



**COMUNE DI CERVIA**  
**(PROVINCIA DI RAVENNA)**

**CAPITOLATO SPECIALE PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI RIVOLTI AI CITTADINI STRANIERI  
NEL TERRITORIO DI CERVIA**

**01.01.2016- 31.12.2017**

## **INDICE**

### *Premessa*

- 1) *Oggetto dell'appalto e quantificazione delle prestazioni.*
- 2) *Durata del servizio - rinnovi e proroghe.*
- 3) *Corrispettivo e modalità di pagamento.*
- 4) *Revisione dei prezzi.*
- 5) *Modalità di svolgimento dei servizi.*
- 6) *Organizzazione e caratteristiche dei servizi.*
- 7) *Localizzazione dei servizi.*
- 8) *Requisiti del personale.*
- 9) *Oneri, funzioni e responsabilità a carico dell'aggiudicatario.*
- 10) *Oneri a carico dell'Amministrazione.*
- 11) *Responsabile dei servizi.*
- 12) *Polizze assicurative.*
- 13) *Sistema di monitoraggio e controllo della qualità da parte dell'Amministrazione appaltante.*
- 14) *Controllo interno di qualità – obblighi della ditta aggiudicataria.*
- 15) *Scioperi.*
- 16) *Divieto di cessione e subappalto del servizio.*
- 17) *Penalità.*
- 18) *Risoluzione del rapporto contrattuale - Recesso*
- 19) *Cauzioni.*
- 20) *Spese contrattuali*
- 21) *Controversie*
- 22) *Rinvio*

### **Allegati**

- a) *DUVRI (Documento unico di valutazione dei rischi da interferenza)*

## **Premessa**

Il fenomeno dell'immigrazione, a Cervia, ha assunto ormai da anni un carattere strutturale, e sta mutando profondamente la nostra società. In generale, le politiche dell'Amministrazione sono fortemente orientate ad una logica di implementazione dei diritti e dei doveri, relativamente l'esercizio della cittadinanza della popolazione straniera.

Al 31/12/2014 il numero di stranieri residenti nel Comune di Cervia è pari a 3.295 persone (11,34% dei residenti). Nel 2004 i residenti erano 1.364 unità e per la prima volta da allora il numero dei residenti stranieri è in calo (nell'anno 2012 i residenti erano 3.316). Si conferma una maggiore presenza della componente femminile nei residenti immigrati, che è pari al 54,9 % nel 2014 e la presenza di una componente rilevante di minori, pari al 17,8% nel 2014. Negli ultimi anni è decisamente aumentato il contingente degli immigrati europei (1760 persone, pari al 53,4% dei cittadini stranieri residenti).

Le proiezioni statistiche prevedono che la popolazione regionale sarà sempre più formata da "stranieri", a fronte di un numero sempre minore di "immigrati": i nuovi nati da nuclei immigrati saranno infatti il motore della crescita della popolazione regionale; anche a fronte di un persistente calo dei nuovi arrivi, il numero di stranieri aumenterà.

Nella nostra città l'accesso ai servizi e alle prestazioni è garantito sia per i cittadini italiani che per i cittadini stranieri, per i quali ogni Settore dell'Amministrazione comunale provvede direttamente a dare risposte ai bisogni a domanda individuale. Infatti la presenza di oltre 11 persone ogni 100 residenti con nazionalità non italiana rende necessario che ogni settore tenga presente questa specificità nel definire le proprie politiche.

L'immigrazione da paesi stranieri si configura sempre di più come un fenomeno che, lentamente, va a modificare in modo trasversale tutti gli aspetti che definiscono la nostra struttura sociale, nel mondo del lavoro, della salute, della scuola, dell'assistenza, della cultura, dell'aggregazione, della convivenza sociale, facendo emergere nuovi bisogni, nuove esigenze, nuove potenzialità. Si tratta di processi di trasformazione profondi e, insieme, mutevoli, che non possiamo guardare solo nell'ottica del qui e ora delle presenze sul nostro territorio, ma che vanno considerati come dei tasselli prodotti da dinamiche più ampie che non fanno esclusivamente riferimento al nostro territorio.

## **Art. 1 Oggetto, quantificazione delle prestazioni e valore dell'appalto**

Costituisce oggetto del presente capitolato la gestione dei servizi rivolti ai cittadini stranieri nel territorio di Cervia, con l'intento di favorire processi di integrazione, fornendo agli stranieri, agli italiani (famiglie, imprenditori, artigiani, singole persone) alle imprese, alle Istituzioni e alle Associazioni informazioni, indicazioni, suggerimenti riguardanti: lavoro, scuola, casa, sanità, permesso di soggiorno, ricongiungimento familiare, minori e tutto quanto possa interessare la persona straniera e favorire la sua integrazione nel territorio.

I servizi oggetto del presente capitolato rispondono alle finalità di integrazione di cittadini stranieri con particolare attenzione a:

- garantire a tutti gli stranieri presenti sul territorio il rispetto dei diritti fondamentali della persona umana;
- prevenire l'insorgere di forme di devianza ed emarginazione da un lato, e di discriminazione, xenofobia e razzismo dall'altro;
- garantire la fruizione dei diritti di cittadinanza e la condivisione dei doveri, anche attraverso azioni specifiche utili a rimuovere gli ostacoli che impediscono il pieno riconoscimento dei diritti e degli interessi riconosciuti agli stranieri sul territorio dello Stato;
- promuovere e sostenere l'inserimento sociale nel territorio dei cittadini stranieri residenti costruendo insieme, attraverso azioni mirate, un senso di appartenenza sempre più forte e reciproco tra le comunità immigrate e la comunità locale, anche al fine di prevenire condizioni di forte conflittualità;
- interagire con le diverse componenti sociali presenti sul territorio per quanto concerne i temi legati all'immigrazione, all'identità ed alla diversità culturale, alla convivenza e all'integrazione

interculturale, anche attraverso la diffusione di informazioni sul fenomeno e la formazione degli operatori coinvolti.

In particolare costituisce oggetto del presente capitolato la gestione dei seguenti servizi:

1. Sportello stranieri: volto a fornire ai cittadini immigrati, alle imprese e, in generale, alle famiglie, informazioni, orientamento e supporto sui diversi ambiti di interesse: scuola, lavoro, diritti e doveri di cittadinanza, titoli di soggiorno. Accoglie e gestisce, inoltre, le segnalazioni di discriminazione nell'ambito del progetto regionale della Rete Contro le Discriminazioni. Informa i cittadini extracomunitari su tutte le pratiche di loro interesse (rinnovo del permesso di soggiorno, permesso per soggiornanti di lungo periodo, ricongiungimento familiare, idoneità dell'alloggio). Offre consulenza legale gratuita (su appuntamento). Opera in collaborazione e in stretto accordo con i Servizi alla Persona.
2. Sportello migrazione UE ed extra UE: Offre accoglienza ai cittadini comunitari e ai cittadini stranieri extracomunitari interessati all'iscrizione anagrafica. Opera in collaborazione e in stretto accordo con l'Ufficio Anagrafe. In particolare riceve richieste di iscrizione all'anagrafe e rilascio attestazioni di regolarità di soggiorno.
3. Altri servizi di integrazione, accoglienza e accompagnamento: Si intendono trasversalmente i servizi di integrazione sociale, di mediazione linguistica e culturale, di informazione e di orientamento di accoglienza e di accompagnamento individuale per situazioni di particolare fragilità e disagio; tali servizi si configurano come percorsi di accompagnamento individuali che i servizi comunali con particolare riferimento all'area dei Servizi al Cittadino e alla Comunità potranno attivare a fronte di specifiche necessità e di situazioni di particolare fragilità linguistica, culturale e sociale. Tali percorsi dovranno prevedere il coinvolgimento della figura del mediatore linguistico culturale; questa figura opera all'interno di servizi, strutture, enti, istituzioni, uffici pubblici, scuole, Questure, Tribunali e ha come compito fondamentale la facilitazione della comunicazione tra operatori (operatore di sportello, assistente sociale, medico, infermiere, operatori sanitari in genere, insegnante), cittadini stranieri e loro familiari. La presenza del mediatore linguistico culturale aiuta a garantire la fruizione di diritti fondamentali, quali il diritto alla salute e all'educazione. La mediazione può comportare interventi molto differenziati e richiedere diverse modalità di coinvolgimento: ascolto, accompagnamento, sostegno, orientamento, informazione, traduzione linguistica e consulenza su aspetti legati all'appartenenza culturale.  
La mediazione culturale rende possibile, consente e facilita la comunicazione con persone non alfabetizzate alla lingua italiana; consente di approfondire aspetti delicati, verificando la reale comprensione da parte del cittadino straniero interessato.  
Qualora la comunicazione con l'utenza sia resa difficile dalla mancanza di conoscenza della lingua italiana l'operatore interessato, con le modalità predefinite dal servizio, avrà cura di attivare un intervento adeguato di mediazione linguistico- culturale.

Le prestazioni possono essere quantificate in:

- n. 1.152 ore per il servizio Sportello stranieri
  - n. 1.344 ore per il servizio Sportello migrazione UE ed extra UE
  - n. 200 ore per altri Servizi di integrazione, accoglienza e accompagnamento.
- per un monte ore complessivo pari a **2.696 ore**.

L'Amministrazione potrà affidare alla Ditta Aggiudicataria, mediante procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando, ai sensi dell'art. 57, comma 5, lett b) D.Lgs. 163/2006, nuovi servizi analoghi a quelli di cui al presente capitolato.

Tali nuovi servizi potranno consistere, ad esempio:

- nel coordinamento di specifici progetti territoriali elaborati dall'Amministrazione in ambito sociale, di accoglienza delle persone straniere e di mediazione linguistico culture, da assicurare mediante:

- approfondimento dei contenuti oggetto del progetto
- partecipazione ad incontri di equipe
- gestione dei rapporti con strutture e servizi interni ed esterni all'ente
- gestione dei rapporti con i destinatari/beneficiari del progetto
- organizzazione di convegni, seminari, eventi divulgativi sul progetto
- preparazione relazioni report, grafici
- gestione posta elettronica;

- in altri servizi analoghi a quelli sopra descritti e a quelli oggetto del capitolato.

### **Art. 2 Durata del servizio – rinnovi e proroghe**

L'appalto di cui al presente capitolato ha inizio il giorno 01.01.2016 e ha durata fino al 31.12.2017; con possibilità di rinnovo per ulteriori due annualità.

Alla scadenza del termine contrattuale il Comune di Cervia si riserva la facoltà di prorogare il contratto per il periodo strettamente necessario ad addivenire ad una nuova aggiudicazione; la ditta, a sua volta, si impegna ad accettare tale eventuale proroga alle stesse condizioni contrattuali.

### **Art. 3 Corrispettivo e modalità di pagamento**

Il costo del servizio viene definito sulla base del prezzo orario per operatore, comprensivo di tutti gli oneri previsti dal presente capitolato.

Il corrispettivo per l'adempimento, che il Comune di Cervia pagherà alla Ditta Aggiudicataria, è determinato dal prezzo orario offerto dalla Ditta stessa in sede di gara moltiplicato per il numero di ore effettivamente prestate nel periodo 01/01/2016 – 31/12/2017, con riferimento al monte-ore quantificato per il periodo di affidamento, in 2.696 ore e alla base d'asta biennale di €. 62.008,00 al netto di IVA al 22% (di cui € 61.008,00 soggetti a ribasso ed € 1.000,00 non soggetti a ribasso per oneri sulla sicurezza).

Data la tipologia dei servizi, il monte ore complessivo è da intendersi assolutamente indicativo. Quindi il Comune ha la facoltà di ridurlo (entro il limite del 20%) a suo insindacabile giudizio, dandone comunicazione scritta alla Ditta Aggiudicataria, che non potrà sollevare eccezione alcuna. In tal caso rimarranno fisse ed invariate le condizioni economiche e contrattuali stabilite. Parimenti la Ditta Aggiudicataria è obbligata ad effettuare prestazioni per un numero di ore superiore (entro il limite del 20%) a quello previsto al presente articolo, previa richiesta scritta da parte del Comune.

La possibilità di ampliamento o riduzione del numero di ore è da intendersi sul monte ore complessivo e non distinto per singoli servizi.

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato, mediante mandato, entro 30 gg. dalla data di ricevimento di fatture mensili, regolari sotto l'aspetto tecnico-contabile, sempre che non siano pendenti contestazioni di inadempimento in corso di definizione e che non emergano anomalie a seguito delle verifiche da effettuare a norma di legge.

Le fatture dovranno essere trasmesse 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 all'appalto.

La Ditta aggiudicataria si impegna a non emettere fattura anticipatamente alla sottoscrizione del contratto.

La Ditta Aggiudicataria assume, ai sensi dell'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136, gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari e fornisce gli estremi identificativi (codice IBAN) del conto corrente bancario o postale, sul quale verranno disposti i pagamenti.

La Ditta si impegna altresì a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della Provincia di Ravenna della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

L'esecuzione di transazioni avvenute senza avvalersi di bonifici bancari o postali ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della legge 13 agosto

2010, n. 136 e ss.mm.ii. determina la risoluzione di diritto del contratto. Resta salvo il diritto al risarcimento di eventuali danni o ulteriori oneri sostenuti.

#### **Art. 4 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 rilevate e pubblicate dall'ISTAT all'indice dei prezzi al consumo con riferimento alle seguenti scadenze:

31.12.16 con stima riferita al periodo novembre 2015-2016;

La suddetta revisione dovrà essere richiesta dalla Ditta Aggiudicataria mediante apposita comunicazione da inviare al Comune di Cervia entro e non oltre il 31/01/2017.

Non sono ammesse altre cause di revisione dei prezzi.

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

#### **Art. 5 Modalità di gestione dei Servizi**

La Ditta Aggiudicataria si impegna ad eseguire i servizi di cui all'art. 1 del presente capitolato nel rigoroso rispetto della legislazione nazionale e regionale vigente e con idonea organizzazione aziendale caratterizzata da:

- A) personale professionalmente qualificato, idoneo alla migliore realizzazione dei servizi e da indicarsi singolarmente con cognome e nome, data e luogo di nascita, titolo di studio e qualifica professionale a seguito del provvedimento formale di aggiudicazione del servizio;
- B) coordinamento tecnico degli operatori affidato ad apposito incaricato

Gli operatori impiegati risponderanno del loro operato all'impresa la quale è ritenuta l'unica responsabile delle obbligazioni assunte con il contratto di appalto. Gli operatori dovranno altresì raccordarsi, oltre che all'impresa di appartenenza, anche ai Servizi alla Persona e ai Servizi Demografici del Comune di Cervia, con cui sono tenuti a collaborare per ogni aspetto delle attività.

#### **Art. 6 Organizzazione e caratteristiche dei servizi**

La Ditta Affidataria dovrà organizzare il funzionamento dei Servizi in oggetto con riferimento all'ambito territoriale comunale e svolgere funzioni e compiti secondo i programmi e gli obiettivi stabiliti dai Servizi alla Persona e dai Servizi Demografici del Comune di Cervia.

Gli orari di funzionamento dei servizi saranno definiti dai Servizi alla Persona e dai Servizi Demografici del Comune di Cervia coerentemente con gli orari di funzionamento del servizio comunale;

##### **6.1 Sportello Stranieri**

Il servizio dovrà essere organizzato in modo da prevedere attività di front-office e attività di back-office.

Le attività di front-office si svolgeranno negli orari di apertura dello Sportello quelle di back office nei restanti orari; le attività da svolgere possono essere così esemplificate:

##### **FRONT-OFFICE**

- accoglienza dell'utenza (telefonica e di persona);
- prima informazione ed orientamento sui servizi e opportunità offerti dal territorio: servizi per l'impiego e opportunità di lavoro e formative, scuola, servizi sanitari, servizi sociali.
- consulenza sulle normative e procedure inerenti all'ingresso e soggiorno degli stranieri in Italia;
- supporto diretto all'utenza nella gestione di alcune pratiche di semplice soluzione (certificazione agibilità alloggio, compilazione modulistica, ecc.)
- intermediazione nei confronti di altri enti o servizi (Questura, Prefettura, AUSL, Servizi alla Persona, altri servizi comunali, ecc)

- Sportello Anti Discriminazione: accoglienza e gestione segnalazioni.
- Rimpatri Volontari Assistiti: accoglienza e gestione delle richieste di rimpatrio

#### BACK-OFFICE

- Programmazione dei servizi dello Sportello in collaborazione con i Servizi alla Persona;
- collaborazione nella gestione di campagne informative e di comunicazione rivolte a specifici target di utenza o alla cittadinanza;
- revisione e aggiornamento della modulistica
- ricerca gestione e catalogazione delle informazioni relative a specifiche problematiche
- verifica periodica sull'andamento del servizio: monitoraggio dell'utenza e realizzazione di reportistica
- aggiornamento professionale;
- attività di rete attraverso il contatto e l'aggiornamento periodico con altri servizi del territorio sia interni all'ente che esterni (ad es. organizzazioni sindacali, associazioni di categoria, ecc)

**6.2 Sportello migrazione UE ed extra UE:** Il servizio dovrà essere organizzato in modo da prevedere prevalentemente attività di front-office e alcune attività di back-office.

Le attività di front-office si svolgeranno negli orari di apertura dello Sportello quelle di back office in altri orari da concordare con i Servizi Demografici.

Le attività da svolgere possono essere così esemplificate:

- Programmazione dei servizi dello Sportello in collaborazione con i Servizi Demografici;
- Ricevimento iscrizioni anagrafiche di cittadini stranieri
- Ricevimento iscrizioni anagrafiche di cittadini dell'Unione Europea
- Ricevimento richieste di rilascio delle attestazioni di regolarità di soggiorno per i cittadini comunitari.
- Ricevimento richieste di rilascio attestazioni di soggiorno permanente per i cittadini comunitari.
- Rilascio immediato della ricevuta di richiesta di iscrizione anagrafica ai sensi del D.Lgs 30/2007 e della Legge 241/90
- Rilascio ricevuta di richiesta delle attestazioni
- Rilascio informazioni attinenti ai procedimenti sopra indicati
- Revisione e aggiornamento della modulistica in collaborazione con i Servizi Demografici;
- Verifica periodica sull'andamento del servizio: monitoraggio dell'utenza e realizzazione di reportistica;
- Aggiornamento professionale.

**6.3 Altri servizi di integrazione, accoglienza e accompagnamento:** questa tipologia di servizi dovrà prevedere il coinvolgimento della figura del mediatore linguistico culturale; questa figura opera all'interno di servizi, strutture, enti, istituzioni, uffici pubblici, scuole, Questure, Tribunali e ha come compito fondamentale la facilitazione della comunicazione tra operatori (operatore di sportello, assistente sociale, medico, infermiere, operatori sanitari in genere, insegnante, ecc), cittadini stranieri e loro familiari. La presenza del mediatore linguistico culturale aiuta a garantire la fruizione di diritti fondamentali, quali il diritto alla salute e all'educazione. La mediazione può comportare interventi molto differenziati e richiedere diverse modalità di coinvolgimento: ascolto, accompagnamento, sostegno, orientamento, informazione, traduzione linguistica e consulenza su aspetti legati all'appartenenza culturale.

Tale tipologia di servizi potrà essere attivata:

- su richiesta dei servizi comunali con particolare riferimento all'Area dei Servizi al Cittadino e alla Comunità;
- nell'ambito delle normali attività dello Sportello Stranieri e dello Sportello Migrazione, per uno o più colloqui, incontri individuali con utenti o collettivi con le comunità o gruppi presenti sul territorio, dandone informazione preventiva ai Servizi alla Persona;

Gli operatori che attivano il servizio definiscono i requisiti ai quali il/i mediatore/i deve corrispondere: nazionalità, lingue parlate o scritte, eventualmente sesso, provenienza o gruppo etnico, disponibilità in determinate fasce orarie, accettazione da parte delle comunità, ecc.

I mediatori coinvolti devono garantire professionalità, riservatezza, neutralità, rispetto degli impegni presi, degli orari e delle modalità di intervento concordate, disponibilità alla collaborazione con il servizio. Il mediatore è tenuto a partecipare alla verifica e valutazione dell'intervento insieme con il personale del servizio che ne ha richiesto l'attivazione, nonché a partecipare alle riunioni del gruppo di lavoro interno al servizio e/o agli incontri interistituzionali che saranno ritenuti necessari.

La Ditta Affidataria deve garantire:

- una costante attenzione alle richieste dei servizi, al fine di individuare il personale maggiormente idoneo e preparato rispetto all'area linguistica individuata;
- la garanzia della continuità dell'intervento rispetto al singolo utente
- la verifica qualitativa dell'intervento reso, attraverso un costante rapporto con i servizi interessati raccogliendo a tal fine osservazioni e valutazioni orientate a qualificare il servizio svolto;
- una capacità organizzativa in grado di rispondere tempestivamente alle richieste garantendo l'individuazione dei mediatori linguistico - culturali sulla base della nazionalità del singolo utente e/o delle esigenze evidenziate dal servizio interessato;
- di effettuare le traduzioni ritenute necessarie e richieste dai servizi

#### ***Art.7 Localizzazione dei Servizi***

I servizi si attueranno per quanto riguarda le attività di sportello prevalentemente presso la sede del Servizio Cervia Informa Cittadini o altre sedi messe a disposizione dai Servizi alla Persona del Comune di Cervia o dai Servizi Demografici e comunque, in generale sul territorio comunale o distrettuale, per le specifiche attività connaturate ai servizi oggetto del presente capitolato.

#### ***Art.8 Requisiti del personale***

La Ditta Aggiudicataria, nell'assicurare lo svolgimento dei servizi, dovrà garantire prestazioni continuative mediante l'utilizzo di personale nel rispetto delle seguenti condizioni:

- a) età non inferiore ai 18 anni;
- b) essere in possesso di diploma di maturità o titolo equipollente, ad eccezione personale di cui alla successiva lettera d);
- c) che almeno il 60% dell'organico proposto per la gestione dei servizi di cui al presente capitolato sia in possesso di almeno 12 mesi di esperienza in servizi di ambito e professionalità analoghe a quello per il quale viene proposto.
- d) che, **in riferimento alle sole attività previste all'art. 1 punto 3 "Altri servizi di integrazione, accoglienza e accompagnamento"**, vengano coinvolte almeno 3 figure di mediatori linguistico – culturali adeguatamente formati ed in possesso di un'esperienza di almeno 12 mesi, competenti ciascuno su una diversa area linguistico-culturale.

#### ***Art.9 Oneri, funzioni e responsabilità a carico dell'aggiudicatario***

In termini generali la ditta aggiudicataria si impegna affinché nella fornitura dei servizi di cui al presente capitolato:

- si realizzi una puntuale e corretta organizzazione e gestione delle attività;
- sia garantita la caratteristica laica e pubblica dell'attività;
- siano garantiti livelli di prestazione e di servizi conformi alla normativa vigente;
- sia garantito il rispetto della normativa sulla privacy.

La Ditta aggiudicataria si obbliga:

- ad assumere servizio entro e non oltre il giorno 01.01.2016;
- a realizzare puntualmente quanto proposto nell'offerta tecnica presentata in sede di gara



- a garantire la presenza e la prestazione professionale dei propri operatori;
- a garantire la piena disponibilità degli operatori in possesso dei requisiti indicati agli artt. 5 e 8;
- a garantire l'aggiornamento professionale e la formazione permanente e specifica degli operatori impiegati e dei loro eventuali sostituti;
- ad assicurare la continuità del servizio provvedendo alla sostituzione degli operatori, con personale in possesso degli stessi requisiti del personale titolare, per assenze superiori ai 30 giorni in tutti i casi in cui tali assenze siano riconducibili a motivi previsti dal contratto collettivo di lavoro, includendo in ogni caso l'assenza per maternità, malattia, infortunio o caso analogo;
- in caso di sostituzione definitiva di un operatore, la Ditta Aggiudicataria dovrà darne comunicazione per iscritto con almeno 30 giorni di anticipo, prevedendo opportuni periodi e fasi di passaggio delle consegne, secondo modalità da concordarsi con il referente dei Servizi alla Persona o dei Servizi Demografici. La sostituzione definitiva di un operatore è inoltre dovuta, su richiesta scritta del Dirigente di Settore, in caso di ripetute ed accertate inadempienze e nel caso in cui si sia determinata una situazione di incompatibilità ambientale per l'operatore o comunque lesiva del buon andamento del servizio;
- a rispettare, nei confronti del proprio personale, i vigenti specifici contratti di lavoro relativamente al trattamento salariale, normativo, previdenziale, assicurativo.

Si impegna, altresì,

- ad accendere apposite coperture assicurative relative alla responsabilità civile per danni a persone o cose conseguenti all'attività prestata ed al rischio di infortunio subito dagli operatori;
- a comunicare il nominativo del soggetto che assumerà gli oneri di cui al D. Lgs. n. 81/2008 con riferimento alla sicurezza nei luoghi di lavoro, e ad assolvere agli obblighi di formazione ed informazione nei confronti degli operatori, che dovranno essere muniti dei prescritti dispositivi di protezione individuale; si impegna inoltre a segnalare al Comune ogni problematica inerente la sicurezza che dovesse eventualmente emergere durante l'esecuzione del servizio e che non fosse contemplata nel documento di valutazione dei rischi;
- ad adottare le misure di sicurezza da rischi interferenti di cui al DUVRI allegato al presente capitolato;
- 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.

La Ditta aggiudicataria è responsabile verso il Comune di Cervia del buon andamento del servizio assunto, di tutto il materiale e dell'attrezzatura ricevuta in consegna, dell'opera e della disciplina dei propri dipendenti e/o soci.

Nella conduzione del servizio la Ditta Aggiudicataria dovrà adottare tutti gli accorgimenti e le cautele atti ad evitare danni alle persone e alle cose.

Compete alla Ditta Aggiudicataria ogni responsabilità anche per danni all'utenza o a danni causati da fatti inerenti il servizio.

Per lo svolgimento delle attività previste dall'art. 6.3 la ditta dovrà prevedere la possibilità di un rimborso spese per l'utilizzo della propria autovettura da parte degli operatori se non fornita dalla ditta stessa.

L'aggiudicatario dovrà far partecipare gli operatori a percorsi di formazione organizzati dal Comune di Cervia, da Enti esterni o direttamente dalla Ditta stessa, anche su proposta del referente dei Servizi alla Persona o del referente dei Servizi Demografici, volti a qualificare le attività svolte nell'ambito dei servizi di cui al presente capitolato.

Dovrà altresì essere garantita la supervisione periodica sulle attività svolte dagli operatori.

Tali iniziative dovranno essere espletate nell'ambito dell'orario di servizio. I costi di partecipazione a tali attività (ad es.: costi di iscrizione, trasferte, spese alberghiere, ecc....) saranno a carico della Ditta.

#### **Art. 10 Oneri a carico dell'amministrazione**

Saranno a carico del Comune:

- a) la messa a disposizione dei locali per la realizzazione dei servizi;
- b) la fornitura degli arredi di base necessari al funzionamento dei servizi;
- c) l'espletamento del servizio di pulizie giornaliere;
- d) l'individuazione di un referente del Comune cui rapportarsi per la realizzazione dei servizi.

#### **Art. 11 Responsabile dei servizi**

La Ditta Aggiudicataria dei servizi dovrà comunicare, a seguito del provvedimento formale di aggiudicazione, nome e cognome del Responsabile del Servizio, il quale dovrà rapportarsi con il Comune in qualità di referente tecnico.

#### **Art. 12 Polizze assicurative**

Ogni responsabilità per danni che, in relazione all'espletamento del servizio, o per cause ad esso connesse o conseguenti, derivino al Comune di Cervia o a terzi, a persone o cose, è senza riserve ed eccezioni, a totale carico della Ditta aggiudicataria.

La Ditta è pertanto obbligata a contrarre a favore del personale e degli utenti una polizza assicurativa R.C. verso terzi con un massimale di almeno €. 1.500.000,00 a copertura dei rischi del servizio, e a consegnarne copia al Comune prima dell'inizio del servizio che ne valuterà l'idoneità.

#### **Art. 13 Sistema di monitoraggio e controllo della qualità da parte dell'Amministrazione Appaltante**

Il Comune di Cervia applicherà un proprio sistema di monitoraggio e controllo sulla qualità del servizio, che si fonderà su precisi indicatori e rilevamenti periodici. All'avvio dei servizi verranno comunicati alla Ditta aggiudicataria, strumenti e modalità di verifica e controllo.

La vigilanza ed il controllo sul servizio avverrà con la più ampia facoltà di azione e nei modi ritenuti più idonei dal Comune.

Quest'ultimo si riserva, pertanto

1. la supervisione generale dei servizi;
2. la richiesta, in qualsiasi momento e per giusta causa, di sostituzione del personale che non presenti i requisiti fissati per le mansioni cui è preposto o che non mantenga un comportamento corretto e professionale indispensabile per la specificità dei servizi.

In tal caso la Ditta, fatti salvi i propri diritti, dovrà provvedere alla sostituzione entro i termini fissati dai Servizi alla Persona.

La richiesta di sostituzione di personale, ampiamente documentata e motivata, sarà preceduta da regolare contestazione dirigenziale scritta notificata alla Ditta Aggiudicataria.

La Ditta Aggiudicataria avrà facoltà di presentare le proprie motivate controdeduzioni entro e non oltre 5 giorni dalla notifica, trascorsi i quali, in carenza di controdeduzioni, la richiesta s'intende accolta.

Per tutta la durata del contratto, con cadenza almeno annuale, è prevista una verifica sulla gestione complessiva dei servizi di cui trattasi.

Le verifiche ed i controlli di cui ai precedenti punti saranno effettuati alla presenza dei responsabili della Ditta Aggiudicataria e le relative valutazioni conclusive saranno espresse per iscritto e comunicate alla Ditta stessa.

#### **Art. 14 Controllo interno di qualità - obblighi della Ditta aggiudicataria**

La Ditta Aggiudicataria deve dotarsi di un sistema di controllo interno sullo svolgimento e sulla qualità dei servizi prestati. I risultati di detto controllo vengono inviati annualmente ai Servizi alla Persona, i quali potranno anche chiedere l'integrazione degli stessi con altri dati, al fine di elaborare i controlli di gestione dei servizi pubblici.

#### **Art.15 Scioperi**

In caso di conflitto sindacale tra la Ditta aggiudicataria e il proprio personale, la Ditta è obbligata a garantire tutte le prestazioni essenziali, se ed in quanto previste.

I servizi non effettuati a seguito degli scioperi dei dipendenti, di cui la Ditta è comunque tenuta a dare preventiva e tempestiva comunicazione, verranno detratti dal computo mensile.

#### **Art. 16 Divieto di cessione e subappalto del servizio**

E' fatto assoluto divieto alla ditta di cedere a terzi il contratto di appalto regolato dal presente capitolato.

Il subappalto è ammesso ai sensi dell'art. 118 del D.lgs. 163/2006 e ss.mm.

Il subappalto deve essere previamente indicato dalla Ditta aggiudicataria in sede di offerta e deve essere comunque richiesto dalla Ditta ed autorizzato dal Comune ai sensi dell'art. 118 del D.lgs. 163/2006 e ss.mm. Nel caso di subappalto autorizzato, rimane invariata la responsabilità della Ditta, che continuerà a rispondere pienamente di tutti gli obblighi contrattuali in solido con la subappaltatrice. Ai fini del rilascio dell'autorizzazione la Ditta dovrà dimostrare di essere in possesso dei requisiti di idoneità per lo svolgimento delle prestazioni oggetto di subappalto.

#### **Art. 17 Penalità**

Se durante il periodo di esecuzione della gestione dei servizi oggetto del presente capitolato speciale fossero constatate e contestate inadempienze, rispetto alle disposizioni deducibili dal presente capitolato o comunque nelle disposizioni da esso richiamate, e fatto salvo il diritto della Ditta Aggiudicataria a presentare proprie controdeduzioni, si procederà all'applicazione delle seguenti penalità:

1. per ogni ora e frazione di servizio che venga omesso senza giustificazione accertata dal Comune di Cervia, verrà applicata una penale di €.100,00;
2. per ogni attività prevista nell'offerta tecnica presentata in sede di gara, che non venga realizzata senza il consenso del Comune, verrà applicata una penale di €.400,00;
3. per inadempienze dovute al trattamento economico assicurativo e previdenziale del personale, verrà applicata una penale corrispondente all'omessa prestazione;
4. per ogni giorno di ritardo, rispetto alla richiesta dei Servizi alla Persona, dei Servizi Demografici o del Dirigente del Settore, nella sostituzione del personale non idoneo allo svolgimento delle proprie mansioni, verrà applicata una penale di €.250,00;
5. per eventuali inadempienze non contemplate nella casistica di cui ai precedenti punti il Comune di Cervia applicherà penali variabili da un minimo di €.50,00 ad un massimo di €.500,00 giornaliere, in rapporto alla gravità dell'inadempienza ed a insindacabile giudizio del Comune.

In caso di recidività, le penalità su indicate saranno prima raddoppiate e poi triplicate.

L'applicazione della/e penalità sarà preceduta da regolare contestazione dirigenziale dell'inadempienza, alla quale la Ditta Aggiudicataria avrà facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla notifica della contestazione.

Il Comune di Cervia, fatta salva la prova del maggior danno, procederà al recupero della/e penalità mediante ritenuta diretta sui crediti della Ditta o sulla cauzione definitiva che, in quest'ultimo caso, dovrà essere reintegrata entro i 15 giorni successivi alla data del prelievo.

#### **Art. 18 Risoluzione del rapporto contrattuale - Recesso**

il contratto si intende risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile nei casi di seguito elencati:

- ripetute inosservanze delle obbligazioni contrattuali, con conseguente applicazione di penali per un importo superiore al 2% del valore complessivo dell'affidamento;
- violazione alle leggi, norme, regolamenti a tutela dei lavoratori impiegati nel servizio;
- violazione del Codice di Comportamento nazionale dei dipendenti pubblici e del Codice di comportamento del Comune di Cervia;
- ripetute contravvenzioni alle disposizioni di legge e regolamenti relativi alla gestione del servizio;

- quando la Ditta Aggiudicataria ceda ad altri o subappalti senza autorizzazione i servizi oggetto del presente capitolato.

La Ditta Aggiudicataria riconosce al Comune di Cervia la facoltà di recesso unilaterale ai sensi dell'art. 1373 c.c., senza diritto di alcun indennizzo o corrispettivo, salvo il lavoro prestatato. Tale facoltà è esercitata per iscritto a mezzo raccomandata a/r, che dovrà pervenire all'affidatario almeno trenta giorni prima della data di cessazione anticipata del contratto.

#### **Art. 19 Cauzioni.**

##### **CAUZIONE PROVVISORIA**

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

##### **CAUZIONE DEFINITIVA**

All'atto della sottoscrizione del contratto la Ditta 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. 163/06, mediante garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa del 10% dell'importo dei servizi appaltati, redatta secondo lo schema-tipo 1.2 approvato con D.M. del 12/03/2004, n. 123.

#### **Art 20 Spese Contrattuali.**

Tutte le spese del presente contratto, comprese quelle inerenti la copia del contratto medesimo, e tutti gli oneri connessi alla sua stipulazione, compresi quelli tributari (spese di bollo e di registro, diritti di segreteria) sono a totale carico della Ditta Aggiudicataria, come pure tutte le spese di bollo per gli atti occorrenti per la gestione dei servizi.

#### **Art. 21 Controversie**

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

E' esclusa la competenza arbitrale.

#### **Art. 22 Rinvio**

Per quanto non contemplato nel presente capitolato si fa espressamente riferimento alle vigenti disposizioni di legge o di regolamento.