



**COMUNE DI CERVIA**  
**(Provincia di Ravenna)**

**CAPITOLATO SPECIALE DI GARA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI  
IN FAVORE DEI GIOVANI E DEL SERVIZIO DENOMINATO  
"SPORTELLO DONNA" – CIG 64564639CF**

**PERIODO: DAL 01/03/2016 AL 28/02/2019**

## **SOMMARIO**

ART. 1 - OGGETTO

ART. 2 – SERVIZI IN FAVORE DEI GIOVANI

ART. 2.1 INFORMAGIOVANI

ART. 2.2 CENTRO “SCAMBIAMENTI”

ART. 2.3 SALA PROVE MUSICALI

ART. 3 – SPORTELLO DONNA

ART. 4 – REQUISITI DEGLI OPERATORI

ART. 5 – LOCALI, ATTREZZATURE E SERVIZI STRUMENTALI

ART. 6 – OBBLIGHI A CARICO DELL’IMPRESA AGGIUDICATARIA

ART. 7 – MODALITA’ DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

ART. 8 – DURATA

ART. 9 – CORRISPETTIVO E MODALITA’ DI PAGAMENTO

ART. 10 – REVISIONE DEI PREZZI

ART. 11 – FLUSSI INFORMATIVI

ART. 12 – VERIFICHE E CONTROLLI

ART. 13 – RESPONSABILITA’ E ASSICURAZIONI

ART. 14 – SCIOPERI

ART. 15 – CESSIONE E SUBAPPALTO

ART. 16 – TRACCIABILITA’ DEI FLUSSI FINANZIARI

ART. 17 – INADEMPIMENTI E PENALI

ART. 18 – RISOLUZIONE E RECESSO

ART. 19 – CAUZIONI

ART. 20 – OBBLIGO DI RISERVATAZZA

ART. 21 – SPESE CONTRATTUALI

ART. 22 – CONTROVERSIE

ART. 23 – RINVIO

## **ART. 1- OGGETTO**

Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento in gestione dei seguenti servizi, che costituiscono, nel loro insieme, l'oggetto principale dell'appalto:

### 1 SERVIZI IN FAVORE DEI GIOVANI

- Servizio Informagiovani, attivo dall'anno 1995 e sito in Corso Mazzini n. 40, Cervia
- Centro "ScambiaMenti", attivo dall'anno 2014 e sito in Via Ippolito Nievo n. 2, Cervia
- Sala Prove Musicali, sita in Via Martiri Focaccia n. 16, Savio di Cervia.

I servizi dovranno operare in rete tra loro e con gli altri soggetti del territorio, pubblici e privati, che svolgono attività in favore dei giovani, e, più in generale, attività sociali, educative, culturali.

Nello svolgimento delle attività, caratterizzate dal costante contatto con l'utenza, i servizi assumeranno il ruolo di osservatorio sul mondo giovanile, in grado di rilevare, in particolare, le aspettative e i bisogni espressi dai giovani ed il loro evolversi.

### 2 SERVIZIO DENOMINATO "SPORTELLO DONNA"

Il servizio, attivo dalla fine dell'anno 2000, ha sede in Corso Mazzini n. 40, nei locali del servizio Informagiovani.

Ai sensi dell'art. 57, comma 5, lett. b), del D. Lgs. n. 163/2006, nel periodo di durata del contratto potranno essere affidati servizi analoghi a quelli oggetto del presente capitolato. Tali servizi potranno consistere, ad esempio:

- nella gestione del progetto relativo alla messa a disposizione di un immobile comunale destinato all'attivazione di esperienze di co-working e di avvio di start up, con fornitura dei relativi servizi di supporto;
- nella gestione della sala studio per studenti universitari;
- in altri servizi analoghi a quelli suindicati e a quelli oggetto del capitolato.

I servizi dovranno essere gestiti nel quadro dei principi di cui alle L.R. n. n. 14/2008 "*Norme in materia di politiche per le nuove generazioni*", n. 6/2014 "*Legge quadro per la parità e contro le discriminazioni di genere*" e n. 2/2003 "*Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*" ed in conformità con gli indirizzi definiti dall'Amministrazione comunale all'interno dei propri strumenti di programmazione e nel presente capitolato.

## **ART. 2 - SERVIZI IN FAVORE DEI GIOVANI**

### **ART. 2.1 INFORMAGIOVANI**

<b>FINALITA' E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO</b>
---

L'Informagiovani si caratterizza come servizio prioritariamente finalizzato a fornire informazioni, orientamento e consulenza, con l'obiettivo di consentire ai giovani di compiere scelte consapevoli e responsabili negli ambiti di vita che li riguardano e di favorire la loro piena partecipazione alla vita sociale e culturale.

Più in particolare, le funzioni attribuite all'Informagiovani sono le seguenti:

#### **1) Funzione informativa, di orientamento e consulenziale**

Ferma restando la necessità di garantire continuità alla funzione informativa trasversale e plurisettoriale che connota il servizio a livello di sistema di rete regionale, l'azione dell'Informagiovani dovrà rispondere ai crescenti bisogni di orientamento e di supporto delle giovani generazioni su alcuni temi fondamentali, tra i quali, in particolare, quelli della formazione, del lavoro e dell'imprenditoria giovanile, con riferimento ai seguenti ambiti:

- opportunità di formazione scolastica, universitaria e professionale;
- possibilità di accesso al mondo del lavoro;
- servizi attivi nel mercato della formazione e del lavoro;
- strumenti e percorsi per la ricerca attiva del lavoro, compresa la redazione del curriculum vitae, delle lettere di presentazione e delle domande di lavoro e la gestione del colloquio di lavoro;
- strumenti e percorsi per l'inserimento nel mondo del lavoro;
- aspetti normativi e contrattuali connessi al lavoro dipendente e autonomo;
- concorsi e offerte di lavoro;
- esperienze di tirocinio e stages;
- avvio di un'attività lavorativa autonoma o di un'impresa.

Particolare attenzione dovrà inoltre essere riservata al tema della mobilità europea e alle relative opportunità.

Relativamente a tali tematiche, l'azione informativa dovrà pertanto essere efficacemente integrata e sostenuta da interventi di orientamento, supporto e consulenza, anche specialistica. Tali interventi, così come quelli di natura informativa, potranno essere rivolti sia ai singoli che ai gruppi e potranno assumere la forma della consulenza in senso stretto oppure potranno essere realizzati mediante attivazione di incontri, iniziative, laboratori, workshop, corsi, da attivare sia presso la sede del servizio, sia sul territorio, comprese le istituzioni scolastiche.

Per quanto concerne in particolare l'ambito della formazione e del lavoro, gli interventi erogati dall'Informagiovani dovranno avere natura complementare rispetto a quelli realizzati dagli altri soggetti pubblici e privati operanti nelle medesime aree di attività, con particolare riferimento ai Centri per l'impiego, agli Enti di formazione professionale, ai Sindacati e alle Associazioni di categoria. Da questo punto di vista, è richiesto, in particolare, all'Informagiovani di esercitare un ruolo attivo nel promuovere collaborazioni e sinergie con tali soggetti al fine di offrire ai giovani una rete integrata e coordinata di prestazioni e servizi.

Con riferimento al medesimo ambito di attività, i servizi offerti dall'Informagiovani dovranno necessariamente ricomprendere l'attivazione di azioni di orientamento inteso come processo di educazione alla scelta, con la finalità di favorire nei giovani una riflessione rispetto alle proprie attitudini, risorse e abilità per affrontare attivamente le principali fasi di passaggio, quali:

- la transizione formazione/formazione (ovvero il passaggio dalla scuola media al completamento del ciclo di studi secondario e da questo ai percorsi formativi post-diploma o universitari);
- la transizione formazione/lavoro (ovvero il passaggio dalla scuola o dall'università al mondo del lavoro);
- la transizione lavoro/formazione (ovvero il reinserimento in contesti formativi di soggetti già impegnati in ambito lavorativo).

## **2) Funzione di promozione del volontariato, impegno civico e cittadinanza attiva**

E' attribuito all'Informagiovani il compito di promuovere e diffondere tra i giovani la cultura del volontariato, dell'impegno civico e della cittadinanza attiva, mediante:

- la promozione e organizzazione di specifiche iniziative, anche in collaborazione con gli altri soggetti operanti in tale ambito;
- l'attivazione di una banca dati informativa sulle opportunità di volontariato e impegno civico esistenti, sia a livello locale che ad altri livelli;
- la costruzione di una rete di collaborazioni con tali soggetti;
- l'orientamento e il supporto informativo relativi al servizio civile volontario, regionale e nazionale;
- la gestione diretta di progetti di promozione del volontariato rivolti specificatamente ai giovani, con particolare riferimento:
  - al progetto comunale denominato "Altra Estate", da gestire in collaborazione con l'Unità Politiche Giovanili del Comune e finalizzato a promuovere brevi esperienze di volontariato e impegno civico rivolte ai ragazzi di 16 e 17 anni, da svolgersi durante il periodo estivo;
  - alle eventuali implementazioni di tale progetto, già programmate dall'Amministrazione Comunale ed in corso di definizione;
  - ad eventuali altri progetti che l'Amministrazione Comunale riterrà di proporre e realizzare.

### **3) Funzione di promozione, valorizzazione e sostegno delle attività di espressione artistica e culturale**

Sono attribuite all'Informagiovani le attività generali di promozione, valorizzazione e supporto delle attività di produzione artistica e culturale dei giovani, comprese le produzioni video e multimediali, da svolgersi mediante:

- l'acquisizione ed erogazione di informazioni sulle iniziative e opportunità esistenti, sia nel contesto locale che allargato;
- la collaborazione ed il supporto organizzativo ai soggetti del territorio interessati all'attivazione di opportunità di produzione artistica e culturale;
- l'organizzazione diretta di iniziative, eventi, corsi, concorsi, esposizioni ecc., anche in collaborazione con il centro "ScambiaMenti".

### **4) Funzione generale di collaborazione con l'Amministrazione Comunale nell'ideazione, organizzazione e gestione di iniziative e progetti rivolti ai giovani**

In relazione al ruolo di osservatorio sulla condizione giovanile attribuito al servizio, l'Informagiovani assicurerà il proprio contributo all'elaborazione, da parte dell'Amministrazione Comunale, delle politiche e dei programmi in favore dei giovani.

Presterà altresì la propria collaborazione all'organizzazione e gestione dei servizi, iniziative e progetti promossi e realizzati dall'Amministrazione Comunale.

Da questo punto di vista è richiesta, in particolare, nel periodo immediatamente successivo all'aggiudicazione, la partecipazione attiva alla realizzazione del progetto "YOU(TH) CAN - Strumenti innovativi per la partecipazione dei giovani alla vita democratica", finanziato dalla Regione Emilia Romagna nell'ambito della L.R. n. 3/2010.

### **5) Attività volte a rinnovare il servizio e la sua immagine**

L'amministrazione comunale persegue l'obiettivo generale di conferire nuovo slancio alle attività del servizio e di potenziare il suo ruolo e le sue capacità attrattive nei confronti dell'utenza. A tal fine ha, tra l'altro, già programmato il trasferimento presso una nuova sede presso la quale verranno attivati altri servizi in favore dei giovani di carattere innovativo.

Da questo punto di vista è richiesta, tra l'altro, la collaborazione attiva dell'Informagiovani:

- nella progettazione e allestimento della nuova sede;
- nell'elaborazione di un nuovo logo del servizio, che risulti fresco, innovativo e accattivante;
- nella personalizzazione del nome del servizio, anche mediante elementi che lo connettano al territorio locale.

Le attività verranno realizzate a step durante il periodo di durata del contratto, privilegiando il coinvolgimento e la partecipazione attiva dei giovani, da attivarsi eventualmente anche nel contesto dei processi partecipativi legati alla realizzazione del progetto YOU(TH) CAN.

Nel periodo di durata del contratto potrà inoltre essere richiesto al servizio il restyling, anche essenziale, del sito internet dedicato [www.comunecervia.it/informagiovani](http://www.comunecervia.it/informagiovani).

Oltre a quanto suindicato, l'Informagiovani dovrà svolgere le seguenti attività:

- costruzione e implementazione di una rete di rapporti, scambi e collaborazioni con il mondo giovanile e le Associazioni e gruppi informali di giovani presenti sul territorio;
- promozione e organizzazione di iniziative ed eventi nelle materie di competenza del servizio, di concerto con l'Amministrazione comunale e con gli altri servizi della rete; le iniziative dovranno essere progettate partendo dai bisogni espressi dall'utenza e prevedendo preferibilmente il suo coinvolgimento attivo nella fase di realizzazione;
- promozione del servizio e divulgazione delle sue attività e iniziative, da realizzarsi sia con modalità tradizionali, sia mediante l'utilizzo di strumenti e canali comunicativi innovativi;
- cura e aggiornamento del sito web [www.comunecervia.it/informagiovani](http://www.comunecervia.it/informagiovani);
- cura e aggiornamento del profilo facebook del servizio ed eventuale attivazione di nuovi profili su altri social media;
- predisposizione e invio periodico di newsletters informative sui temi di maggior interesse per i giovani;
- attività di ricerca e di documentazione sulle materie di competenza del servizio;
- raccolta, selezione, catalogazione e immissione in banche dati delle informazioni relative alle tematiche di interesse; predisposizione e aggiornamento di archivi cartacei e informatizzati; organizzazione, ordinamento e aggiornamento di materiali e

- documenti per l'autoconsultazione; progettazione e produzione di materiali informativi e pubblicazioni;
- gestione organizzativa dei tirocinii e stages curriculari ospitati presso i servizi comunali;
  - ogni altra attività richiesta dall'Amministrazione comunale nelle materie di competenza del servizio, che possa definirsi accessoria e complementare rispetto a quelle suindicate;
  - analisi dell'utenza del servizio, con rilevazioni quantitative e qualitative e presentazione all'Amministrazione comunale delle relazioni di cui al successivo art. 11.

## **MODALITA' DI ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA'**

La gestione del servizio è affidata all'impresa aggiudicataria, la quale vi provvede con il proprio personale qualificato e con le proprie capacità organizzative, sottoponendosi alle verifiche e ai controlli del servizio comunale competente.

Il personale assegnato al Centro deve osservare comportamenti corretti nei confronti dell'utenza, fornire le informazioni richieste con imparzialità e correttezza, mantenere l'obbligo del segreto d'ufficio, il dovere della riservatezza e il diritto all'anonimato degli utenti qualora richiesto, nonché rispettare gli orari di funzionamento del servizio.

Gli interventi di natura consulenziale e specialistica in senso stretto possono essere erogati direttamente dal personale addetto, se in possesso di adeguata e specifica formazione, oppure tramite esperti esterni appositamente incaricati dall'impresa aggiudicataria, o ancora attivando apposite collaborazioni con altri soggetti operanti negli ambiti di attività di interesse.

Le modalità di erogazione delle prestazioni all'utenza sono diversificate e ricomprendono:

- prestazioni erogate allo sportello oppure con modalità telefoniche e telematiche;
- prestazioni rivolte ai singoli o a piccoli gruppi;
- prestazioni erogate in occasione del libero accesso dell'utenza negli orari di apertura al pubblico oppure su appuntamento;
- prestazioni erogate nella forma del colloquio individuale o per piccoli gruppi oppure, nel caso dei gruppi, mediante organizzazione di incontri, iniziative, laboratori, workshop, corsi.

L'orario di apertura al pubblico è definito dall'Amministrazione Comunale ed è attualmente di 21 ore settimanali distribuite nei soli giorni feriali, con apertura tutte le mattine e due pomeriggi a settimana nelle giornate di martedì e giovedì. L'orario potrà essere rivisto in accordo con l'Amministrazione Comunale, valutando anche la possibilità di ridurlo al fine di offrire maggiore spazio alle prestazioni su appuntamento e di potenziare e rendere maggiormente efficace l'attività di back office.

Il monteore settimanale assegnato per la gestione del servizio è di 36 ore, di cui pertanto, in assenza di variazioni dell'orario di apertura al pubblico, n. 21 di front office e n. 15 di back office.

E' prevista la chiusura del servizio per un periodo complessivo di quattro settimane all'anno, in coincidenza con le festività natalizie e di ferragosto. Resta in capo all'Amministrazione Comunale la facoltà di rideterminare il numero di settimane annuo di chiusura e/o i relativi periodi, dandone comunicazione all'impresa aggiudicataria con congruo anticipo.

Il monteore indicativo annuo assegnato per la gestione del servizio, in assenza di variazioni del numero di settimane di chiusura, è pari a 1728 ore (36 ore settimanali x 48 settimane), oltre alle consulenze specialistiche e comunque agli interventi erogati da soggetti esterni.

## **ART. 2.2 CENTRO "SCAMBIAMENTI"**

## **FINALITA' E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

Il Centro "ScambiaMenti - Spazio culturale" è un centro culturale polivalente rivolto all'intera comunità cervese, con particolare riferimento agli adolescenti e ai giovani ed anche alla popolazione straniera. Il Centro nasce infatti nell'aprile del 2014 come trasformazione dell'ex centro interculturale e con la finalità di dare continuità alle attività svolte da questo e al contempo sostenere, promuovere e realizzare attività in favore di adolescenti e giovani, in un'ottica di proficua integrazione.

Il Centro si caratterizza come uno spazio di accoglienza, incontro, confronto, dialogo, scambio, all'interno del quale vengono promosse, organizzate e realizzate attività culturali, educative, sociali, artistiche, ludiche e ricreative, specificatamente rivolte agli adolescenti, ai giovani e alla popolazione straniera e finalizzate, in particolare, a:

- offrire ad adolescenti e giovani opportunità di crescita, di sviluppo, di espressione personale, di acquisizione di competenze, di inserimento e di aggregazione socio-culturale nella comunità locale e allargata;
- favorire negli adolescenti e nei giovani la conoscenza di sé, delle proprie potenzialità personali e la capacità di assumere decisioni per la propria crescita e il proprio futuro;
- sostenere e valorizzare, in particolare, la creatività giovanile, il pluralismo di espressione e le produzioni culturali dei giovani nei vari ambiti e discipline artistiche;
- promuovere l'educazione alla convivenza civile, alla partecipazione democratica, alla legalità e alla pace;
- educare alla cittadinanza attiva e consapevole e promuovere esperienze di solidarietà e volontariato;
- promuovere la conoscenza e il dialogo con le Istituzioni;
- favorire i processi di integrazione sociale dei cittadini stranieri;
- promuovere la conoscenza, il dialogo e lo scambio interculturale;
- promuovere e realizzare esperienze di intercultura.

Il programma di attività deve garantire continuità alle attività *di base* svolte dall'ex Centro Interculturale, che possono essere così esemplificate:

- accoglienza dell'utenza (telefonica e di persona);
- prima informazione e orientamento sulle attività gestite all'interno del Centro ed, in generale, sulla rete dei servizi territoriali;
- organizzazione di corsi di alfabetizzazione alla lingua italiana e sostegno all'utenza nella frequenza; i corsi sono organizzati su diversi livelli (dal principiante all'avanzato) e sono condotti da volontari, con il supporto organizzativo del Centro.

Le attività da svolgere presso il Centro dovranno essere:

- progettate, gestite e realizzate direttamente, privilegiando in ogni caso il coinvolgimento e l'attivazione delle risorse cittadine locali, con particolare riferimento a quelle dell'associazionismo e del volontariato;
- progettate e/o gestite dal Centro in forma integrata con le Istituzioni e/o con le realtà associative locali, con specifico riferimento a quelle attive nei settori dell'intercultura, degli adolescenti e dei giovani.

Il Centro, oltre all'organizzazione delle attività di cui sopra, dovrà svolgere funzioni di promozione, sostegno e supporto organizzativo di attività ed esperienze progettate e realizzate autonomamente dalle realtà associative del territorio e comunque da soggetti terzi, negli ambiti di attività specifici del Centro stesso, ma anche, più in generale, nell'ambito della promozione del benessere sociale e di comunità.

Nel contesto di tale funzione di sostegno, il Centro metterà anche a disposizione i propri spazi, che verranno concessi in uso temporaneo o continuativo ai soggetti interessati, sulla base dei criteri stabiliti dall'Amministrazione comunale.

Rientrano tra le attività richieste al Centro:

- la promozione del servizio e la divulgazione delle sue attività e iniziative, da realizzarsi sia con modalità tradizionali, sia mediante l'utilizzo di strumenti e canali comunicativi innovativi;

- la cura e aggiornamento del blog e del profilo facebook del servizio e l'eventuale creazione e aggiornamento di un sito, in accordo con l'Amministrazione Comunale;
- la collaborazione con l'Amministrazione Comunale nell'elaborazione delle politiche e dei programmi in favore dei giovani, in relazione al ruolo di osservatorio sul mondo giovanile attribuito al Centro, insieme agli altri servizi per i giovani;
- la collaborazione con l'Amministrazione Comunale nell'organizzazione dei servizi, iniziative e progetti da questa promossi e realizzati in favore dei giovani;
- il supporto all'Operatore Locale di Progetto nello svolgimento di funzioni di tutoraggio e gestione organizzativa dei volontari del servizio civile che prestano attività presso il Centro (si precisa che al momento sono attivi n. 4 posti di servizio civile regionale, di cui n. 2 finanziati all'interno del programma "Garanzia Giovani");
- ogni altra attività richiesta dall'Amministrazione Comunale negli ambiti di competenza del centro, che possa definirsi accessoria e complementare rispetto a quelle suindicate;
- l'analisi dell'utenza del servizio, con rilevazioni quantitative e qualitative e presentazione all'Amministrazione comunale delle relazioni di cui al successivo art. 11.

### **MODALITA' DI ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA'**

La gestione del servizio è affidata all'impresa aggiudicataria, la quale vi provvede con il proprio personale qualificato e con le proprie capacità organizzative, sottoponendosi alle verifiche e ai controlli del servizio comunale competente.

Le attività gestionali devono essere svolte in modo da caratterizzare il Centro come realtà in grado di:

- progettare, gestire e realizzare autonomamente attività e interventi, mediante le proprie risorse professionali, gestionali ed organizzative;
- promuovere e coordinare una programmazione aperta e partecipata da parte dei soggetti, anche informali, del territorio;
- promuovere e gestire una rete di relazioni con le realtà del territorio e con i soggetti pubblici e privati facenti parte della rete dei servizi.

Per quanto riguarda le attività progettate e realizzate autonomamente, i principi guida cui attenersi sono i seguenti:

- favorire il coinvolgimento e la partecipazione attiva e consapevole dei destinatari delle attività stesse, che devono esserne al contempo gli attori ed i protagonisti, anche attraverso la realizzazione di esperienze di *peer education*;
- attivare preferibilmente le risorse informali presenti sul territorio ed in particolare promuovere la messa a disposizione, in forma libera e gratuita, delle competenze personali e professionali possedute dai singoli e dai gruppi, in un'ottica di comunità che arricchisce se stessa, rafforzando il tessuto di relazioni che ne è a fondamento.

L'orario di apertura al pubblico del Centro è definito dall'Amministrazione Comunale ed è attualmente di 15 ore settimanali distribuite nei soli giorni feriali, con apertura tutti i pomeriggi per tre ore ciascun pomeriggio. Il Centro inoltre è aperto al pubblico in tutti i restanti momenti, anche serali e prefestivi o, eccezionalmente, festivi, nei quali siano previste iniziative e attività. L'orario standard di apertura al pubblico potrà essere rivisto in accordo con l'Amministrazione Comunale, valutando eventualmente la possibilità di ampliarlo.

Il monte ore settimanale standard assegnato per la gestione del servizio è di 30 ore, a cui va aggiunto un budget annuo di complessive 60 ore.

E' prevista la chiusura del servizio per un periodo complessivo di sei settimane all'anno, di cui quattro nel mese di agosto, durante il quale il Centro rimane chiuso. Resta in capo all'Amministrazione Comunale la facoltà di rideterminare il numero di settimane annuo di chiusura e/o i relativi periodi, dandone comunicazione all'impresa aggiudicataria con congruo anticipo.

Il monte ore indicativo annuo assegnato per la gestione del servizio, in assenza di variazioni del numero di settimane di chiusura, è pari a 1.436 ore (30 ore x 46 settimane + budget di 56 ore), oltre agli interventi realizzati da soggetti esterni.

## **ART. 2.3 SALA PROVE MUSICALI**

### **FINALITA' E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

La Sala Prove Musicali è uno spazio messo a disposizione di musicisti singoli, gruppi, Associazioni ed Enti con l'obiettivo di dare impulso ad ogni forma di aggregazione e socializzazione giovanile e di offrire spazi di espressione creativa e artistica.

La Sala è a disposizione dei soggetti interessati che ne facciano richiesta, tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 17,30 alle ore 23,30, su turni di due ore ciascuno.

Lo spazio è insonorizzato ed è dotato di alcune attrezzature musicali e tecniche, quali in particolare:

- tastiere;
- batteria;
- amplificatori;
- casse;
- microfoni.

La gestione della Sala comporta lo svolgimento delle seguenti attività:

- gestione del calendario delle prenotazioni;
- adempimenti relativi all'incasso delle tariffe;
- apertura e chiusura dei locali;
- guardiania e assistenza nei momenti di utilizzo da parte dell'utenza;
- manutenzione, rinnovo e implementazione delle attrezzature in dotazione, comprese le piccole strumentazioni meccaniche, elettriche o elettroniche.

Sono inoltre attribuite all'impresa aggiudicataria le attività di promozione e valorizzazione del servizio.

### **MODALITA' DI ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA'**

La gestione del servizio è affidata all'impresa aggiudicataria, la quale vi provvede con il proprio personale qualificato e con le proprie capacità organizzative, sottoponendosi alle verifiche e ai controlli del servizio comunale competente.

Le attività gestionali devono essere svolte in modo da assicurare:

- la corretta gestione delle prenotazioni, sulla base dei criteri stabiliti dall'Amministrazione Comunale;
- l'utilizzo corretto e rispettoso degli spazi e delle attrezzature da parte dell'utenza.

La gestione del calendario delle prenotazioni può essere attribuita al servizio Informagiovani, con assegnazione del relativo monte ore lavorativo aggiuntivo.

La tariffa di utilizzo della Sala Prove è stabilita dall'Amministrazione Comunale ed è attualmente pari ad € 5,00 orari, a fronte di un utilizzo medio annuo dello spazio pari a circa 100/120 ore. E' facoltà del gestore proporre all'Amministrazione Comunale, nel periodo di durata del contratto, l'aggiornamento della tariffa, considerato anche che i relativi introiti sono di pertinenza del gestore stesso, a parziale copertura delle spese di gestione.

La Sala Prove è disponibile per l'utilizzo tutto l'anno, nelle giornate e orari indicati nella precedente sezione, con sospensione delle attività esclusivamente nelle giornate festive (domeniche più festività civili e religiose).

Il corrispettivo spettante al gestore per la gestione delle attività è costituito:

- dalle entrate derivanti dall'incasso delle tariffe, secondo quanto più sopra indicato;

- dall'importo complessivo indicato al successivo art. 9, che prescinde dalle ore di attività effettivamente svolte.

Resta in capo all'Amministrazione Comunale la facoltà di prevedere, in accordo con il soggetto gestore e/o su proposta di questo, periodi di sospensione delle attività durante l'anno. In tal caso potrà essere proporzionalmente rideterminato l'importo del corrispettivo definito al successivo art. 9.

### **ART. 3 SPORTELLO DONNA**

#### **FINALITA' E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

Lo Sportello Donna è un servizio di accoglienza, ascolto, informazione, orientamento e consulenza specificamente rivolto alla popolazione femminile.

Lo Sportello Donna è altresì un servizio finalizzato alla progettazione e realizzazione, anche in collaborazione con l'Amministrazione Comunale, di iniziative ed eventi volti a diffondere la cultura delle differenze di genere e a promuovere le pari opportunità.

Più in particolare, sono attribuite allo Sportello Donna le seguenti funzioni:

#### **1) Funzione di accoglienza, ascolto, informazione, orientamento e consulenza**

Lo Sportello Donna si caratterizza in primo luogo come servizio di accoglienza, ascolto, informazione, orientamento e consulenza destinato all'utenza femminile e pertanto volto a fornire risposte ai bisogni e alle esigenze specifiche legate alla condizione femminile.

Da questo punto di vista, il servizio, oltre a fornire prestazioni a valenza generale, focalizza la propria attività sulle problematiche che più spesso coinvolgono le donne negli ambiti di vita della formazione, del lavoro, della cura, delle relazioni familiari e della salute.

In relazione a tali ambiti e comunque ai bisogni espressi dalle utenti, il servizio:

- offre ascolto, informazioni e orientamento di primo livello;
- attiva azioni personalizzate di orientamento alla formazione e al lavoro e di supporto e accompagnamento all'inserimento o re-inserimento nel mondo del lavoro;
- offre interventi di sostegno e tutela tramite sportelli specialistici di consulenza giuridica e di ascolto psicologico;
- offre inoltre uno specifico servizio di accoglienza e ascolto rivolto a donne vittime o minacciate di maltrattamento e violenza, mediante l'apposito sportello gestito dall'Associazione di volontariato "Linea Rosa".

Lo sportello specialistico di consulenza giuridica, attivo già da diversi anni, è volto a fornire informazioni e consulenza gratuita sulle tematiche di interesse dell'utenza, con particolare riferimento al diritto di famiglia, al diritto del lavoro, al diritto civile e penale.

Lo sportello specialistico di ascolto psicologico verrà attivato per la prima volta con il presente affidamento ed è finalizzato ad offrire accoglienza, ascolto e sostegno psicologico gratuito alle utenti che vivano situazioni di disagio personale, relazionale e sociale o problematiche inerenti la vita familiare e di coppia, le relazioni con i figli, i contesti della vita lavorativa e sociale. Sulla base della problematica vissuta, le utenti potranno essere eventualmente indirizzate ai competenti servizi specialistici presenti sul territorio (consultorio, altri servizi socio-sanitari, servizio sociale). Sono comunque escluse attività psicoterapeutiche.

Gli sportelli specialistici verranno gestiti da professionisti appositamente incaricati dall'impresa aggiudicataria e scelti tra quelli operanti sul territorio cervese o nei Comuni limitrofi. La scelta dello psicologo dovrà essere condivisa con l'Amministrazione Comunale.

L'accesso agli sportelli avverrà su appuntamento. Il personale addetto allo Sportello Donna avrà il compito di ricevere le richieste, gestire il calendario degli appuntamenti, promuovere il servizio e rendicontare le consulenze fornite con riferimento al n. di accessi, alla tipologia di utenza e, ove possibile, nel rigoroso rispetto della privacy e del segreto professionale, alle tematiche oggetto dell'intervento.

## **2) Funzione di promozione della cultura di genere e delle pari opportunità**

E' funzione essenziale dello Sportello Donna la progettazione e realizzazione, anche in collaborazione con l'Amministrazione Comunale, di iniziative finalizzate a diffondere la cultura delle differenze di genere e a promuovere le pari opportunità, operando anche con la finalità di prevenire la violenza di genere. Tali iniziative devono essere coordinate e complementari rispetto a quelle attivate direttamente dall'Amministrazione Comunale e devono ricomprendere percorsi educativi da attivare, sulla base di una programmazione pluriennale, presso le scuole di ogni ordine e grado presenti sul territorio, coinvolgendo sia gli alunni che gli insegnanti ed educatori.

## **3) Funzione di promozione dell'aggregazione femminile**

L'Amministrazione Comunale intende promuovere lo sviluppo di un nuovo filone di attività dello Sportello Donna, finalizzato a creare occasioni che favoriscano l'aggregazione e la socializzazione delle donne e la condivisione, lo scambio e il confronto su tematiche di interesse comune. A tal fine, il servizio è chiamato, in particolare, a promuovere e a organizzare, anche in collaborazione con l'Amministrazione Comunale, iniziative quali laboratori, corsi, incontri, che rispondano ai bisogni e agli interessi dell'utenza e che possano rappresentare proficue occasioni di incontro, di formazione, di confronto.

Si precisa che l'Amministrazione Comunale ha già programmato il trasferimento del servizio presso una nuova sede e che la stessa si presta ad ospitare le iniziative suindicate e a divenire, in prospettiva, un luogo di ritrovo e aggregazione delle donne.

Presso tale sede potranno inoltre essere ospitate iniziative organizzate da altri soggetti del territorio, pubblici e privati, e di particolare interesse per l'utenza femminile.

## **4) Attività volte a rinnovare l'immagine del servizio**

Parallelamente alle nuove funzioni e attività attribuite al servizio secondo quanto indicato ai punti precedenti, è intento dell'Amministrazione Comunale rinnovare l'immagine. A tal fine sono previste le seguenti attività, da realizzarsi a step nel periodo di durata del contratto e relativamente alle quali è richiesta la collaborazione attiva del servizio:

- progettazione nuovo allestimento in occasione del trasferimento presso la nuova sede;
- elaborazione di un nuovo logo del servizio, di maggior impatto comunicativo;
- eventuale definizione di un nuovo nome del servizio o di un nome che identifichi l'intero contenitore delle iniziative e servizi comunali in favore delle donne.

Nel periodo di durata del contratto potrà inoltre essere richiesto al servizio il restyling, anche essenziale, del sito internet dedicato [www.comunecervia.it/sportellodonna](http://www.comunecervia.it/sportellodonna).

Oltre a quanto suindicato, lo Sportello Donna dovrà svolgere le seguenti attività:

- costruzione e implementazione di una rete di rapporti, scambi e collaborazioni con i soggetti operanti nel mondo femminile;
- collaborazione con l'Amministrazione Comunale, sia dal punto di vista progettuale che organizzativo e gestionale, nella realizzazione di iniziative in materia di politiche di genere e di pari opportunità;
- collaborazione con l'Amministrazione Comunale nell'organizzazione e gestione delle attività e servizi proposti dal C.U.G. - Comitato Unico di Garanzia;
- promozione del servizio e divulgazione delle sue attività e iniziative, da realizzarsi sia con modalità tradizionali, sia mediante l'utilizzo di strumenti e canali comunicativi innovativi;
- cura e aggiornamento del sito web [www.comunecervia.it/sportellodonna](http://www.comunecervia.it/sportellodonna);
- cura e aggiornamento del profilo facebook del servizio ed eventuale attivazione di nuovi profili su altri social media;
- raccolta, selezione, catalogazione e immissione in banche dati delle informazioni relative alle tematiche di interesse; predisposizione e aggiornamento di archivi cartacei e informatizzati; organizzazione, ordinamento e aggiornamento di materiali e documenti per l'autoconsultazione;
- attività di osservatorio sulla condizione femminile;
- attività di ricerca e di documentazione sulle materie di competenza del servizio;
- gestione e aggiornamento del Centro di Documentazione;
- progettazione e produzione di materiali informativi e pubblicazioni;
- ogni altra attività richiesta dall'Amministrazione comunale nelle materie di competenza del servizio, che possa definirsi accessoria e complementare rispetto a quelle suindicate;

- analisi dell'utenza del servizio, con rilevazioni quantitative e qualitative sull'utenza che lo ha frequentato e sul suo gradimento e presentazione all'Amministrazione comunale delle relazioni di cui al successivo art. 11.

## **MODALITA' DI ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA'**

La gestione del servizio è affidata all'impresa aggiudicataria, la quale vi provvede con il proprio personale qualificato e con le proprie capacità organizzative, sottoponendosi ai controlli e verifiche del servizio comunale competente.

L'operatrice assegnata al Centro deve osservare comportamenti corretti nei confronti dell'utenza, fornire le informazioni richieste con imparzialità e correttezza, mantenere l'obbligo del segreto d'ufficio, il dovere della riservatezza e il diritto all'anonimato degli utenti qualora richiesto, nonché rispettare gli orari di funzionamento del servizio.

Gli interventi di natura consulenziale e specialistica in senso stretto possono essere erogati sia tramite l'operatrice addetta, se in possesso di adeguata e specifica formazione, sia mediante il ricorso ad esperti esterni appositamente incaricati dall'impresa aggiudicataria, sia attivando apposite collaborazioni con altri soggetti operanti negli ambiti di attività di interesse.

Le modalità di erogazione delle prestazioni all'utenza sono diversificate e ricomprendono:

- prestazioni erogate allo sportello oppure con modalità telefoniche e telematiche;
- prestazioni rivolte al singolo o a piccoli gruppi;
- prestazioni erogate sulla base del libero accesso dell'utenza negli orari di apertura al pubblico oppure su appuntamento;
- prestazioni erogate nella forma del colloquio individuale o per piccoli gruppi oppure, nel caso dei gruppi, mediante organizzazione di incontri, iniziative, laboratori, workshop, corsi.

L'orario di apertura al pubblico è definito dall'Amministrazione Comunale ed è attualmente di 9 ore settimanali distribuite su due pomeriggi (lunedì e mercoledì) e una mattina (venerdì). L'orario potrà essere rivisto in accordo con l'Amministrazione Comunale.

Il monte ore settimanale assegnato per la gestione del servizio è di 22 ore, di cui pertanto, in assenza di variazioni dell'orario di apertura al pubblico, n. 9 di front office e n. 13 di back office.

E' prevista la chiusura del servizio per un periodo complessivo di quattro settimane all'anno, di cui due in coincidenza con le festività natalizie ed ulteriori due nei mesi di agosto/settembre. Resta in capo all'Amministrazione Comunale la facoltà di rideterminare il numero di settimane annuo di chiusura o i relativi periodi, dandone comunicazione all'impresa aggiudicataria con congruo anticipo.

Il monte ore indicativo annuo assegnato per la gestione del servizio, in assenza di variazioni del numero di settimane di chiusura, è pari a 1056 ore (22 ore settimanali x 48 settimane), oltre agli sportelli specialistici e comunque alle prestazioni erogate da soggetti esterni.

## **ART. 4 - REQUISITI DEGLI OPERATORI DA ASSEGNARE AI SERVIZI**

Gli operatori da assegnare ai servizi devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

### **SERVIZIO INFORMAGIOVANI**

- diploma di laurea, preferibilmente in materie umanistiche;
- abilità comunicative e relazionali;
- esperienza di almeno 18 mesi nella gestione di centri Informagiovani.

### **CENTRO SCAMBIAMENTI**

- diploma di laurea, preferibilmente in materie umanistiche;
- abilità comunicative e relazionali;
- capacità di progettare e gestire iniziative rivolte a gruppi specifici di fruitori, in diversi ambiti: sociale, culturale, espressivo-artistico, ludico, di intrattenimento.
- capacità di promuovere la crescita personale e/o l'integrazione sociale attraverso processi di attivazione del potenziale espressivo, relazionale, culturale e ludico sia a livello individuale sia a livello di gruppo;
- esperienza di almeno 18 mesi nella gestione di servizi analoghi rivolti ai giovani.

#### SALA PROVE

- abilità comunicative e relazionali.

#### SPORTELLO DONNA

- diploma di laurea, preferibilmente in materie umanistiche;
- abilità comunicative e relazionali;
- esperienza di almeno 18 mesi nella gestione di servizi analoghi rivolti all'utenza femminile.

Si precisa che l'operatore assegnato allo Sportello Donna deve essere necessariamente di sesso femminile.

Ai sensi dell'art. 69 del D.Lgs. n. 163/2006, al fine di garantire i livelli occupazionali esistenti, l'impresa aggiudicataria dovrà applicare le disposizioni previste dalla contrattazione collettiva in materia di riassorbimento del personale.

All'atto dell'affidamento, l'impresa aggiudicataria dovrà comunicare al Comune di Cervia il/i nominativo/i dell'operatore/degli operatori preposti, allegando il curriculum che documenti il possesso dei requisiti e delle competenze sopradescritte.

Il Dirigente di Settore potrà richiedere all'impresa la sostituzione di un operatore in caso di accertata inidoneità dello stesso a svolgere le funzioni richieste o comunque in caso di ripetute ed accertate inadempienze, nonché ove si determini una situazione lesiva del buon andamento del servizio.

Per ciascuno dei servizi oggetto del capitolato l'impresa dovrà nominare un coordinatore e comunicare all'Amministrazione Comunale il relativo nominativo entro venti giorni dall'avvio del servizio.

### **ART. 5 – LOCALI, ATTREZZATURE E SERVIZI STRUMENTALI**

I servizi hanno attualmente sede presso gli indirizzi indicati al precedente art. 1 ed i relativi locali sono dotati degli arredi e delle attrezzature di cui l'impresa concorrente potrà prendere visione nell'ambito del sopralluogo previsto dal Bando di gara.

I locali ed i relativi arredi e attrezzature verranno concessi in uso all'impresa aggiudicataria per il periodo di durata del contratto, previa sottoscrizione, prima dell'avvio del servizio, di un apposito verbale di consegna. L'impresa aggiudicataria è tenuta ad adottare tutti gli accorgimenti necessari a non arrecare danno a detti beni e a vigilare affinché non vi arrechi danno l'utenza. Alla scadenza del contratto, i locali e i beni concessi in uso dovranno essere restituiti nello stesso stato in cui sono stati consegnati, fatto salvo il normale deterioramento dovuto all'uso. Al momento della riconsegna, verrà sottoscritto il relativo verbale, in contraddittorio tra le parti.

La manutenzione degli spazi, arredi e attrezzature è a carico del Comune, fatte salve le strumentazioni tecniche e musicali in dotazione alla Sala Prove, la cui manutenzione compete all'impresa aggiudicataria. Si precisa che le spese relative agli interventi di manutenzione che dovessero rendersi necessari a causa di un utilizzo non corretto dei beni saranno poste a carico dell'impresa.

Sono altresì a carico del Comune:

- i servizi di pulizie dei locali sede dei servizi;

- le spese relative alle utenze.

## **ART. 6 - OBBLIGHI A CARICO DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA**

L'impresa aggiudicataria si obbliga a:

- gestire i servizi secondo quanto indicato ai precedenti artt. 2 e 3;
- dare attuazione a quanto previsto dall'offerta tecnica presentata in sede di gara; potranno essere previste variazioni, parziali e limitate, esclusivamente per motivate ragioni ed in accordo con l'Amministrazione comunale;
- impiegare, per la gestione dei servizi, operatori in possesso dei requisiti di cui al precedente art. 4;
  - assumere servizio entro e non oltre il giorno 01.03.2016;
  - garantire la presenza e la prestazione professionale dei propri operatori;
  - garantire l'aggiornamento professionale e la formazione permanente e specifica degli operatori impiegati;
  - far partecipare gli operatori a iniziative di formazione organizzate dal Comune o da Enti esterni e volte a qualificare le attività svolte nella gestione dei servizi, secondo le valutazioni del Servizio comunale competente; in relazione a tali iniziative, che dovranno essere compatibili con il normale svolgimento dei servizi, l'impresa aggiudicataria dovrà prevedere la possibilità di rimborsare agli operatori le spese di trasferta, con particolare riferimento alle spese di viaggio;
  - far partecipare gli operatori ai momenti di coordinamento e verifica delle attività previsti dal Servizio comunale competente;
  - assicurare la continuità dei servizi provvedendo alla sostituzione degli operatori, entro e non oltre il secondo giorno di assenza, in tutti i casi in cui essa sia riconducibile a motivi previsti dal contratto collettivo di lavoro, includendo in ogni caso l'assenza per malattia, infortunio o caso analogo;
  - garantire, per quanto possibile, la stabilità degli operatori impiegati, limitando al massimo il *turn-over*;
  - in caso di sostituzione definitiva di un operatore, darne comunicazione per iscritto con almeno 15 giorni di anticipo, prevedendo opportuni periodi e fasi di passaggio delle consegne, secondo modalità da concordarsi con il Servizio comunale competente; i nuovi operatori dovranno in ogni caso essere in possesso dei requisiti previsti dal precedente art. 4;
  - rispettare, nei confronti del proprio personale, i vigenti contratti di lavoro relativamente al trattamento retributivo, normativo, previdenziale ed assicurativo.

L'impresa si obbliga inoltre a:

- rispettare integralmente la normativa vigente in materia di tutela della sicurezza dei lavoratori, con particolare riferimento al D. Lgs. n. 81/2008, e segnalare tempestivamente all'Amministrazione comunale qualsiasi problematica dovesse insorgere in merito;
- adottare le misure di sicurezza previste nel Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti (D.U.V.R.I.) allegato al presente capitolato come sua parte integrante e sostanziale.

L'impresa si obbliga infine a rispettare e a far rispettare ai propri dipendenti/collaboratori, il codice di comportamento nazionale dei dipendenti pubblici ed il codice di comportamento del Comune di Cervia.

## **ART. 7 – MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI**

Gli operatori impiegati nella gestione dei servizi risponderanno del loro operato all'impresa aggiudicataria, la quale è ritenuta l'unica responsabile delle obbligazioni assunte.

Gli operatori dovranno altresì raccordarsi, oltre che con l'impresa di appartenenza, anche con il Servizio comunale competente, con cui sono tenuti a collaborare per ogni aspetto delle attività.

## **ART. 8 - DURATA**

L'affidamento di cui al presente capitolato ha decorrenza il 01.03.2016 ed ha validità fino al 28.02.2019, con possibilità di rinnovo per ulteriori tre anni.

Alla scadenza del contratto, il Comune si riserva la facoltà di prorogarlo per il periodo strettamente necessario ad addivenire ad una nuova aggiudicazione; l'impresa aggiudicataria si impegna ad accettare tale eventuale proroga alle stesse condizioni contrattuali.

## **ART. 9 - CORRISPETTIVO E MODALITA' DI PAGAMENTO**

Per la gestione dei servizi di cui al presente capitolato, il Comune di Cervia corrisponderà all'affidatario un importo pari all'offerta economica presentata in ribasso rispetto alla base d'asta triennale stabilita in € 293.550,00 (di cui € 292.750,00 assoggettati a ribasso ed € 800,00 per oneri per la sicurezza, non assoggettati a ribasso) + IVA 22% (totale IVA inclusa € 358.131,00).

Tale base d'asta fa riferimento a un monteore indicativo triennale di 12.660 ore (di cui n. 5.184 per l'Informagiovani, n. 4.308 per Centro ScambiaMenti e n. 3.168 per Sportello Donna) e ricomprende inoltre un importo forfettario triennale di € 8.700,00 + IVA 22% (totale IVA inclusa € 10.614,00) per la gestione della Sala Prove Musicali.

L'offerta economica presentata dall'impresa concorrente dovrà pertanto contenere:

- la tariffa oraria onnicomprensiva da applicarsi in relazione al monteore suindicato;
- l'offerta in ribasso sull'importo relativo alla gestione della Sala Prove Musicali.

L'offerta totale sarà determinata moltiplicando la tariffa oraria per il monteore predetto e sommando al risultato ottenuto l'importo in ribasso relativo alla Sala Prove.

Il Comune avrà la facoltà di ridurre o ampliare il monteore suindicato entro il limite massimo del 20%, dandone comunicazione/facendone richiesta all'impresa aggiudicataria, che non potrà sollevare eccezioni in merito.

Il corrispettivo verrà erogato per le ore di prestazione effettivamente svolte, fatto salvo l'importo relativo alla Sala Prove Musicali, che verrà liquidato in forma forfettaria.

I pagamenti avverranno su presentazione di regolari fatture mensili, entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento. Tale termine dovrà intendersi interrotto qualora il pagamento risulti impossibile per il verificarsi di cause non imputabili al Comune e comunque nel caso in cui:

- non siano stati comunicati gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati di cui all'art. 3, comma 1, della Legge 136/2010 in materia di tracciabilità dei flussi finanziari, nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi;
- la fattura non risulti conforme alla prestazione richiesta/seguita.

In aggiunta al corrispettivo suindicato, il Comune metterà a disposizione i seguenti budget annui massimi:

- € 6.000,00 IVA inclusa per l'attivazione, presso lo Sportello Donna, degli sportelli specialistici di consulenza giuridica e di ascolto e sostegno psicologico ai sensi del precedente art. 3, sezione "Finalità e caratteristiche del servizio", punto 1;
- € 3.500,00 IVA inclusa per il programma di attività da realizzare presso il Centro "ScambiaMenti" ai sensi del precedente art. 2.2, sezione "Finalità e caratteristiche del servizio", comma 2;
- € 1.800,00 IVA inclusa per gli interventi di natura consulenziale e/o le iniziative promosse dall'Informagiovani e dallo Sportello Donna ai sensi dei precedenti artt. 2.1 e 3, sezione "Finalità e caratteristiche del servizio".

I budget suindicati devono essere intesi come la quota massima di risorse messa a disposizione dal Comune per la realizzazione delle attività cui sono destinati; l'impresa concorrente potrà mettere a disposizione risorse strumentali e professionali ulteriori, sulla base dell'offerta tecnica presentata in sede di gara.

Gli importi verranno liquidati all'impresa su presentazione di regolari fatture, da emettere su base semestrale, a copertura delle spese effettivamente sostenute e rendicontate mediante dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà da allegare alle fatture stesse. Sarà facoltà

dell'Amministrazione richiedere all'impresa copia della documentazione di spesa. Le fatture verranno liquidate entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento, fatta salva la possibilità di interrompere detto termine nei casi soprasmpecificati.

Le fatture dovranno essere trasmesse dall'impresa in modalità elettronica ai sensi delle disposizioni di cui al D.M. 55/2013 del Ministero dell'Economia, indicando il Codice Univoco del Comune: UFIXJW. Le fatture dovranno contenere altresì l'indicazione del CIG relativo al presente affidamento.

L'impresa aggiudicataria si impegna a emettere le fatture solo dopo la stipula formale del contratto.

#### **ART. 10 – REVISIONE DEI PREZZI**

Per le annualità successive alla prima, il contratto è soggetto a revisione annuale del prezzo, assumendo quale elemento di riferimento le variazioni annue dell'indice ISTAT FOI, riferite al periodo febbraio 2016/febbraio 2017 per la seconda annualità contrattuale e al periodo febbraio 2017/febbraio 2018 per la terza annualità contrattuale.

Non sono ammesse altre cause di revisione dei prezzi.

Pertanto le imprese concorrenti, in sede di partecipazione alla gara dovranno dichiarare di aver tenuto conto, nel formulare la propria offerta, di eventuali maggiorazioni per lievitazioni dei prezzi che dovessero intervenire durante l'esecuzione del contratto, rinunciando a qualsiasi azione o eccezione in merito.

#### **ART. 11 – FLUSSI INFORMATIVI**

L'impresa aggiudicataria è tenuta a trasmettere al Comune di Cervia una relazione periodica sull'andamento delle attività, con rilevazioni di tipo quantitativo e qualitativo sull'utenza che ha frequentato i servizi e sul gradimento degli stessi. La relazione, in particolare, dovrà essere presentata entro il mese di febbraio di ogni anno con riferimento all'anno precedente e dovrà contenere anche valutazioni e approfondimenti, nonché suggerimenti e proposte operative da sottoporre all'Amministrazione Comunale.

L'impresa aggiudicataria è inoltre tenuta a trasmettere tempestivamente all'Amministrazione comunale gli ulteriori dati e informazioni dalla stessa richiesti ai fini del monitoraggio e del controllo di qualità, efficienza ed efficacia dei servizi erogati, nonché ai fini della trasmissione o rendicontazione, a fini istituzionali, ad Enti e soggetti terzi.

#### **ART. 12 – VERIFICHE E CONTROLLI**

Il Comune si riserva la più ampia facoltà di vigilanza e controllo sull'esatto adempimento degli obblighi contrattuali, sulla qualità delle prestazioni rese e sullo svolgimento di ogni attività prevista dal presente capitolato. A tal fine il Comune potrà utilizzare le modalità che riterrà più opportune, comprese visite e sopralluoghi presso le sedi dei servizi.

Il Comune potrà verificare la qualità del servizio reso anche mediante la conduzione in proprio di indagini di gradimento dell'utenza e l'attivazione di sistemi di gestione dei reclami. In tal caso l'impresa aggiudicataria sarà tenuta a prestare la propria fattiva collaborazione all'organizzazione e svolgimento delle attività.

#### **ART. 13 – RESPONSABILITA' E ASSICURAZIONI**

Ogni responsabilità per danni che possano derivare al Comune o a terzi (compresi gli utenti e gli operatori), a persone o a cose, in relazione all'espletamento dei servizi o per cause ad esso connesse o conseguenti, è, senza riserve e eccezioni, a totale carico dell'impresa aggiudicataria.

L'impresa è pertanto obbligata a stipulare e a mantenere attiva per tutta la durata del contratto un'adeguata polizza assicurativa a copertura dei rischi di responsabilità civile verso terzi (R.C.T.) e verso gli operatori (R.C.O.), con un massimale minimo di € 3.000.000.

Copia della polizza dovrà essere consegnata al Comune prima dell'avvio delle attività, affinché ne sia valutata l' idoneità.

La disponibilità della polizza non esonera l'impresa aggiudicataria dalle proprie responsabilità, né dal rispondere, del tutto o in parte, di quanto non coperto dalla polizza stessa, avendo essa il solo scopo di ulteriore tutela.

#### **ART. 14 – SCIOPERI**

E' fatto obbligo all'impresa aggiudicataria di dare preventiva e tempestiva comunicazione al Comune di eventuali scioperi dei dipendenti e a garantire tutte le prestazioni essenziali, se ed in quanto previste.

Le prestazioni non rese a seguito degli scioperi dei dipendenti non verranno remunerate.

#### **ART. 15 – CESSIONE E SUBAPPALTO**

E' vietata la cessione a terzi del contratto di affidamento dei servizi di cui al presente capitolato.

Il subappalto è ammesso nel rispetto dei limiti e delle procedure di cui all'art. 118 del D.lgs. 163/2006 e ss.mm., deve essere preventivamente indicato dall'impresa in sede di offerta e deve essere comunque autorizzato dal Comune.

#### **ART. 16 – TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**

L'impresa aggiudicataria si impegna a rispettare gli obblighi in materia di tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'art. 3 della L. n. 136/2010 e sue successive modifiche e integrazioni.

L'impresa si impegna a dare immediata comunicazione al Comune di Cervia ed alla Prefettura-Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Ravenna della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

#### **ART. 17 – INADEMPIMENTI E PENALI**

Qualora l'impresa aggiudicataria non svolga i servizi a regola d'arte e nel rispetto delle modalità e prescrizioni di cui al presente capitolato, il Comune di Cervia procederà alla contestazione dell'inadempienza mediante comunicazione formale, assegnando un termine di 6 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione per la presentazione di eventuali controdeduzioni.

Nel caso in cui le controdeduzioni non pervengano entro il termine predetto o non siano ritenute idonee a giustificare l'inadempienza, il Comune potrà applicare le penali di seguito indicate:

1. nel caso di chiusura o sostanziale inattività dei servizi causata da assenza degli operatori addetti: penale di € 200,00 per ogni caso di inadempienza; in caso di recidiva la penale verrà raddoppiata;
2. nel caso di inosservanza degli orari di apertura al pubblico (salvo che il fatto non costituisca più grave inadempimento): penale di € 150,00 per ogni caso di inadempienza; in caso di recidiva, la penale verrà raddoppiata;
3. nel caso di comportamento scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza: penale di € 300,00 per ogni caso accertato; in caso di recidiva la penale verrà prima raddoppiata poi triplicata;
4. nel caso di inadempimento alle disposizioni contenute nel presente capitolato o impartite dal Comune in ordine ai tempi e alle modalità di esecuzione delle prestazioni: penale di € 200,00 per ogni caso di inadempienza; in caso di recidiva, la penale verrà raddoppiata;
5. nel caso in cui non venga data esecuzione alle attività previste nell'offerta tecnica presentata in sede di gara, senza il consenso del Comune: penale di € 350,00 per ogni caso di inadempienza;

6. nel caso di inadempienze relative al trattamento retributivo, normativo, previdenziale e assicurativo degli operatori: penale di € 500,00 per ogni addetto, per la prima infrazione accertata; penale di € 800,00 per ogni addetto per eventuali ulteriori infrazioni;
7. nel caso di violazioni dell'obbligo di riservatezza di cui al successivo art. 20: penale di € 200,00 per ogni caso di inadempienza; in caso di recidiva, la penale verrà raddoppiata;
8. nel caso di altre violazioni degli obblighi di cui al presente capitolato: penale di € 250,00 per ogni infrazione, fatti salvi i maggiori danni che dovessero derivare al Comune.

Le penali verranno detratte dal corrispettivo pattuito al momento del primo pagamento mensile utile, oppure verranno applicate tramite escussione della cauzione definitiva di cui al successivo art. 19, che dovrà essere reintegrata secondo quanto previsto al medesimo art. 19.

L'applicazione delle penali non esonera l'impresa dall'obbligo di risarcire l'eventuale maggior danno arrecato al Comune in dipendenza dell'inadempimento e non esclude qualsiasi altra azione legale che il Comune intenda eventualmente intraprendere a propria tutela.

## **ART. 18 – RISOLUZIONE E RECESSO**

L'aver riportato più di tre penali in un semestre costituisce grave inadempimento contrattuale ai sensi dell'art. 1455 del Codice Civile e legittima il Comune a procedere ai fini della risoluzione della contratto.

Il contratto si intende risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile nei seguenti casi:

- applicazione, in un semestre, di cinque penali per inadempienze di cui al precedente art. 17, comma 2, punto 1;
- applicazione, in un semestre, di cinque penali per inadempienze di cui al precedente art. 17, comma 2, punto 3;
- applicazione, in un semestre, di cinque penali per inadempienze di cui al precedente art. 17, comma 2, punto 4;
- applicazione, in un semestre, di tre penali per inadempienze di cui al precedente art. 17, comma 2, punto 6;
- accertata evasione fiscale, frode o fallimento ovvero sottoposizione a procedura concorsuale dell'affidatario;
- cessione totale o parziale del contratto;
- subappalto non autorizzato;
- violazione del Codice di Comportamento nazionale dei dipendenti pubblici e del Codice di comportamento del Comune di Cervia;
- ogni altra grave inadempienza, qui non contemplata, o fatto che renda impossibile la prosecuzione del rapporto contrattuale, ai termini dell'art.1453 e segg. del Codice Civile.

Nei suddetti casi il Comune sarà tenuto a corrispondere soltanto il prezzo delle prestazioni eseguite fino al giorno della risoluzione, dedotte le eventuali penalità e le spese sostenute, nonché gli eventuali ulteriori danni conseguenti l'inadempimento.

L'impresa aggiudicataria riconosce al Comune di Cervia la facoltà di recesso unilaterale ai sensi dell'art. 1373 del Codice Civile, senza diritto ad alcun indennizzo o corrispettivo, salvo che per il lavoro prestato fino alla data del recesso. Tale facoltà è esercitata per iscritto a mezzo raccomandata a/r, che dovrà pervenire all'impresa almeno trenta giorni prima della data di cessazione anticipata del contratto.

## **ART. 19 – CAUZIONI**

### Cauzione provvisoria

Ai fini della partecipazione alla gara, l'impresa concorrente deve presentare, **in originale**, la **garanzia provvisoria** di cui all'articolo 75 del D.Lgs. n. 163/2006, pari al 2% dell'importo dell'appalto posto a base di gara, da prestare, a scelta del concorrente, sotto forma di cauzione o di fideiussione, redatta secondo lo schema-tipo approvato con D.M. del 12/03/2004, n. 123.

## Cauzione definitiva

All'atto della sottoscrizione del contratto, l'impresa aggiudicataria dovrà prestare, a garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dalle prestazioni richieste dall'appalto in oggetto, nonché del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento, una **cauzione definitiva** ai sensi dell'articolo 113 del D.Lgs. n. 163/2006, mediante garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa pari al 10% dell'importo dei servizi appaltati, redatta secondo lo schema-tipo 1.2 approvato con D.M. del 12/03/2004, n. 123.

In caso di escussione della cauzione, la stessa dovrà essere reintegrata entro quindici giorni dal ricevimento della relativa comunicazione da parte del Comune.

## **ART. 20 – OBBLIGO DI RISERVATEZZA**

E' fatto obbligo all'impresa aggiudicataria e ai suoi operatori di mantenere riservati i dati e le informazioni dei quali vengano a conoscenza nell'espletamento dei servizi oggetto del presente capitolato.

L'impresa e i suoi operatori sono pertanto obbligati a non divulgare tali dati e informazioni presso soggetti terzi e a non utilizzarli per scopi diversi da quelli propri dei servizi affidati.

## **ART. 21 – SPESE CONTRATTUALI**

Le spese di bollo, registrazione ed ogni altra spesa accessoria inerente la stipula del contratto sono a carico della parte aggiudicataria che espressamente le assume.

## **ART. 22 – CONTROVERSIE**

Per le controversie che eventualmente dovessero insorgere tra Comune e impresa aggiudicataria, sia durante il periodo di durata del contratto sia al termine del medesimo, non risolte di comune accordo, è competente il Foro di Ravenna.

E' esclusa la competenza arbitrale.

## **ART. 23 – RINVIO**

Per quanto non previsto nel presente capitolato si fa espresso rinvio alle vigenti disposizioni di legge o di regolamento.

Allegati: DUVRI