidatario sarà comunque obbligato a darne immediata notizia al competente Servizio comunale, fornendo per iscritto dettagliati particolari.

Articolo 10

Trattamento dei dati personali

L'ente aggiudicatario assume la qualifica di responsabile esterno del trattamento dati per le operazioni di trattamento connesse all'attuazione degli interventi di propria competenza.

Il responsabile del trattamento (nel nuovo regolamento europeo data processor) è la persona fisica, giuridica, pubblica amministrazione o ente che elabora i dati personali per conto del titolare del trattamento (art. 4, par. 1, n. 8 GDPR) nel caso specifico Comune di Napoli.

Il responsabile del trattamento dovrà mettere a disposizione del titolare tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi che gli impone l'articolo 28 del Regolamento, e dovrà tenere il registro dei trattamenti svolti (ex art. 30, paragrafo 2, GDPR).

Ha l'obbligo di **garantire la sicurezza dei dati**. Egli deve adottare tutte le misure di sicurezza adeguate al rischio (art. 32 GDPR), tra le quali anche le misure di attuazione dei principi di privacy by design e by default, dovrà inoltre **garantire la riservatezza dei dati, vincolando i dipendenti**, dovrà informare il titolare delle violazioni avvenute, e dovrà occuparsi della cancellazione dei dati alla fine del trattamento.

Sia il titolare del trattamento che il responsabile, sono tenuti ad attuare le **misure tecniche ed organizzative** tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, del campo di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, mediante le misure di sicurezza utili per ridurre i rischi del trattamento, quali la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali, la capacità di assicurare la continua riservatezza, integrità, disponibilità e resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i dati personali; la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati in caso di incidente fisico o tecnico; una procedura per provare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento.

Inoltre, il responsabile ha l'obbligo di **avvisare, assistere e consigliare il titolare**. Dovrà, quindi, consentire e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni (o audit), realizzate dal titolare del trattamento, dovrà avvisare il titolare se ritiene che un'istruzione ricevuta viola qualche norma in materia, dovrà prestare assistenza al titolare per l'evasione delle richieste degli interessati, dovrà avvisare il titolare in caso di violazioni dei dati, e assisterlo nella conduzione di una valutazione di impatto (DPIA).

Articolo 11

Deposito cauzionale

A garanzia della piena osservanza del contratto e dell'esecuzione del servizio l'ente affidatario effettuerà la costituzione del deposito cauzionale, anche in formula fideiussoria, ai sensi dall'articolo 103 del D.Lgs. 50/2016.

Lo svincolo della cauzione avverrà dopo la risoluzione di ogni eventuale pendenza e dopo l'avvenuta regolare esecuzione del servizio.

Articolo 12

Variazione prezzi

I corrispettivi di cui al presente Capitolato non saranno oggetto di variazioni nel periodo di durata del contratto; il prezzo resterà, quindi, fisso ed invariato per tutta la durata del servizio.

Articolo 13

Contestazione disservizi e procedure di addebito

Il Dirigente del Servizio Programmazione Sociale è deputato a contestare all'affidatario i disservizi che si verificassero durante il periodo contrattuale. Le contestazioni di detti disservizi dovranno essere sempre comunicate per iscritto al rappresentante dell'affidatario che avrà cinque giorni di tempo dalla ricezione della contestazione per controdedurre.

Ove le controdeduzioni non fossero ritenute valide e giustificative dal responsabile sopra nominato, il medesimo provvederà all'applicazione di una penalità su ogni contestazione, non inferiore a € 260,00 (duecentosessanta euro) e non superiore a € 1.550,00 (millecinquecentocinquanta euro), secondo la gravità dell'inadempienza.

Tali penalità verranno applicate altresì, commisurate al danno, anche di immagine, a seguito di non osservanza del Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Napoli approvato con Deliberazione di GC n. 254 del 24 aprile 2014.

Articolo 14

Risoluzione del contratto, affidamento a terzi

L'Amministrazione Comunale, in caso di gravi ed accertate inadempienze, può procedere alla risoluzione del contratto di progetto in qualunque tempo, con preavviso di 10 giorni, provvedendo al servizio direttamente o ricorrendo ad altro ente, a spese del soggetto affidatario, trattenendo la cauzione definitiva.

Costituiscono motivo di risoluzione del contratto i seguenti casi:

- grave violazione e inadempimento degli obblighi contrattuali previsti nel presente Capitolato;
- sospensione, abbandono o mancata effettuazione da parte dell'ente affidatario del servizio affidato;
- impiego di personale inadeguato o insufficiente a garantire il livello di efficienza del servizio;
- gravi azioni a danno della dignità personale degli utenti da parte degli operatori;
- gravi ed accertate inosservanze del Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Napoli approvato con Deliberazione di GC n. 254 del 24 aprile 2014

In tal caso l'Amministrazione Comunale potrà rivalersi su tutto il deposito cauzionale definitivo, fermo restando ogni altra azione a risarcimento del maggiore danno.

L'Amministrazione Comunale potrà altresì ottenere la risoluzione del contratto in caso di cessione dell'ente affidatario, di cessazione di attività, oppure in caso di concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento, nonché, qualora venga modificata la ragione sociale dell'ente in modo tale da non contemplare più le prestazioni oggetto di codesto appalto.

L'affidamento a terzi viene notificato all'inadempiente nelle forme prescritte, con indicazione dei nuovi termini di esecuzione del servizio affidato e degli importi relativi.

Di conseguenza saranno addebitate le eventuali spese sostenute in più dall'Amministrazione Comunale, senza pregiudizio per ulteriori azioni risarcitorie.

Articolo 15

Definizione delle controversie

La definizione delle controversie che possono insorgere in dipendenza del progetto e che non si siano potute risolvere in via amministrativa è demandata al giudice amministrativo del foro Napoli.

Articolo 16

Disposizioni particolari riguardanti l'appalto

Protocollo di legalità

L'appaltatore nel partecipare alla gara conferma e dichiara di essere a conoscenza che il Comune di Napoli, con delibera di G.C. n. 3202 del 5 ottobre 2007, ha preso atto del "Protocollo di legalità" sottoscritto con la Prefettura di Napoli in data 1° agosto 2007 - pubblicato e prelevabile sul sito internet della Prefettura di Napoli all'indirizzo www.utgnapoli.it, nonché sul sito internet del Comune di Napoli all'indirizzo www.comune.napoli.it, unitamente alla delibera di GC 3202/07, - e di accettarne le condizioni. Nel presente CSA sono riportati integralmente gli articoli 2 e 3 del predetto Protocollo contenenti gli impegni e gli obblighi ai quali la stazione appaltante e l'aggiudicatario sono tenuti a conformarsi, nonché l'articolo 8 contenente le otto clausole cui deve attenersi l'appaltatore, ed inoltre la clausola relativa all'applicazione dell'art. 3 comma 2, che dovranno essere inserite nel contratto o sub-contratto per essere espressamente accettate dall'aggiudicatario, ove ricorrano gli ambiti applicativi.

PROTOCOLLO DI LEGALITA' IN MATERIA DI APPALTI

sottoscritto in data 1° agosto 2007 (estratto contenente gli articoli 2, 3 ed 8)

ART. 2

La stazione appaltante, oltre all'osservanza del decreto legislativo n. 163/06, del D.P.R. n. 252/98 nonché delle disposizioni di cui alla legge regionale n. 3 del 27/02/2007 sugli appalti pubblici, si conforma alle procedure e agli obblighi di seguito indicati.

Relativamente agli appalti di opere o lavori pubblici del valore pari o superiore a 250.000,00 euro, ovvero ai subappalti c/o subcontratti concernenti la realizzazione di opere o lavori pubblici del valore pari o superiore a 100.000,00 euro, alle prestazioni di servizi e forniture pubbliche del valore pari o superiore a 50.000,00 euro; tutte somme al netto di I.V.A., la stazione appaltante:

a) assume l'obbligo, prima di procedere alla stipula del contratto d'appalto, ovvero all'autorizzazione ai subappalti c/o subcontratti, di acquisire dalla Prefettura di Napoli le informazioni antimafia di cui all'art. 10 del D.P.R. n. 252/98, sul conto delle imprese interessate aventi sede legale anche al di fuori della provincia, fornendo, tassativamente, i dati di cui all'allegato 4 al decreto legislativo n. 490/1994;

b) allo scopo di acquisire ogni utile elemento informativo, atto ad individuare gli effettivi titolari delle imprese e verificare la sussistenza o meno di cointeressenze di soggetti legati ad associazioni criminali mafiose, si impegna ad inserire nei bandi di gara l'obbligo per le imprese interessate di comunicare i dati relativi alle società e alle imprese chiamate a realizzare, a qualunque titolo, l'intervento, anche con riferimento ai loro assetti societari ed a eventuali successive variazioni;

c) si impegna a richiamare nei bandi di gara l'obbligo, per le imprese esecutrici a vario titolo di lavori, servizi e forniture, della osservanza rigorosa delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza, di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale, specificando che le spese per la sicurezza non sono soggette a ribasso d'asta, ponendo a carico della impresa aggiudicataria gli oneri finanziari per la vigilanza dei cantieri e procedendo, in caso di grave e reiterato inadempimento, alla risoluzione contrattuale c/o revoca dell'autorizzazione al subappalto; si considera, in ogni caso, inadempimento grave:

I. la violazione di norme che ha comportato il sequestro del luogo di lavoro, convalidato dall'autorità giudiziaria;

II. l'inottemperanza alle prescrizioni imposte dagli organi ispettivi;

III. l'impiego di personale della singola impresa non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria in misura pari o superiore al 20% del totale dei lavoratori regolarmente occupati nel cantiere o nell'opificio;

decorso il termine di quarantacinque giorni dalla richiesta di rilascio delle informazioni antimafia, ovvero, nei casi d'urgenza, anche immediatamente dopo la richiesta, procede alla stipula del contratto o alla autorizzazione al subappalto o al subcontratto, nelle more del rilascio del

provvedimento prefettizio, previa esibizione, da parte delle imprese interessate, del certificato camerale con la dicitura antimafia di cui all'art. 5 del D.P.R. 252/98. Qualora, dalle verifiche eseguite dalla Prefettura, siano acquisite informazioni antimafia dal valore interdittivo, ovvero dovessero emergere ipotesi di collegamento formale c/o sostanziale con altre imprese partecipanti alle procedure concorsuali d'interesse, si impegna a rendere operativa una specifica clausola che preveda espressamente la risoluzione immediata e automatica del vincolo contrattuale ovvero a procedere alla revoca immediata dell'autorizzazione al subcontratto; in tal caso, a carico dell'impresa nei cui confronti siano acquisite informazioni antimafia dal valore interdittivo dovrà essere applicata anche una penale a titolo di liquidazione del danno - salvo comunque il maggior danno - nella misura del 10% del valore del contratto ovvero, quando lo stesso non sia determinato o determinabile, una penale pari al valore delle prestazioni al momento eseguite; la stazione appaltante potrà detrarre automaticamente l'importo delle predette penali dalle somme dovute in relazione alla prima erogazione utile;

d) fuori dalle ipotesi disciplinate dalla precedente lettera c), si obbliga a procedere alla risoluzione immediata e automatica del vincolo contrattuale ovvero alla revoca immediata dell'autorizzazione al subcontratto quando gli elementi relativi a tentativi di infiltrazione mafiosa, ovvero le ipotesi di collegamento formale e/o sostanziale con altre imprese partecipanti alle procedure concorsuali d'interesse, dovessero emergere successivamente alla stipula del contratto o all'autorizzazione al subcontratto;

e) si impegna ad inserire nei bandi di gara la facoltà di non stipulare il contratto e di non autorizzare il subappalto o il subcontratto ovvero, se il contratto sia già stipulato o l'autorizzazione già concessa, di procedere alla risoluzione del vincolo contrattuale o alla revoca dell'autorizzazione al subappalto (clausola di gradimento), qualora vengano acquisiti elementi o indicazioni rilevanti ai fini delle valutazioni discrezionali ammesse dalla legge, così come previsto dall'art. 10, comma 9, del D.P.R. 252/98 ;

f) si obbliga a non autorizzare subappalti a favore di imprese che abbiano partecipato alla procedura di aggiudicazione dell'appalto o della fornitura, salvo le ipotesi di lavorazioni altamente specialistiche;

g) si impegna, nel caso in cui vengano acquisite informazioni dal valore interdittivo nei confronti di imprese affidatarie di subappalti e/o subcontratti, a valutare la possibilità di concedere all'impresa aggiudicataria una proroga dei termini per il completamento dei lavori e/o per la fornitura dei servizi;

ART. 3

La stazione appaltante assume l'obbligo di richiedere le informazioni antimafia di cui all'art. 10 del D.P.R. n. 252/98 anche nei confronti dei soggetti ai quali vengono affidati le seguenti forniture e servizi "sensibili" indipendentemente dal valore: trasporto di materiali a discarica, smaltimento rifiuti, fornitura e/o trasporto terra; acquisizioni, dirette o indirette, di materiale da cava per inerti e di materiale da cave di prestito per movimento terra; fornitura e/o trasporto di calcestruzzo; fornitura e/o trasporto di bitume; noli a freddo di macchinari; fornitura con posa in opera e noli a caldo qualora non debbano essere assimilati a subappalto ai sensi dell'art. 118, comma 11, D.L.vo 163/2006; servizio di autotrasporto; guardiania di cantiere.

All'informazione interdittiva consegue il divieto per la impresa aggiudicataria di approvvigionarsi presso il soggetto controindicato, nonché, ove l'acquisizione di beni e servizi sia oggetto di contratto specifico, l'interruzione immediata del rapporto contrattuale, in conformità di apposita clausola risolutiva espressa da inserire nel bando e accettata dalla impresa aggiudicataria.

ART. 8

La stazione appaltante si impegna a riportare nei bandi di gara le seguenti clausole, che dovranno essere espressamente accettate e sottoscritte dalle imprese interessate in sede di stipula del contratto o subcontratto:

Clausola n. 1

La sottoscritta impresa dichiara di essere a conoscenza di tutte le norme pattizie di cui al protocollo di legalità, sottoscritto nell'anno 2007 dalla stazione appaltante con la Prefettura di Napoli, tra l'altro consultabili al sito <http://www.utgnapoli.it>, e che qui si intendono integralmente riportate e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti.

Clausola n. 2

La sottoscritta impresa si impegna a denunciare immediatamente alle Forze di Polizia o all'Autorità Giudiziaria ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione

nei confronti dell'imprenditore, degli eventuali componenti la compagine sociale o dei rispettivi familiari (richiesta di tangenti, pressioni per indirizzare l'assunzione di personale o l'affidamento di lavorazioni, forniture o servizi a determinate imprese, danneggiamenti, furti di beni personali o di cantiere).

Clausola n. 3

La sottoscritta impresa si impegna a segnalare alla Prefettura l'avvenuta formalizzazione della denuncia di cui alla precedente clausola 2 e ciò al fine di consentire, nell'immediato, da parte dell'Autorità di pubblica sicurezza, l'attivazione di ogni conseguente iniziativa.

Clausola n. 4

La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto, ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto o subcontratto, informazioni interdittive di cui all'art. 10 del DPR 252/98, ovvero la sussistenza di ipotesi di collegamento formale e/o sostanziale o di accordi con altre imprese partecipanti alle procedure concorsuali d'interesse. Qualora il contratto sia stato stipulato nelle more dell'acquisizione delle informazioni del prefetto, sarà applicata a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto ovvero, qualora lo stesso non sia determinato o determinabile, una penale pari al valore delle prestazioni al momento eseguite; le predette penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte della stazione appaltante, del relativo importo dalle somme dovute all'impresa in relazione alla prima erogazione utile.

Clausola n. 5

La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto, ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, in caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale.

Clausola n. 6

La sottoscritta impresa dichiara, altresì, di essere a conoscenza del divieto per la stazione appaltante di autorizzare subappalti a favore delle imprese partecipanti alla gara e non risultate aggiudicatrici, salvo le ipotesi di lavorazioni altamente specialistiche.

Clausola di cui al comma 2 dell'art. 3

"La sottoscritta impresa dichiara di essere a conoscenza ed accettare la clausola risolutiva espressa che prevede il divieto di aprire rapporti contrattuali di subfornitura, ovvero di interrompere gli stessi se già sottoscritti, nei caso di fornitura dei cosiddetti servizi "sensibili" di cui al comma 1 dell'art. 3, laddove emergano informazioni interdittive ai sensi dell'art. 10 del dpr 252/98 a carico del subfornitore."

Programma 100

In attuazione del Programma 100 della Relazione Previsionale e Programmatica del Comune di Napoli, che prevede l'applicazione di nuove regole nei rapporti con l'Amministrazione Comunale, in particolare per i contratti di appalto di lavori, servizi e forniture, l'aggiudicazione è subordinata all'iscrizione dell'appaltatore, ove dovuta, nell'anagrafe dei contribuenti, ed alla verifica della correttezza dei pagamenti dei tributi locali.

Articolo 17

Obblighi dell'appaltatore relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari

L'appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla Prefettura/Ufficio Territoriale di Governo della Provincia di Napoli della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Articolo 18

Normative contrattuali

Il Progetto sarà regolato dal presente Capitolato e sarà, inoltre, soggetto a tutte le vigenti disposizioni in materia. L'ente affidatario è tenuto all'osservanza di tutte le leggi, i decreti ed i regolamenti in vigore o che saranno emanati durante il periodo del progetto e, quindi, si impegna anche a rispettare tutte le leggi vigenti in materia di assunzione ed impiego del personale e degli obblighi derivanti dai contratti collettivi di lavoro, nonché la normativa tutta regolante le specifiche prestazioni oggetto del presente rapporto.