

CAPITOLATO D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE IN FAVORE DI UTENTI IN CARICO AI SERVIZI SOCIALI

ARTICOLO 1) OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento del servizio di assistenza domiciliare, nelle forme e configurazioni descritte successivamente, da fornirsi ad utenti dei servizi sociali e sociosanitari di Firenze.

Il servizio è rivolto a cittadini residenti nel Comune di Firenze, ammessi ad usufruirne dai servizi sociali e sociosanitari, nell'ambito di appositi Progetti Assistenziali Personalizzati (PAP) e tramite procedure proprie del Comune e degli enti eventualmente coinvolti.

Nell'ambito del servizio di assistenza domiciliare sono previsti anche:

- interventi di risanamento abitativo;
- interventi di pedicure a domicilio.

Il servizio è eseguito nell'ambito del territorio comunale di Firenze.

In relazione ai rapporti tra il Comune e la Società della Salute di Firenze e all'evoluzione futura degli stessi e della relativa convenzione, il ruolo del Comune in merito agli aspetti tecnico-professionali, operativi e gestionali connessi all'esecuzione dei servizi di cui al presente appalto (con particolare, ma non esclusivo, riferimento a quanto previsto, in tutto o in parte, ai successivi articoli 11, 12 e 30) può essere integrato e/o sostituito da azioni e attività poste in essere dalla Società della Salute, che pertanto può in tal caso assumere anche un ruolo formale nel rapporto con l'aggiudicatario in merito agli aspetti che risulteranno assegnati alle proprie competenze.

ARTICOLO 2) FINALITÀ' E OBIETTIVI

Il servizio di assistenza domiciliare si configura come un sistema di prestazioni programmate e personalizzate sulle necessità dell'utente, da svolgersi prevalentemente presso il suo normale domicilio o la sua dimora abituale, in attuazione del Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP) definito dai servizi sociosanitari territoriali.

Il servizio ha l'obiettivo di rimuovere e prevenire situazioni di bisogno, di emarginazione e di disagio, favorendo il mantenimento e, se possibile, il reinserimento dell'utente nel proprio nucleo familiare o comunque presso la propria dimora, in modo da evitare processi di istituzionalizzazione.

Il servizio è pertanto in generale finalizzato al miglioramento della qualità della vita della persona assistita, sfruttando e potenziando ogni sua capacità residua, operando sulla base di progetti individualizzati, che tengano conto anche, laddove previsto dal modello organizzativo proposto dall'aggiudicatario, delle opportunità di servizi integrativi offerte dalle strutture collegate e delle relative sinergie.

ARTICOLO 3) DESTINATARI

Il servizio di assistenza domiciliare di cui al presente capitolato è rivolto di norma alle seguenti categorie:

- persone anziane, adulte o di minore età che si trovino in condizione di fragilità o di non autosufficienza a causa di disabilità o limitata autonomia fisica, forme di decadimento cognitivo, patologie psichiatriche o forme di esclusione sociale, la cui rete familiare di riferimento è assente o necessita di interventi integrativi al fine di poter assicurare i necessari supporti assistenziali;
- nuclei familiari che presentano una condizione di multi-problematicità.

ARTICOLO 4) GIORNI E ORARI DI EROGAZIONE

Il servizio di assistenza domiciliare, con riferimento alla modalità attuativa di cui alla lettera *b1*) del successivo articolo 6, deve essere assicurato tutti i giorni, compresi i festivi, almeno nella fascia oraria 7,00 – 22,00. Si specifica, inoltre, che le prestazioni durante i giorni festivi vengono riservate ai casi di particolare urgenza e gravità, su segnalazione dei servizi sociali comunali, avendo di norma cura, salvo casi eccezionali, di verificare previamente con l'impresa aggiudicataria la possibilità di organizzare, nei giorni festivi interessati, un turno ordinario di lavoro per gli operatori coinvolti.

Gli interventi di risanamento abitativo, avendo in genere carattere eccezionale e non continuativo devono essere di norma effettuati soltanto nei giorni feriali, salvo necessità indifferibili, ed in orario adeguato alle esigenze dell'utente.

ARTICOLO 5) NATURA, CONTENUTO E FORMA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

A) assistenza domiciliare

Il servizio di assistenza domiciliare oggetto d'appalto si articola in molteplici prestazioni personalizzate, da erogare in coerenza con il PAP elaborato dai servizi sociosanitari territoriali e avendo cura di sostenere le capacità residue dell'assistito, con il coinvolgimento attivo del contesto familiare. Le prestazioni erogate con tale servizio sono, in via esemplificativa, riconducibili alle seguenti:

- assistenza alla persona, intesa come aiuto nelle attività personali riferibili al complesso delle principali funzioni quotidiane, quali l'igiene personale, ivi compreso bagno assistito, la cura dell'aspetto fisico, l'alzata e messa a riposo dell'utente con corretto posizionamento, il supporto nella preparazione e nell'assunzione dei pasti; ecc.;
- aiuto nella cura e nella gestione dell'ambiente domestico e per il governo della casa, con particolare riferimento al riordino ed alla pulizia dell'abitazione, dei mobili, dei pavimenti, dei servizi igienici e delle superfici finestrate, al ricambio periodico e secondo le necessità della biancheria (personale e del letto), alla sua lavatura e stiratura, alla lavatura di piatti e stoviglie, igienizzazione dell'ambiente, all'accudimento degli animali domestici (qualora rientri nel piano degli interventi programmati);
- dove non sia possibile intervenire con la rete delle organizzazioni di volontariato e del Terzo Settore territoriali, servizi esterni con finalità di sostegno e supporto logistico, a tutela, in particolare, delle persone con limitata autonomia, per favorire il rapporto tra l'utente e servizi del territorio, con particolare, ma non esclusivo, riferimento alle seguenti necessità: disbrigo di pratiche, acquisto di generi alimentari e capi di vestiario; accompagnamento a visite mediche e

presso presidi socio-sanitari; partecipazione ad opportunità di socializzazione per il ripristino della vita relazionale;

- collaborazione e supporto, nei limiti delle competenze degli operatori addetti e in base alle indicazioni e alla supervisione fornite dalle figure professionali competenti, per l'assunzione di eventuali terapie o l'espletamento di pratiche di riattivazione funzionale.

Il personale incaricato degli interventi di assistenza domiciliare deve assicurare un costante monitoraggio dei casi seguiti, curandone l'osservazione periodica e sistematica, anche al fine di rilevare l'insorgenza di nuovi bisogni sotto il profilo dello stato fisico, emotivo e sociale, così da poter segnalare prontamente l'evento agli altri operatori interessati e ai servizi sociosanitari territoriali.

Gli operatori del servizio sono tenuti inoltre a collaborare attivamente con ogni altro operatore, anche di altro ente o organizzazione, chiamato ad intervenire sul caso.

Gli interventi di assistenza domiciliare, infine, possono trovare naturale collocazione all'interno di speciali programmi assistenziali integrati con altri servizi, quali quelli sanitari, in un'ottica di assistenza domiciliare integrata.

L'impresa aggiudicataria, quando richiesto dai responsabili comunali, garantisce la partecipazione dei propri operatori agli incontri preliminari di analisi e valutazione dell'intervento da effettuare, nonché alle riunioni di monitoraggio e verifica degli interventi espletati che si terranno con le varie figure professionali che hanno la competenza sui casi. Tale partecipazione sarà compensata all'aggiudicatario sulla base del tempo impiegato e del corrispettivo orario per i servizi di assistenza domiciliare stabilito con l'aggiudicazione.

B) risanamento abitativo

In casi particolari, possono essere attuati interventi speciali di risanamento abitativo, straordinari e non continuativi, di pulizia profonda dell'abitazione e/o di attuazione di piccole riparazioni domestiche.

Gli interventi di risanamento abitativo hanno pertanto la finalità di ottenere un ambiente domestico igienicamente più idoneo e migliorare così la qualità della vita dell'assistito. Consistono nell'attivazione di interventi speciali, straordinari e non continuativi, e comunque di norma riconducibili alle attività ordinarie di mantenimento dell'abitazione:

- pulizia a fondo dell'abitazione;
- attuazione di piccole riparazioni domestiche;
- imbiancatura;
- smaltimento di rifiuti ordinari e straordinari;
- disinfestazioni.

Tali prestazioni possono essere richieste all'aggiudicatario in ragione delle necessità rilevate dai servizi sociali territoriali e sulla base di programmi preventivamente concordati con lo stesso aggiudicatario.

Per gli interventi di pulizia a fondo degli ambienti domestici è previsto un monte ore indicativo, non vincolante per il Comune, di **50 ore mensili**.

Per gli interventi diversi dalla pulizia a fondo degli ambienti domestici è fissato un budget dedicato, se del caso variabile a discrezione del Comune, quantificato all'articolo 14, comma 1, lettera d).

C) pedicure a domicilio

Si tratta di un servizio che si pone come risorsa integrativa della gamma di prestazioni finalizzate a favorire la domiciliarità delle persone anziane o adulte disabili con limitata autonomia,

assicurando all'utente prestazioni di pedicure presso la propria abitazione che garantiscano la cura, con caratteristiche non sanitarie, del piede, con l'obiettivo di prevenire l'insorgenza di problematiche che possono anche arrivare ad ostacolare la corretta deambulazione, sostenendo pertanto il mantenimento della capacità residue.

Per il servizio di pedicure è previsto un numero di interventi indicativo, non vincolante per il Comune, pari a **75 al mese**.

ARTICOLO 6) PROGRAMMAZIONE DEL SERVIZIO, COORDINAMENTO E ASSETTO ORGANIZZATIVO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI CUI ALL'ARTICOLO 5, LETTERA a)

a) Struttura di coordinamento del servizio di assistenza domiciliare

L'impresa aggiudicataria deve assicurare una **struttura di coordinamento** del servizio, organizzata in modo da dare ai responsabili e ai vari referenti dei servizi sociosanitari competenti dei riferimenti stabili. La struttura di coordinamento deve essere attiva almeno nei giorni feriali settimanali dal lunedì al venerdì, indicativamente nell'ambito della fascia oraria 8,00 – 17,00 e deve disporre di:

- coordinatori con compiti organizzativo-gestionali, amministrativi e di supervisione complessiva;
- assistenti sociali con compiti di valutazione e verifica professionale dei progetti attivati e di supervisione professionale degli operatori.

La struttura di coordinamento deve curare, in coerenza con il Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP) e le ulteriori eventuali indicazioni fornite dai servizi sociosanitari, le seguenti funzioni:

- analisi tecnico-operativa delle modalità di attuazione di quanto previsto dal PAP, anche in considerazione del contesto familiare e abitativo;
- conseguente definizione dei programmi operativi di intervento personalizzati, in coerenza con il PAP e le indicazioni di ulteriore dettaglio fornite dai servizi sociosanitari competenti e gestire e coordinare gli operatori addetti al servizio
- l'attuazione, tramite gli operatori del servizio, del programma operativo d'intervento personalizzato, così come validato dai referenti comunali;
- la valutazione e la verifica, anche professionale, dei progetti attivati;
- la supervisione, anche professionale, degli operatori utilizzati.

Il programma d'intervento elaborato e proposto dall'impresa deve riportare i seguenti elementi:

- tipologia di prestazioni previste;
- programma settimanale di massima degli accessi (giorni settimanali e orari)
- data di avvio prevista
- data di conclusione (se il servizio è richiesto come temporaneo)
- operatori o gruppo di operatori assegnato al caso
- eventuali note ed osservazioni che si ritengono utili per la gestione del caso.

La struttura di coordinamento deve inoltre poter disporre di almeno 3 autoveicoli, di caratteristiche idonee, per il trasporto degli assistiti presso centri socio-sanitari esterni, ambulatori medici o altri luoghi connessi con la natura delle prestazioni, anche al di fuori del territorio comunale, da mettere a disposizione degli operatori del servizio in modo programmato e secondo le esigenze derivanti dai PAP.

L'impresa aggiudicataria garantisce altresì la pronta e immediata disponibilità di un proprio responsabile di servizio per qualsiasi problema dovesse subentrare nell'arco orario dei servizi di cui al presente capitolato.

b) Struttura operativa del servizio di assistenza domiciliare

b.1) Per l'attuazione degli interventi di assistenza domiciliare l'impresa si avvale di operatori addetti a servizi qualificati alla persona in ambito socioassistenziale, in possesso di qualifica di Operatore Socio Assistenziale (OSA), Addetto all'Assistenza di Base (AdB) o titolo equivalente o superiore attinente al profilo e, nei limiti di cui all'articolo 7, comma 2, lettera b), operatori addetti a servizi generici alla persona in ambito socioassistenziale, non necessariamente in possesso della suddetta qualifica, per un monte ore complessivo di riferimento pari a **13.500 ore mensili**.

b.2) Ad integrazione della struttura di cui al punto b.1), l'impresa aggiudicataria mette a disposizione 3 equipe, ciascuna composta da almeno 3 operatori in possesso di qualifica di Operatore Socio Assistenziale (OSA), Addetto all'Assistenza di Base (AdB) o titolo equivalente o superiore attinente al profilo, per complessive **500 ore mensili** per ciascuna equipe, che operano secondo un orario standard (di norma continuativo, salvo accordi diversi) e una programmazione definiti in accordo con il Comune. Tali equipe sono dedicate prevalentemente alla prima e tempestiva presa in carico temporanea dei casi segnalati come urgenti dai servizi sociosanitari, per il tempo necessario alla messa in atto della presa in carico programmata e continuativa tramite la struttura di cui al punto b.1), fermo restando che l'orario può essere occupato anche per interventi non urgenti, qualora la programmazione della loro attività non arrivi a completare il loro orario di servizio. Nell'ambito del monte ore mensile suindicato, deve essere assicurata anche una copertura di 6 ore nei giorni festivi, fatta salva la possibilità di una diversa programmazione del monte ore stesso secondo valutazioni e indicazioni del Comune, se in riduzione delle ore nei giorni festivi, o in accordo tra le parti, qualora preveda un aumento delle ore nei giorni festivi.

c) Opzioni attivabili a discrezione del Comune

Il Comune si riserva l'opzione di richiedere, con 30 giorni di preavviso, l'attivazione da parte dell'impresa aggiudicataria, che è pertanto obbligata ad adempiere entro il suddetto termine, dei seguenti servizi aggiuntivi:

c.1) Fino a 2.500 ore mensili di assistenza domiciliare aggiuntive rispetto al monte ore indicato al punto b.1);

c.2) Fino a 3 equipe aggiuntive rispetto al numero indicato al punto b.2) e/o, in misura equivalente alle suddette 2 equipe aggiuntive, ore aggiuntive per le equipe già in essere rispetto alla quantità mensile indicata allo stesso punto b.2).

Quanto sopra può avvenire, a discrezione del Comune, tramite incremento delle prestazioni complessivamente richieste dall'appalto e del connesso corrispettivo e/o tramite compensazioni interne consistenti:

- nella trasformazione di ore di intervento di cui la punto b.1) in potenziamento in numero e/o in dimensione delle equipe di cui al punto b.2)
- nella trasformazione di una o più equipe (o parte di esse) di cui al punto b.2) in ore di intervento di cui la punto b.1).

d) Eventuali servizi specifici connessi alla gestione della pandemia da Covid-19

Persistendo il contesto pandemico da Covid-19, il Comune di riserva, in base a proprie valutazioni e alle esigenze rappresentate dai servizi sociali e sociosanitari del territorio, di dedicare

le equipe di cui al punto *b.2* e le eventuali equipe aggiuntive di cui al punto *c.2*, in tutto o in parte (in termini di n.ro di operatori o di monte ore dell'equipe), a interventi di assistenza domiciliare a persone positive al Covid-19 o in quarantena, le quali devono in tali casi operare utilizzando modalità organizzative e gestionali appropriate a garantire la sicurezza degli operatori interessati e degli utenti seguiti, con adeguata dotazione, a cura dell'aggiudicatario, dei dispositivi di protezione individuale necessari allo scopo. In ragione dei prevedibili maggiori costi, il corrispettivo riconosciuto per le equipe di cui al presente punto è determinato aumentando del 10% il corrispettivo per singola equipe di cui all'articolo 14, se del caso rideterminato in relazione all'eventuale diverso numero di operatori che la costituiscono, della diversa durata e/o del monte ore complessivo, rispetto a quanto previsto al punto *b.2*.

La quantificazione del monte orario di cui al punto *b.1*), anche qualora venga integrato in attuazione del punto *c.1*), non costituisce impegno per il Comune, potendo variare in aumento o diminuzione in relazione all'effettivo numero degli utenti, alle loro effettive esigenze o per qualsiasi altra causa.

ARTICOLO 7) PERSONALE

L'impresa aggiudicataria deve disporre di una dotazione di personale in quantità e di qualificazione e profilo professionale adeguati a garantire un'efficace gestione delle attività di cui al presente capitolato. Il personale utilizzato deve osservare diligentemente tutte le norme e disposizioni generali e disciplinari indicate nel presente Capitolato.

In particolare, con riferimento al punto *b.1*) del precedente articolo 6, la dotazione di personale addetto all'assistenza domiciliare deve rispettare almeno le seguenti proporzioni:

- a) almeno l'80% quali addetti a servizi qualificati alla persona in ambito socioassistenziale, in possesso di qualifica di Operatore Socio Assistenziale (OSA), Addetto all'Assistenza di Base (AdB) o titolo equivalente o superiore attinente al profilo;
- b) non oltre il 20% quali addetti a servizi generici alla persona in ambito socioassistenziale, non in possesso della qualifica di cui al punto precedente.

L'impresa aggiudicataria garantisce di mettere a disposizione operatori con titolo di Operatore Socio-Sanitario (OSS), entro 15 giorni dalla specifica richiesta, qualora si rendesse opportuno in base al progetto assistenziale personalizzato multidisciplinare predisposto dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare o altro gruppo sociosanitario integrato di valutazione. Tale impegno è richiesto fino a una quota pari ad almeno 400 ore mensili. Il Comune si riserva comunque di chiedere una quota aggiuntiva con preavviso di almeno 60 giorni. Per tale quota aggiuntiva è previsto un corrispettivo orario distinto, indicato al successivo articolo 15.

Nelle attività di assistenza diretta alla persona non autosufficiente o con grave disabilità devono essere utilizzati di norma operatori con titolo di OSA, AdB, o titolo equivalente o superiore, salvo casi eccezionali e indifferibili, in caso di indisponibilità di operatori con tale qualifica, una volta garantita la percentuale di cui al secondo comma.

Gli operatori addetti al servizio di assistenza domiciliare dovranno essere in possesso di patente di guida (almeno di Cat. B) in numero adeguato, allo scopo di consentire la realizzazione degli interventi di accompagnamento ed essere in regola con tutto quanto previsto in materia sanitaria dalla normativa vigente.

La struttura di coordinamento di cui all'articolo 6 deve disporre di almeno il seguente personale:

- coordinatori con compiti organizzativo-gestionali, amministrativi e di supervisione complessiva, in possesso di diploma di scuola media superiore o titolo superiore e almeno 4 anni di esperienza in servizi di assistenza o almeno 1 anno di attività nell'organizzazione/coordinamento nell'ambito di servizi sociali o sociosanitari per anziani o per disabili, per almeno **4.750 ore annue** complessive;
- assistenti sociali in possesso dei titoli per l'esercizio della professione e almeno 1 anno di esperienza professionale con lo stesso profilo nell'ambito di servizi sociali o sociosanitari per anziani o per disabili, per almeno **4.750 ore annue** complessive.

L'impresa aggiudicataria rimborsa al personale addetto all'assistenza domiciliare i costi di spostamento tra i domicili dei vari utenti e/o tra le varie sedi di servizio e considera il tempo impiegato come tempo lavorato. In considerazione dell'estrema variabilità degli spostamenti, in termini di mezzi e tempo necessari, l'impresa, per facilitare la gestione di tale aspetto e nel rispetto della normativa e della contrattazione collettiva di settore, può prevedere modalità di semplificazione tramite appositi accordi in proposito con le Organizzazioni Sindacali.

L'impresa aggiudicataria utilizza modelli organizzativi in grado di garantire la continuità del rapporto tra l'utente e l'operatore o il gruppo di operatori assegnatogli. Inoltre, l'impresa adotta strumenti volti a prevenire un elevato turn-over degli operatori.

L'impresa aggiudicataria deve altresì assicurare l'aggiornamento professionale del proprio personale mediante occasioni di formazione e di riqualificazione, fornendo al Comune adeguata documentazione relativa alla programmazione e allo svolgimento dell'attività formativa.

Il personale impiegato nell'espletamento dei servizi oggetto dell'appalto deve essere fisicamente idoneo, di provata capacità, onestà e moralità. Esso deve essere sempre dotato di un visibile tesserino "identificativo" contenente generalità, qualifica e nome dell'impresa.

Il personale addetto al servizio di pedicure a domicilio deve possedere titolo idoneo a svolgere le funzioni previste e operare secondo le regole tecniche e deontologiche della professione, garantendo l'assoluto rispetto della normativa in materia e delle norme igieniche e di sicurezza.

L'impresa aggiudicataria si impegna inoltre a fornire al Comune, prima dell'inizio dell'appalto, gli elenchi nominativi del personale impiegato nelle attività con la relativa qualifica.

L'impresa aggiudicataria deve altresì provvedere al tempestivo aggiornamento di detti elenchi in caso di sostituzioni provvisorie e/o definitive.

L'impresa aggiudicataria deve garantire le sostituzioni del personale che si rendessero necessarie in caso di assenze, garantendo i requisiti previsti dal presente articolo, ai quali è possibile derogare in caso di assenze di durata inferiore a 30 giorni. I nuovi operatori devono essere inseriti in servizio mediante un apposito e adeguato percorso di apprendimento delle caratteristiche del servizio stesso, anche in riferimento agli aspetti concernenti la sicurezza sul luogo di lavoro.

In caso di eventuali assenze improvvise del singolo operatore incaricato del servizio, l'impresa aggiudicataria è comunque tenuta ad assicurare il completo e corretto espletamento dei servizi programmati, ricorrendo, se necessario, alla sostituzione immediata del personale assente.

Fermo restando l'impegno ad erogare il monte ore previsto per le figure di coordinamento, in caso di dimissione o assenza di un coordinatore superiore a 30 giorni, l'impresa aggiudicataria garantisce la presenza di idoneo sostituto dotato dei requisiti richiesti. Entro i suddetti 30 giorni il monte ore può essere garantito tramite un maggior utilizzo dei coordinatori esistenti o il recupero in periodi successivi.

L'impresa aggiudicataria è tenuta inoltre ad adottare, anche attraverso l'azione dei propri operatori, comportamenti atti a garantire il pieno rispetto della dignità e dei diritti degli utenti.

Il personale addetto dipende ad ogni effetto direttamente dall'impresa aggiudicataria, deve essere capace e fisicamente valido, di età non inferiore ai 18 anni, adeguatamente formato e deve mantenere in servizio un contegno decoroso ed irrepreensibile. Il Comune si riserva il diritto di contestare all'aggiudicatario l'idoneità e/o l'operato di uno o più operatori. In tal caso lo stesso dovrà garantire i dovuti interventi, se del caso anche mediante la sostituzione dell'operatore/i contestati.

In caso di operatori di cittadinanza non italiana, il soggetto affidatario dovrà dimostrarne il possesso di valido titolo di soggiorno, trasmettendo copia di detti documenti alla Direzione Servizi Sociali.

ARTICOLO 8) PROGETTO DI GESTIONE

Lo svolgimento del servizio di assistenza domiciliare oggetto d'appalto riprende quanto previsto nel progetto di gestione elaborato dall'impresa affidataria e allegato alla sua offerta. Il progetto deve essere coerente con le finalità dei servizi e rispettoso delle indicazioni e dei criteri organizzativi e gestionali riportati nel presente capitolato.

Il progetto proposto dall'impresa aggiudicataria in sede di gara rappresenta parte integrante, insieme al presente capitolato e alla convenzione, degli atti disciplinanti il servizio e i rapporti tra Comune e impresa, che si obbliga pertanto a dare piena esecuzione sia a quanto previsto in capitolato che a quanto specificato nel progetto.

ARTICOLO 9) ULTERIORI OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ' DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA

a) Esecuzione del servizio

L'impresa aggiudicataria si impegna a eseguire i servizi commissionati in rispondenza a quanto previsto dal presente capitolato, dal progetto di gestione presentato e dai PAP definiti dai servizi sociosanitari competenti, ivi incluse le eventuali ulteriori indicazioni di dettaglio fornite dai servizi sociosanitari.

Salvo urgenze o situazioni impreviste che richiedano un intervento diverso da quello pianificato, la durata degli interventi e la tipologia delle specifiche prestazioni fornite all'utente devono essere coerenti a quanto previsto dal progetto assistenziale personalizzato comunicato all'impresa, non essendo consentite variazioni in assenza di specifica autorizzazione da parte dei servizi e uffici comunali competenti, anche quando le variazioni stesse sono richieste dall'utente.

Qualora gli operatori dell'impresa aggiudicataria dovessero riscontrare situazioni che richiedono o suggeriscono l'opportunità di modifiche al PAP, l'impresa stessa è tenuta a comunicare tali rilievi al servizio sociale competente.

L'impresa aggiudicataria è tenuta a informare sempre e in tempo utile gli utenti e i loro familiari sull'andamento del programma e su eventuali cambiamenti (ritardi, sostituzioni, eventuale cambiamento di orario, etc.).

Qualora un intervento programmato non possa essere effettuato per la non comunicata assenza dell'utente, l'impresa aggiudicataria deve informarne tempestivamente i competenti uffici comunali.

b) Adempimenti di carattere generale per il personale

L'Impresa aggiudicataria si obbliga:

- a fornire l'elenco nominativo del personale da impiegare con le relative generalità e ruolo di appartenenza, sotto forma di autocertificazione validamente costituita, dalla quale venga data dimostrazione del completo assolvimento degli obblighi competenti per legge;
- indicare il personale riassorbito dalla precedente gestione;
- a segnalare tempestivamente agli uffici comunali competenti tutte le eventuali variazioni di personale (nuovi ingressi e dimissioni).

L'Impresa aggiudicataria si impegna, con l'accettazione del presente Capitolato, all'osservanza e all'assunzione di tutti gli oneri relativi alla previdenza ed all'assistenza dei prestatori di lavoro previsti dalle vigenti disposizioni di legge, nonché a impegnarsi al rispetto della retribuzione e di quanto previsto nei Contratti Collettivi di categoria, sottoscritti dalle Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative a livello nazionale - anche se la Impresa non fosse formalmente iscritta alle stesse - e dagli accordi integrativi decentrati.

L'Impresa aggiudicataria, anche per il personale in sostituzione temporanea, è tenuta ad applicare il vigente CCNL del comparto d'appartenenza, relativamente al trattamento salariale, normativo, previdenziale, assicurativo e a tutte le modifiche introdotte durante il periodo dell'appalto. Inoltre, è tenuta ad osservare le vigenti leggi ed ogni altra normativa in materia di assicurazioni, di igiene, medicina del lavoro e prevenzione degli infortuni. A tale riguardo l'aggiudicatario è tenuto a fornire al Comune di Firenze la documentazione relativa al rapporto di lavoro degli operatori impiegati nei compiti del presente capitolato.

L'Impresa aggiudicataria è tenuta ad osservare scrupolosamente quanto previsto in ordine alla regolarità, tempestività ed integrità dei versamenti contributivi.

In linea con quanto previsto dalla "Guida alla considerazione degli aspetti sociali negli appalti pubblici" della Commissione europea - Direzione generale per l'Occupazione, gli affari sociali e le pari opportunità e Direzione generale del Mercato interno e dei servizi pubblicata nell'ottobre 2010, il mancato rispetto dei minimi salariali ovvero il pagamento da parte del gestore dei compensi agli operatori mensilmente ovvero secondo le modalità previste dal CCNL di riferimento per più di tre volte in un anno o un ritardo nel pagamento degli emolumenti da parte del gestore può comportare la risoluzione di diritto del contratto, secondo quanto previsto dal successivo art. 30.

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente impiegato nell'esecuzione del contratto, il responsabile del procedimento invita per iscritto il gestore a provvedervi entro i successivi quindici giorni. Decorso infruttuosamente il suddetto termine, l'amministrazione comunale provvederà al pagamento, anche in corso d'opera, direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate detraendo il relativo importo dalle somme dovute al gestore. I pagamenti eseguiti sono provati dalle quietanze predisposte a cura del responsabile del procedimento e sottoscritte dagli interessati.

Il responsabile del procedimento provvede all'inoltro delle richieste e delle contestazioni alla direzione provinciale del lavoro per i necessari accertamenti.

In caso di ottenimento da parte del responsabile del procedimento del documento unico di regolarità contributiva che segnali un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, sono trattenute dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate è disposto direttamente a favore degli enti previdenziali e assicurativi.

L'appaltatore deve osservare scrupolosamente tutte le norme derivanti dalle vigenti disposizioni in materia di Prevenzione degli Infortuni sul Lavoro, in materia di igiene sul lavoro, assicurazione contro gli infortuni sul lavoro, previdenze per disoccupazione, invalidità e vecchiaia

ed ogni altra malattia professionale ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in costanza di rapporto per la tutela dei lavoratori.

Le prestazioni svolte dal personale utilizzato dall'impresa per le attività di cui al presente capitolato non costituiscono rapporto d'impiego con il Comune di Firenze, né possono rappresentare titolo per avanzare pretese di alcun genere nei confronti del Comune.

c) Personale uscente

Nel rispetto dei principi di parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità, nel rispetto dell'autonomia organizzativa dell'impresa, nonché per salvaguardare le esigenze sociali di conservazione del posto di lavoro, l'affidatario, ai sensi dell'art. 50 del D. Lgs. 50/2016, si impegna, nell'esecuzione del contratto, ad assorbire e utilizzare prioritariamente nell'espletamento dei servizi, qualora disponibile, il personale attualmente impiegato nell'erogazione del servizio dal precedente appaltatore.

d) Osservanza degli obblighi a tutela dei lavoratori e della sicurezza

L'aggiudicatario, nella persona del presidente o comunque del legale rappresentante, ha la funzione e la qualifica di datore di lavoro del personale che utilizza. A tal fine, ai sensi e per gli effetti del d.lgs. 81/08, dovrà adottare tutte le misure necessarie previste dall'art. 26 del medesimo decreto legislativo (Obblighi connessi ai contratti d'appalto), senza che alcuna carenza o mancanza possa essere addebitata al Comune appaltante a qualsiasi titolo. Il gestore sarà responsabile, pertanto, della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale ivi compresi eventuali volontari e figure assimilabili e dei danni causati a terzi in dipendenza del servizio affidato con esonero di ogni responsabilità e rivalsa nei confronti del comune.

L'aggiudicatario si obbliga all'osservanza delle norme in materia di sicurezza e tutela dei lavoratori e nello specifico si impegna:

- a) ad assolvere a tutti gli adempimenti previsti dal d.lgs. n. 81/2008, in materia di sicurezza e igiene del lavoro diretta alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali e ad esigere dal proprio personale il rispetto di tale normativa;
- b) a predisporre il Documento di Valutazione dei Rischi, ove previsto;
- c) ad assicurare durante tutto lo svolgimento del servizio la presenza contemporanea di personale con formazione specifica in tema di antincendio, di rischio e di pronto soccorso, attestata da idonea documentazione da custodire in loco ed esibire in caso di controllo da parte del Comune;
- d) a provvedere alla informazione, formazione e addestramento di tutto il personale sull'utilizzo in sicurezza delle attrezzature e dei mezzi utilizzati nel servizio;
- e) ad essere in regola con tutti gli adempimenti e le norme previste dal d.lgs. 81/2008 se e quando obbligatorie e di aver effettuato le comunicazioni agli Istituti, previste dal decreto stesso, dell'avvenuta nomina del Responsabile del servizio di Prevenzione e Protezione, della nomina dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, se esercitata.

L'aggiudicatario e il personale da esso dipendente devono attenersi al rispetto di tutte le disposizioni, procedure e direttive di carattere generale e speciale emanate dal Comune di Firenze, rese note attraverso comunicazioni scritte, ovvero quelle appositamente emesse per il proprio personale dall'Affidatario. Si conviene al riguardo che qualsiasi eventuale onere è compreso nel corrispettivo.

Il Comune è pertanto esonerato:

- ✓ da ogni e qualsiasi responsabilità per danni, infortuni o altro dovesse accadere al personale dei soggetti gestori per qualsiasi causa nell'esecuzione del servizio;

- ✓ da ogni e qualsiasi responsabilità per danni, infortuni o altro dovesse accadere agli utenti del servizio e a terzi durante il periodo di svolgimento dei servizi di cui sono destinatari, all'interno e all'esterno delle strutture messe a disposizione del progetto dai soggetti attuatori.

Trattandosi di servizi per i quali non è prevista l'esecuzione all'interno della Stazione Appaltante – intendendosi per “interno” tutti i locali/luoghi messi a disposizione dalla stessa per l'espletamento del servizio – ed essendo pertanto i suddetti locali/luoghi sottratti alla giuridica disponibilità della Stazione Appaltante, resta escluso per il committente, ai sensi dell'art.26 del D.Lgs. 81/08, l'obbligo di redazione del D.U.V.R.I..

e) Assicurazioni infortuni - danni

L'aggiudicatario è responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale ivi compresi eventuali volontari e figure assimilabili, nonché dei danni, infortuni o altro procurati al personale dipendente ai volontari o a terzi (personale comunale, utenti e terzi in genere) in dipendenza del servizio prestato esonerando il Comune di Firenze da ogni responsabilità conseguente. Si conviene al riguardo che qualsiasi eventuale onere è compreso nel corrispettivo.

Il soggetto affidatario deve stipulare, per ciascun lotto, idonee polizze assicurative, per un periodo pari alla durata del contratto stesso, provvedendo al rinnovo in caso di rinnovo o proroga, fornendo copia della quietanza di rinnovo e precisamente:

- a) Polizza RCT, nella quale il Comune di Firenze deve essere espressamente considerato fra il novero dei Terzi e devono essere espressamente previste garanzie per danni ai locali e alle cose di proprietà del Comune di Firenze eventualmente ricevuti in consegna o in custodia da parte del Comune stesso per lo svolgimento del servizio; tale polizza deve essere riservata alle attività dell'appalto. Il massimale non deve essere inferiore a euro € 3.000.000,00.
- b) Polizza RCO. Tale polizza deve essere riservata alle attività ed alle prestazioni di cui al presente capitolato d'appalto. Il massimale non deve essere inferiore a euro € 1.000.000,00.

Le predette polizze assicurative devono esplicitamente prevedere fra i soggetti assicurati il personale a qualsiasi titolo dipendente o collegato con il soggetto affidatario per le attività del presente capitolato di appalto.

Nel caso tale polizza preveda scoperti e/o franchigie per sinistro, queste non potranno essere in alcun modo opposte al Comune di Firenze o al terzo danneggiato e dovranno rimanere esclusivamente a carico della ditta assicurata.

f) Continuità fra operatore e persone assistite

Nei casi in cui il servizio preveda prestazioni di assistenza alla persona, al fine di conservare i rapporti umani instauratisi fra assistito e l'operatore, l'aggiudicatario deve impegnarsi ad assicurare, di norma, sempre l'intervento dello stesso operatore o gruppo di operatori presso l'utente assistito.

Sono tuttavia possibili periodiche programmate rotazioni fra operatori nel trattamento del caso.

g) Fornitura materiali

Per lo svolgimento delle attività di cui al presente capitolato, l'impresa aggiudicataria è tenuta a fornire i mezzi, gli strumenti ed il materiale necessario per la pratica erogazione delle prestazioni, garantendone la sicurezza, la qualità, l'appropriatezza e l'efficacia. In caso di interventi in favore di persone portatrici di malattie infettive, deve essere utilizzato un camice monouso e/o altri presidi di sicurezza ritenuti necessari dall'impresa, secondo la propria valutazione dei rischi.

Di norma, per gli interventi che richiedono la cura dell'igiene della casa e/o della persona, il materiale di consumo necessario (detersivi, sapone, panni, asciugamani, ..) è disponibile presso il domicilio dell'utente. Qualora, in situazioni di particolare disagio certificate dai SIAST, l'utente non disponesse di tale materiale, lo stesso deve essere fornito a cura dell'impresa aggiudicataria.

L'impresa aggiudicataria risponde in proprio per eventuali incidenti o danni a terzi procurati dall'uso di attrezzature e strumenti inadeguati o dannosi da essa forniti.

i) Sede organizzativa

L'impresa aggiudicataria deve garantire entro 30 giorni dall'aggiudicazione almeno una sede organizzativa all'interno del territorio del Comune di Firenze. Tale sede deve risultare idonea e logisticamente funzionale all'organizzazione delle attività; essa deve essere dotata di un congruo numero di linee telefoniche regolarmente presidiate almeno durante la fascia oraria 8,00 – 18,00, nonché di fax e di indirizzo e-mail.

l) Effettuazione del servizio in caso di sciopero

Le vertenze sindacali devono avvenire nel pieno rispetto della legge 146/90 e legge 83/2000 ed eventuali successivi protocolli applicativi, con particolare riguardo all'obbligo di congruo preavviso.

Nulla è dovuto al gestore per le mancate prestazioni, qualunque ne sia il motivo.

In caso di sciopero, l'aggiudicataria è tenuta ad effettuare i servizi essenziali secondo quanto stabilito dalle norme vigenti e dal CCNL di categoria.

m) Tutela della privacy

L'aggiudicataria è responsabile esclusivo del proprio personale ed è tenuta ad attivare modalità e forme di controllo adeguate a garantire il rispetto della normativa sulla privacy.

Si impegna, secondo le regole e modalità previste dal d.lgs. 196 del 30.6.2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", con particolare riferimento ai dati personali relativi agli utenti seguiti, affinché sé stesso e il proprio personale non diffonda/comunichi/ceda informazioni inerenti gli utenti di cui possano venire in possesso nel corso del servizio.

L'aggiudicataria si impegna altresì a rispettare e ad attenersi scrupolosamente alle disposizioni che l'Amministrazione Comunale impartirà in ordine alla citata normativa per garantire la protezione dei dati. Prima dell'inizio del servizio l'aggiudicataria dovrà fornire il nominativo del responsabile della tenuta dei dati personali di cui sopra. In mancanza dell'indicazione di tale nominativo si intenderà responsabile privacy il rappresentante legale del gestore.

In esecuzione del presente capitolato e del relativo atto di nomina a responsabile, l'aggiudicataria e gli altri soggetti eventualmente individuati, si impegnano ad osservare le disposizioni in esso indicate. In conseguenza di quanto sopra l'aggiudicataria diviene, per gli effetti del d.lgs. n. 196/03 in materia di protezione dei dati personali, responsabile esterno del trattamento dei dati personali connessi all'attività svolta e ne acquisisce le derivanti responsabilità.

L'aggiudicataria si impegna a designare incaricati del trattamento dei dati personali le persone fisiche di cui si avvalga, ai sensi dell'art. 30 del d.lgs. 196/03.

n) Tenuta chiavi

In presenza di utenti impossibilitati, per la loro particolare condizione di non autosufficienza, ad aprire la porta d'accesso all'operatore addetto al servizio, anche a causa

dell'assenza (permanente o temporanea) di figure di riferimento in grado di farlo, nei casi indicati dall'Amministrazione e previo consenso dell'utente stesso, l'impresa affidataria deve garantire (potendosi avvalere a tal scopo di appositi accordi con soggetti terzi) la tenuta di copia delle chiavi dell'abitazione e fornire le stesse agli operatori addetti per consentire loro l'accesso all'abitazione stessa e la realizzazione degli interventi previsti.

o) Accreditamento

L'impresa aggiudicataria garantisce il possesso dei requisiti previsti per l'accreditamento, ai sensi della L.R.T. n. 82/2009, per l'erogazione di servizi di assistenza domiciliare per attività socio-assistenziale e/o per attività socio-sanitaria per non autosufficienti. Qualora non risulti ancora accreditata per l'erogazione di servizi di assistenza domiciliare ai sensi della suddetta legge, l'aggiudicatario si impegna a presentare la relativa istanza prima dell'avvio del servizio. In caso di esecuzione anticipata, attivata ai sensi del successivo articolo 27, l'aggiudicatario si impegna a presentare l'istanza di accreditamento entro 30 giorni dalla comunicazione di avvio dell'esecuzione del servizio.

ARTICOLO 10) REGISTRAZIONE DEGLI INTERVENTI DI ASSISTENZA DOMICILIARE E DEBITO INFORMATIVO

L'impresa aggiudicataria deve essere dotata e utilizzare un sistema per la rilevazione e registrazione informatizzata degli interventi di assistenza domiciliare effettuati. Tale sistema deve avere le seguenti caratteristiche:

- rilevazione e registrazione degli interventi domiciliari svolti dall'impresa aggiudicataria, con riferimento al giorno, all'ora di inizio e all'ora di conclusione dell'intervento, nonché alle prestazioni effettuate;
- certezza oggettiva della riconducibilità della registrazione effettuata all'utente interessato e agli orari e giorni indicati;
- produzione di report analitici, in formato .xls o equivalente (o esportabile in tale formato), riferiti agli interventi realizzati, in un periodo determinato, in favore dei singoli utenti del servizio, contenenti almeno le seguenti informazioni: nominativo utente, codice fiscale utente, quartiere di riferimento, data interventi, ora inizio interventi, ora fine interventi, durata interventi, prestazioni effettuate, impresa e codici degli operatori che hanno svolto gli interventi (qualora un intervento sia svolto da più operatori contemporaneamente tale circostanza deve essere riportata o associando all'intervento il numero di operatori coinvolti o registrando l'intervento per ciascun operatore coinvolto).
- aggiornamento dei dati sugli interventi effettuati (inclusi gli eventuali inserimenti in manuale) con periodicità mensile o inferiore.

Le suddette informazioni dovranno inoltre essere fornite, con periodicità mensile, con una struttura idonea all'importazione dei relativi dati, anche tramite web-service o sistemi di cooperazione applicativa, nel sistema informativo socio-sanitario usato dal Comune, secondo le indicazioni che verranno fornite allo scopo dagli uffici.

Il sistema deve funzionare senza oneri o dotazioni particolari a carico del Comune e dell'utente del servizio e senza l'utilizzo di beni, strumenti e utenze telefoniche e/o di trasmissione dati che debbano essere messi a disposizione dall'utente stesso.

Le prestazioni effettuate devono essere registrate, per ogni singolo intervento, con riferimento alla seguente classificazione:

- "assistenza alla persona";

- “cura della casa”;
- “servizi esterni”;
- tutte le possibili combinazioni delle precedenti.

In aggiunta, deve essere prevista nella classificazione anche:

- una voce “tempo accesso all’abitazione” (o altra analoga concordata) riferita alla registrazione, da effettuarsi in manuale direttamente a cura dell’operatore addetto all’intervento, del tempo intercorrente tra l’arrivo dell’operatore stesso al portone su strada e il momento dell’accesso effettivo all’abitazione dell’utente, il quale deve essere registrato nel sistema in automatico, salvo i casi in cui è consentito che la registrazione possa essere effettuata in manuale;
- una voce “tempo uscita dall’abitazione” (o altra analoga concordata) riferita alla registrazione, da effettuarsi in manuale direttamente a cura dell’operatore addetto all’intervento, del tempo intercorrente tra l’uscita dall’abitazione dell’utente, la quale deve essere registrata nel sistema in automatico, salvo i casi in cui è consentito che la registrazione possa essere effettuata in manuale, e l’uscita dal portone su strada, comprensivo di code dell’intervento quali, ad esempio, lo smaltimento di rifiuti dell’utente.

Il Comune si riserva di effettuare le opportune verifiche e di contestare tempi di accesso all’abitazione o di uscita dall’abitazione di cui al comma precedente che non appaiano congrui, non riconoscendo, in tutto o in parte, anche ai fini della determinazione del corrispettivo di cui all’articolo 15, punto 1, le registrazioni oggetto di verifica che non risultino motivate.

Inoltre, anche in base alle possibilità di registrazione offerte da un lato dal sistema utilizzato e dall’altro dal sistema informativo socio-sanitario comunale, potranno essere concordate modalità e classificazione diverse di registrazione delle prestazioni, ferma restando la garanzia minima di gestione della classificazione sopra indicata.

Gli interventi non effettuati a causa dell’assenza dell’utente non preavvertita in tempo utile o del rifiuto da parte dell’utente stesso, per i quali è previsto il riconoscimento di un corrispettivo secondo le modalità stabilite all’articolo 15 lettera a), vanno anch’essi registrati nel sistema, se del caso in manuale, con relativa specifica (assenza o rifiuto), indicando la durata corrispondente. Analogamente può avvenire nei casi di avvio dell’intervento in significativo ritardo o conclusione dello stesso in significativo anticipo per cause addebitabili all’utente (ad esempio: apertura della porta d’ingresso in ritardo o invito all’operatore a terminare l’intervento prima della conclusione programmata), per i quali il tempo di attesa (in caso di ritardo) o il tempo di mancato intervento (in caso di conclusione anticipata) può essere registrato nel sistema, anche in manuale, con relativa specifica. Tali circostanze devono essere registrate nel sistema con la seguente classificazione:

- assenza utente
- rifiuto utente
- ingresso ritardato causa utente (da utilizzarsi, solo nelle circostanze in questione, in alternativa alla voce “tempo accesso all’abitazione”)
- uscita anticipata causa utente (da utilizzarsi, solo nelle circostanze in questione, in alternativa alla voce “tempo uscita dall’abitazione”).

Per vincoli posti dall’attuale sistema informativo socio-sanitario usato dal Comune, il mancato intervento per assenza dell’utente conseguente al suo decesso non comunicato in tempo utile deve essere registrato riferendolo alla data del decesso in orario successivo ad eventuale altro intervento effettuato e registrato alla stessa data.

Ogni difficoltà determinata dall’indisponibilità dell’utente a garantire il corretto utilizzo degli strumenti di registrazione degli interventi deve essere prontamente segnalata al Comune,

anche al fine di poterne tener conto nell'ambito dei controlli effettuati sull'esecuzione e sulla fatturazione degli interventi stessi.

Ai fini della trasparenza delle informazioni fornite, il sistema deve consentire di verificare, anche nei report prodotti, quali dati (ora inizio, ora fine o entrambe) sono stati inseriti in manuale.

Nei casi, autorizzati dal Comune, in cui per i servizi forniti in favore di determinati utenti o in determinate occasioni non sia possibile l'utilizzo del suddetto sistema, presso il domicilio degli utenti stessi deve essere tenuto, salvo diversi accordi, un apposito diario cartaceo di registrazione degli interventi, che dovrà riportare gli orari di inizio e termine effettivi di ciascun intervento, eventuali osservazioni degli operatori addetti, la firma degli operatori stessi e la firma di convalida da parte dell'utente. Tali interventi devono comunque essere registrati in manuale nel sistema di cui al presente articolo.

Il suddetto sistema deve essere reso operativo entro 60 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del servizio. Nelle more dell'operatività del sistema, l'impresa aggiudicataria deve fornire le stesse informazioni in formato digitale utile a che possano essere importate sul sistema informativo comunale, utilizzando al contempo, ai fini delle verifiche da parte del Comune sul servizio svolto, un diario analogo a quello descritto al comma precedente.

Più in generale, in aggiunta a quanto sopra indicato e con riferimento al complessivo debito informativo verso il Comune, l'aggiudicatario si impegna a:

- a) informatizzare, anche con propri strumenti hardware e software, quanto disposto nei precedenti articoli del presente Capitolato;
- b) trasmettere le informazioni richieste con cadenza specificata dal Comune;
- c) rendere disponibili i dati raccolti con applicativi propri nel Sistema Informativo della Stazione Appaltante, anche a mezzo di servizi web da realizzare congiuntamente, qualora il Comune ne ravvisi la necessità;
- d) inserire dati connessi alla gestione del servizio in programmi specifici del Comune predisposti e messi disposizione allo scopo (ad esempio: la compilazione del programma di attuazione del servizio di cui al successivo articolo 12 o la registrazione/verbalizzazione delle verifiche periodiche effettuate), ogni qual volta se ne ravvisi l'esigenza e comunque a totale discrezione del Comune stesso;
- e) aggiornare, qualora necessario, i propri sistemi operativi per la compatibilità con i sistemi software in uso presso il Comune;
- f) predisporre uno spazio di storage "sicuro" per la raccolta dei dati personali e sensibili raccolti ai fini dell'attuazione degli interventi descritti nel presente Capitolato, da concordare con il Comune.

Il Comune si riserva in ogni caso la possibilità di fornire in uso all'aggiudicatario, anche in corso di esecuzione del servizio, un proprio sistema di rilevazione e registrazione degli interventi di assistenza domiciliare, prodotto autonomamente o messo a disposizione da altri enti del sistema dei servizi sociosanitari (Regione, Società della Salute, Azienda USL), che l'aggiudicatario stesso si obbliga a utilizzare per le finalità di cui al presente articolo.

ARTICOLO 11) COMPITI DEL COMUNE

Il Comune, attraverso servizi sociali o sociosanitari territoriali, provvede alle funzioni di programmazione, indirizzo e supervisione del servizio di assistenza domiciliare e determina le modalità per l'ammissione degli utenti al servizio erogato, elaborandone il progetto assistenziale.

I servizi territoriali svolgono le seguenti funzioni:

- valutazione della condizione sociale o sociosanitaria e analisi del bisogno;
- elaborazione del progetto assistenziale personalizzato;
- procedure per l'ammissione al servizio degli utenti;
- verifica periodica dei risultati conseguiti dal servizio ed eventuale aggiornamento dei progetti assistenziali, in collaborazione con i coordinatori e gli operatori dell'impresa aggiudicataria.

Nel caso di prestazioni di assistenza domiciliare integrata con il settore sanitario, sarà cura dei servizi sociosanitari territoriali predisporre tutte le misure idonee al fine di favorire la più ampia integrazione interprofessionale fra i diversi operatori coinvolti nel trattamento del caso.

I coordinatori e gli operatori dell'impresa aggiudicataria sono tenuti a collaborare attivamente, a tale scopo e a partecipare alle riunioni collegiali di programmazione e verifica degli interventi individuali.

Il Comune si riserva ogni possibilità di controllo sul corretto adempimento da parte dell'impresa a quanto previsto dal presente capitolato, anche richiedendo all'impresa stessa apposita documentazione in merito alle questioni oggetto di controllo.

ARTICOLO 12) PROCEDURE DI ATTIVAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Per l'attivazione delle prestazioni previste dal presente capitolato si seguono le seguenti modalità procedurali organizzative:

a) Assistenza Domiciliare

L'individuazione degli utenti avviene a cura dei servizi sociali e sociosanitari pubblici fiorentini (se del caso, nell'ambito di un progetto assistenziale personalizzato definito dall'unità di Valutazione Multidimensionale o altri gruppi integrati sociosanitari).

I servizi competenti indicano alla struttura di coordinamento dell'impresa obiettivi, caratteristiche, numero massimo di ore, durata massima del servizio, eventuali indicazioni o vicoli operativi dell'intervento richiesto in favore degli utenti, in coerenza con il progetto assistenziale personalizzato.

Entro 7 giorni, la struttura di coordinamento dell'impresa presenta conseguentemente un programma di attuazione del servizio richiesto, con le specifiche indicate all'articolo 6.

I servizi competenti valutano il programma e lo validano o ne richiedono modifiche tese a garantire una risposta più appropriata e/o garantirne la sostenibilità economica. In caso di richiesta di modifiche, la struttura di coordinamento presenta un programma alternativo entro i successivi 3 giorni lavorativi, ai fini della validazione conclusiva.

Validato il programma d'intervento, l'impresa avvia l'intervento entro la data prevista dal programma stesso.

Nei casi d'urgenza, rilevata e segnalata dai servizi sociali o sociosanitari competenti, l'impresa aggiudicataria attiva l'intervento entro 24 ore o entro il primo giorno feriale utile, qualora le 24 ore scadano in un giorno festivo (o, comunque, nei tempi richiesti dai servizi, se superiori), al fine di garantire una copertura assistenziale all'utente nelle more della definizione di quanto indicato ai tre commi precedenti.

Qualora i servizi ne ravvisino la necessità, possono essere organizzati incontri con gli operatori assegnati al caso, per informazioni sull'utente e/o sull'intervento.

I servizi sociali e sociosanitari competenti hanno, in ogni momento, la facoltà di esprimere parere circa l'idoneità dell'operatore assegnato rispetto alle caratteristiche dell'utente.

Il monte orario mensile indicato all'articolo 6, punto b.1) del presente Capitolato e i suoi eventuali aggiornamenti nel tempo costituiscono il riferimento per la quantità massima di prestazioni da assicurarsi nell'arco di un mese, unitamente all'impiego delle equipe di cui al punto b.2) dello stesso articolo. Pertanto, il monte ore di prestazioni programmate e validate potrà eccedere il monte ore previsto, stante il normale realizzarsi dell'annullamento di alcuni interventi per motivi non previsti (ricovero in ospedale dell'utente, assenza dell'utente, ...), tale da far rientrare di norma il monte ore effettivamente erogato nei limiti della quantità massima.

b) Risanamento Abitativo .

I responsabili SAD comunali definiscono, in collaborazione, se necessario, con i coordinatori dell'impresa natura, tipo ed entità dei singoli interventi. L'impresa invia un preventivo di spesa entro al massimo 10 giorni dalla data in cui viene definito e comunicato il tipo di intervento da svolgere. Gli interventi vanno attuati entro 30 giorni dalla data di ricevimento dell'ordine. In caso di documentata urgenza, il termine per l'invio del preventivo si riduce a 5 giorni e quello per la realizzazione dell'intervento a 7 giorni.

c) Pedicure a domicilio

Il servizio di pedicure a domicilio può essere attivato se previsto nel progetto assistenziale personalizzato definito dai servizi sociali in favore degli utenti interessati.

L'utente autorizzato alla fruizione del servizio provvede a mettersi in contatto con l'aggiudicatario fissando un appuntamento per la fruizione della prestazione concessa.

L'operatore incaricato, al momento della prestazione, provvede a far firmare all'utente l'apposito registro mensile predisposto dal Comune e riportante tutti i nominativi dei soggetti autorizzati a fruire delle prestazioni di pedicure nel mese.

L'eventuale mancata fruizione di una prestazione non può essere recuperata nei mesi successivi, in assenza di esplicita autorizzazione del Comune.

L'attivazione di casi non preventivamente autorizzati dal Comune non viene riconosciuta e pertanto corrisposta.

L'organizzazione del servizio in termini territoriali e di tempistica è a discrezione dell'impresa aggiudicataria, in accordo con gli utenti interessati, salvaguardando la fruibilità e l'efficacia del servizio.

ARTICOLO 13) DURATA DELL'APPALTO

L'appalto oggetto del presente capitolato prevede una durata di **24 mesi** ed è rinnovabile per un periodo massimo di ulteriori 24 mesi.

Allo scopo di garantire la continuità dei servizi, l'impresa aggiudicataria è obbligata inoltre, alla scadenza del contratto, a prorogare l'esecuzione dei servizi stessi agli stessi prezzi, patti e condizioni, dietro semplice richiesta del Comune, per un periodo fino a 6 mesi.

Alla scadenza del periodo di affidamento, così come determinato dalle eventuali ripetizioni o proroghe, il rapporto si intende risolto di diritto, senza obbligo di disdetta.

Le eventuali ripetizioni o proroghe potranno riguardare tutti i servizi oggetto d'appalto o solo alcuni di essi.

Nel caso di cambio di gestione, alla scadenza della convenzione, l'aggiudicatario si impegna, per almeno i 30 giorni successivi, a collaborare con i nuovi soggetti subentranti, al fine di garantire un efficace passaggio di consegne, senza onere aggiuntivo per il Comune.

ARTICOLO 14) VALORE DELL'APPALTO E PREZZI BASE

I prezzi base (al netto dell'IVA) unitari riferiti a ciascuno dei servizi oggetto d'appalto sono i seguenti:

- a) **Interventi di assistenza domiciliare di cui al punto b.1) dell'articolo 6:** prezzo unitario pari **€ 22,20** orari esclusa IVA, per un importo complessivo presunto nel periodo di 24 mesi di affidamento pari a **€ 7.192.800,00** esclusa IVA;
- b) **Equipe di operatori addetti all'assistenza domiciliare di cui al punto b.2) dell'articolo 6:** prezzo fisso pari a complessivi **€ 727.000,00** esclusa IVA a copertura delle 3 equipe previste;
- c) **Struttura di coordinamento di cui al punto a) dell'articolo 6:** prezzo fisso pari a **€ 502.000,00** esclusa IVA;
- d) **Interventi di risanamento abitativo (in riferimento agli interventi di pulizia a fondo degli ambienti):** prezzo unitario pari a **€ 17,51** orari esclusa IVA, per un importo complessivo stimato nel periodo di 24 mesi di affidamento pari a **€ 21.012,00** esclusa IVA. Gli interventi di risanamento abitativo diversi da quelli di pulizia a fondo degli ambienti (attuazione di piccole riparazioni domestiche; imbiancatura; smaltimento di rifiuti ordinari e straordinari; disinfestazioni) vengono liquidati all'affidatario secondo il preventivo di volta in volta fornito e autorizzato. Nel caso in cui l'affidatario si avvalga di subappaltatori o di cottimisti, si applicano le disposizioni dell'art. 105 del D.Lgs. 50/2016; in tal caso l'Amministrazione **non** corrisponderà direttamente al subappaltatore o al cottimista l'importo dovuto per le prestazioni dagli stessi eseguite. Per gli interventi di risanamento abitativo diversi da quelli di pulizia a fondo degli ambienti viene stanziato un budget per il periodo di affidamento di **€ 30.000,00** esclusa IVA, che il Comune si riserva di rideterminare in qualsiasi momento. Lo stesso budget è utile anche per il rimborso all'impresa del costo dei materiali acquistati per la realizzazione degli interventi richiesti.
- e) **Interventi di pedicure a domicilio:** prezzo unitario pari a **€ 24,00** per intervento esclusa IVA, per un importo complessivo stimato nel periodo di affidamento pari **€ 43.200,00** esclusa IVA.

L'importo totale presunto per i servizi compresi nell'appalto di cui al presente Capitolato è quindi di **€ 8.516.012,00** IVA esclusa, con riferimento alla durata di 24 mesi dell'appalto stesso.

I prezzi unitari e i prezzi fissi di aggiudicazione per ciascuno dei servizi di cui sopra saranno determinati applicando agli stessi la percentuale unica di ribasso praticata dall'impresa aggiudicataria. Con tali corrispettivi l'appaltatore si intende compensato di qualsiasi suo avere connesso o conseguente ai servizi affidati, senza alcun diritto a nuovi o maggiori compensi, essendo in tutto e per tutto soddisfatto con il pagamento dei corrispettivi pattuiti.

Tali importi sono da intendersi fissi, invariabili ed indipendenti da qualunque eventualità sopravvenuta o di cui l'impresa aggiudicataria non abbia tenuto conto e comprensivi di tutti i costi diretti e indiretti sostenuti dall'aggiudicatario per lo svolgimento del servizio (quali, a titolo meramente esemplificativo, i costi per lo spostamento necessario per il raggiungimento del luogo di svolgimento del servizio, per l'aggiornamento del personale, per lo svolgimento di riunioni, nonché i costi di organizzazione). Sono compresi, altresì, tutti gli oneri e tutte le prestazioni previste e precisate nel presente Capitolato, niente escluso ed eccettuato.

L'impresa aggiudicataria non avrà perciò ragione di pretendere sovrapprezzi ed indennità speciali di nessun genere per l'aumento dei costi o per costi non previsti.

ARTICOLO 15) MODALITÀ' DI PAGAMENTO

Il corrispettivo da erogare all'impresa aggiudicataria sulla base dei prezzi unitari e dei prezzi fissi stabiliti con l'aggiudicazione viene corrisposto a cadenza mensile dietro presentazione di fatture o documenti fiscali equipollenti, secondo le seguenti modalità:

1. Interventi di assistenza domiciliare di cui al punto b.1) dell'articolo 6

Il corrispettivo è determinato in ragione della quantità di servizio effettuata nel mese di riferimento. La quantità di servizio (numero di ore) va calcolata con la somma dei tempi dei singoli interventi effettuati nel mese, con esclusione del tempo impiegato negli spostamenti tra le varie sedi domiciliari e/o di servizio. L'importo da fatturare è determinato moltiplicando la quantità di servizio risultante per il prezzo orario stabilito in sede di aggiudicazione.

Le fatture vengono messe in pagamento solo previa presentazione di un report, prodotto dal sistema di registrazione degli interventi di cui all'articolo 10, riepilogativo degli interventi effettuati, con indicazione di data, ora inizio intervento, ora fine intervento e durata dell'intervento. Il report deve essere presentato entro il giorno 15 di ogni mese.

La quantità di servizio fatturata non può eccedere il numero di ore risultante dal report di cui al comma precedente, che costituisce pertanto un elemento di verifica circa la regolarità delle prestazioni effettuate. A tal fine, le parti possono concordare, se ritenuto opportuno, con finalità di semplificazione e snellimento delle procedure, di quantificare in modo forfettario e congruo il tempo di accesso all'abitazione e il tempo di uscita dall'abitazione, da applicare a tutti gli interventi registrati in automatico, eliminando la necessità per gli operatori di registrare le relative voci nel sistema di cui all'articolo 10.

Ulteriore elemento di verifica è costituito dai diari cartacei di registrazione degli interventi (riportanti giorni e orari degli interventi e controfirmati da operatori e utenti) da utilizzare limitatamente ai casi autorizzati dal Comune (che comunque devono essere riportati in manuale nel report).

Per gli interventi programmati che non è stato possibile effettuare a causa dell'assenza dell'utente non comunicata all'impresa entro le ore 14,00 del giorno precedente o del rifiuto da parte dell'utente stesso sarà riconosciuto, in caso di mancato riutilizzo dell'operatore addetto per altri interventi di assistenza domiciliare o per altri servizi dell'impresa stessa, il corrispettivo orario stabilito per la durata programmata, fino a un massimo di 2 ore, solo nei casi in cui le suddette circostanze vengano immediatamente comunicate all'ufficio competente del Comune tramite fax o email.

Per gli eventuali interventi di assistenza domiciliare per i quali viene specificatamente richiesto l'utilizzo di un OSS (articolo 7), attivati come quota aggiuntiva rispetto a quella indicata nell'articolo stesso, viene riconosciuta una maggiorazione del 5% sul prezzo unitario stabilito in

sede di aggiudicazione (prezzo orario di cui alla lettera a) dell'articolo 14 al netto del ribasso offerto).

In circostanze temporanee e straordinarie caratterizzate da condizioni di emergenza (ad esempio, persistendo lo stato di emergenza da pandemia Covid-19) che richiedono, a tutela delle persone assistite e degli operatori, una riduzione del tempo di permanenza presso il domicilio, le parti possono concordare, al fine di salvaguardare il tempo lavorato e la connessa retribuzione degli operatori stessi, modalità di quantificazione della durata degli interventi che considerino il tempo programmato in luogo di quello effettivo, con riserva per il Comune di recedere da tale modalità in qualsiasi momento lo ritenga opportuno, ripristinando la modalità ordinariamente prevista.

2. Interventi di assistenza domiciliare di cui al punto b.2) dell'articolo 6

Il pagamento del corrispettivo è effettuato dietro presentazione di fatture mensili di importo pari a 1/24 (un ventiquattresimo) della quota fissa del prezzo stabilito con l'aggiudicazione.

3. Struttura di coordinamento di cui al punto a) dell'articolo 6

Il pagamento del corrispettivo è effettuato dietro presentazione di fatture mensili di importo pari a 1/12 (un dodicesimo) della quota fissa del prezzo stabilito con l'aggiudicazione.

4. Risanamento abitativo

In caso di interventi di pulizia a fondo degli ambienti, l'importo da fatturare va calcolato moltiplicando il numero di ore erogate per il prezzo orario stabilito in sede di aggiudicazione.

Per gli interventi di risanamento abitativo diversi da quelli di pulizia a fondo degli ambienti, in fattura vanno indicati quelli effettuati nel periodo, per ciascuno dei quali va riportato un importo non superiore al preventivo autorizzato, allegando alla fattura stessa i relativi giustificativi quietanzati (in caso di subappalto o cottimo).

In caso di acquisto di materiale necessario per la realizzazione degli interventi, il relativo costo viene rimborsato all'impresa dietro presentazione di idonei giustificativi quietanzati, nei limiti del preventivo presentato, salvo diversa autorizzazione.

5. Pedicure a domicilio

Il corrispettivo è determinato moltiplicando il numero di interventi realizzato nel periodo di riferimento della fattura per il prezzo unitario stabilito con l'aggiudicazione.

Con tali importi l'appaltatore si intende compensato di qualsiasi suo avere connesso o conseguente al servizio medesimo, nonché per qualsiasi onere derivante dallo svolgimento delle attività oggetto del presente Capitolato, senza alcun diritto a nuovi o maggiori compensi essendo in tutto e per tutto soddisfatto con il pagamento del corrispettivo e delle somme pattuite.

Tali importi sono da intendersi fissi, invariabili ed indipendenti da qualunque eventualità sopravvenuta o di cui l'impresa aggiudicataria non abbia tenuto presente e comprensivi di tutti i costi diretti e indiretti sostenuti dall'aggiudicatario per lo svolgimento del servizio (quali a titolo meramente esemplificativo, i costi per lo spostamento necessario per il raggiungimento del luogo di svolgimento del servizio, per l'aggiornamento del personale, per lo svolgimento di riunioni di monitoraggio e coordinamento e di riunioni operative con i referenti del Comune, nonché i costi di

organizzazione). Sono compresi, altresì, tutti gli oneri e tutte le prestazioni previste e precisate nel presente Capitolato, niente escluso ed eccettuato.

L'impresa aggiudicataria non avrà perciò ragione di pretendere sovrapprezzi ed indennità speciali di nessun genere per l'aumento dei costi o per costi non previsti.

Le fatture, se in formato elettronico, dovranno obbligatoriamente contenere le seguenti indicazioni:

- Codice IPA: W3UPXG (per fatture intestate alla Direzione Servizi Sociali);
- Firma elettronica qualificata o digitale da parte del fornitore o di un terzo soggetto delegato
- Codice Cig;
- Numero dell'impegno o degli impegni;
- Numero della Determina Dirigenziale di assunzione dell'impegno;
- Dizione "Scissione dei pagamenti" di cui all' art. 17 ter DPR 633/72, introdotta dalla Legge di stabilità 2015, nel caso di corrispettivi soggetti ad IVA fatturati dal 1.1.2015 e non rientranti nella tipologia del "Reverse Charge" per servizi commerciali relativi a servizi di pulizia, demolizione, installazione impianti e completamento di edifici".

Il pagamento del corrispettivo avverrà previa verifica della regolarità relativa agli adempimenti previdenziali, assicurativi e assistenziali effettuata dall'Amministrazione Comunale attraverso la richiesta del Documento Unico di Regolarità Contributiva /DURC).

Nel caso di Raggruppamenti Temporanei di Impresa, le fatture dovranno essere emesse separatamente da ciascun soggetto il Raggruppamento per la parte di relativa competenza ed essere inoltrate dalla mandataria all'indirizzo sopra indicato. La stazione appaltante provvederà comunque a liquidare le suddette fatture intestando i relativi mandati di pagamento alla sola mandataria che riscuoterà anche in nome e per conto delle mandanti.

ARTICOLO 16) AGGIORNAMENTO DEI PREZZI

La revisione dei prezzi è effettuabile solo trascorsi i primi 12 mesi di esecuzione del servizio e, successivamente, in occasione dell'eventuale rinnovo, nonché trascorsi 12 mesi dal rinnovo stesso, dietro richiesta dell'impresa aggiudicataria e sulla base di apposita istruttoria condotta dai competenti uffici del Comune.

Trattandosi di appalto con prevalenza del costo della manodopera, allo scopo di assicurare la copertura dei costi della manodopera, ferma restando la tempistica di cui al comma precedente, la revisione dei prezzi verrà effettuata, per le voci di costo relative al personale, solo in caso di rinnovo del C.C.N.L. considerando unicamente le eventuali variazioni del costo del lavoro derivante dai nuovi valori minimi tabellari per ciascuna delle singole categorie in cui è inquadrato il personale dipendente.

Per le altre voci di costo, l'aggiornamento dei prezzi avverrà sulla base dell'ultima variazione percentuale dell'indice ISTAT-FOI rilevabile in quel momento rispetto al mese di avvio dell'esecuzione del servizio o, se successivamente intervenuto, rispetto al mese di decorrenza dell'ultimo aggiornamento.

ARTICOLO 17) MODIFICHE DEL CAPITOLATO/CONTRATTO

Fatte salve le opzioni di cui all'articolo 6, lettera c) e la clausola di revisione del prezzo di cui all'articolo 16, le modifiche, nonché le varianti, del presente capitolato possono essere autorizzate

dal responsabile unico del procedimento, senza una nuova procedura di affidamento nei casi seguenti, ove siano soddisfatte tutte le seguenti condizioni:

- a) la necessità di modifica è determinata da circostanze imprevedute e imprevedibili per il Comune. In tali casi le modifiche all'oggetto del capitolato assumono la denominazione di varianti in corso d'opera. Tra le predette circostanze può rientrare anche la sopravvenienza di nuove disposizioni legislative o regolamentari o provvedimenti di autorità od enti preposti alla tutela di interessi rilevanti;
- b) la modifica non altera la natura generale del contratto;
- c) la modifica non eccede il 50% del contratto originario.

Al soggetto affidatario può succedere, per causa di morte o per contratto, anche a seguito di ristrutturazioni societarie, comprese rilevazioni, fusioni, scissioni, acquisizione o insolvenza, un altro operatore economico che soddisfi i criteri di selezione qualitativa stabiliti nel bando e disciplinare che hanno indetto la procedura, purché ciò non implichi altre modifiche sostanziali al contratto.

Qualora nel corso della esecuzione del contratto si renda necessario un aumento o una diminuzione della prestazione, il contraente è comunque tenuto ad assoggettarvisi agli stessi prezzi, patti e condizioni del contratto, sempre che le relative variazioni siano complessivamente contenute entro il quinto dell'importo contrattuale e non siano tali da alterare la natura della prestazione originaria.

ARTICOLO 18) SUBAPPALTO

Fatta eccezione gli interventi di risanamento abitativo e gli interventi di pedicure a domicilio, per i servizi oggetto del presente appalto è tassativamente vietato il subappalto, anche parziale, pena la risoluzione immediata del contratto.

Il Comune corrisponde direttamente al subappaltatore, al cottimista, al prestatore di servizi e al fornitore di beni o lavori, l'importo dovuto per le prestazioni dagli stessi eseguite nei casi previsti dall'art. 105 co. 13 del Codice. Ove non ricorrano tali condizioni, il Comune non provvede al pagamento diretto del/degli subappaltatore/i e i pagamenti vengono effettuati, nel rispetto delle prescrizioni dell'art. 105 del Codice, all'appaltatore, che deve trasmettere al Comune stesso, entro venti giorni dal relativo pagamento, copia delle fatture quietanzate, emesse dal/dagli subappaltatore/i.

ARTICOLO 19) PENALITA'

Qualora vengano rilevate delle inadempienze rispetto a quanto previsto dal presente contratto, il Comune si riserva di procedere alla contestazione scritta delle stesse all'aggiudicatario, con fissazione di un termine per le eventuali controdeduzioni. Nel caso in cui gli elementi giustificativi non vengano forniti nei termini previsti o non siano ritenuti validi, per ogni inadempienza ritenuta grave a suo insindacabile giudizio, sono applicate le seguenti penali:

INADEMPIENZA	PENALE
Mancata sostituzione (in caso di dimissioni o assenza superiore a 30 giorni) dei coordinatori con compiti organizzativo-gestionali o degli assistenti sociali della struttura di coordinamento	€ 500,00
Mancato adeguamento alle anomalie riscontrate dal personale del Comune e	€ 100,00

riferite al servizio (per ogni settimana di ritardo)	
Mancata o parziale erogazione nel mese di interventi di assistenza domiciliare per motivazioni addebitabili all'aggiudicatario, in misura superiore al 1,0% e inferiore o uguale al 2,0% delle ore programmate nel mese	€ 250,00
Mancata o parziale erogazione nel mese di interventi di assistenza domiciliare per motivazioni addebitabili all'aggiudicatario, in misura superiore al 2,0% delle ore programmate nel mese stesso	€ 500,00
Mancata erogazione di interventi di risanamento abitativo per ragioni addebitabili all'aggiudicatario (per ogni intervento non effettuato)	€ 250,00
Mancata erogazione, addebitabile all'aggiudicatario, di interventi di pedicure a domicilio in misura superiore al 10,0% degli interventi programmati nel mese	€ 250,00
Violazione di una delle disposizioni previste dall'articolo 9 in materia di personale e di sicurezza sul luogo di lavoro (per ogni violazione)	€ 200,00
Mancato rinnovo delle polizze assicurative (per ogni giorno di ritardo)	€ 200,00
Mancata comunicazione della variazione delle proprie ragioni sociali	€ 200,00
Violazione della normativa sulla privacy	€ 1.000,00
Ritardo superiore ai 15 giorni nell'attivazione della sede organizzativa nel territorio del Comune di Firenze di cui alla lettera i) dell'articolo 9 (per ogni giorno di ritardo)	€ 50,00
Ritardo nell'implementazione e piena operatività del sistema per la rilevazione e registrazione informatizzata degli interventi di assistenza domiciliare rispetto al termine di 60 giorni previsto all'articolo 10 o rispetto alla tempistica dichiarata nell'offerta tecnica presentata in sede di gara, se inferiore a 60 giorni (per ogni giorno di ritardo)	€ 100,00
Altre inadempienze (secondo valutazione del Comune)	da € 50,00 a € 1.000,00

Le penali vengono applicate con la sola formalità della previa contestazione scritta dell'inadempienza al soggetto aggiudicatario, da comunicarsi con raccomandata a.r. con termine, salvo diversa e motivata indicazione della stazione appaltante, di dieci giorni dalla data di ricevimento per la regolarizzazione dell'inadempienza contestata ovvero per eventuali difese scritte.

Il Comune compensa i crediti derivanti dall'applicazione delle penali con quanto dovuto all'appaltatore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero, in difetto, si avvale della cauzione di cui all'articolo 24 senza necessità di diffida o di ulteriore accertamento o procedimento giudiziario. Resta salva la risarcibilità di ulteriori danni subiti dalla Stazione appaltante.

ARTICOLO 20) RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il Comune di Firenze intenderà risolto il contratto di diritto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, escludendo qualsiasi pretesa di indennizzo da parte del Gestore che dai suoi eventuali aventi diritto, nei seguenti casi:

- a) Violazione da parte dei collaboratori del soggetto contraente del "Regolamento comunale recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici" approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 2021/G/00012 del 26/01/2021";

- b) Attribuzione d'incarichi, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto, ad ex dipendenti del Comune di Firenze, che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto della amministrazione comunale nei propri confronti;
- c) Qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura - Ufficio territoriale del Governo di Firenze le informazioni interdittive di cui all'art. 91 decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159. Qualora il contratto sia stato stipulato nelle more dell'acquisizione delle informazioni del Prefetto, sarà applicata, a carico del soggetto oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 15% del valore del contratto ovvero, quando lo stesso non sia determinato o determinabile, una penale pari al valore delle prestazioni al momento eseguite; la stazione appaltante potrà detrarre automaticamente l'importo delle predette penali dalle somme dovute, ai sensi dell'art. 94, comma 2, del D.lgs n. 159/2011, in occasione della prima erogazione utile,
- d) In caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale. A tal fine si considera, in ogni caso, inadempimento grave:
 - la violazione di norme che ha comportato il sequestro del luogo di lavoro, convalidato dall'autorità giudiziaria;
 - l'inottemperanza alle prescrizioni imposte dagli organi ispettivi;
 - l'impiego di personale non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria in misura pari o superiore al 15% del totale dei lavoratori regolarmente occupati;
- e) Mancata comunicazione tempestiva al Comune di Firenze e alla Prefettura di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti,
- f) Nel caso in cui nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p., 319-bis c.p., 319-ter c.p., 319-quater c.p., 320 c.p., 322 c.p., 322-bis c.p., 346-bis c.p., 353 c.p., 353-bis c.p.,
- g) Qualora l'aggiudicatario non assolva gli obblighi previsti dall'art. 3 della L. 136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari;
- h) Il mancato rispetto degli importi minimi salariali corrisposti al personale dipendente.
- i) Mancato pagamento degli stipendi o altri emolumenti agli operatori della presente convenzione entro 90 giorni o ritardi superiori a 30 giorni ripetuti per più di tre volte;
- j) Quando l'ammontare delle penali contestate ed applicate all'aggiudicatario e abbia superato il 15% dell'importo complessivo del contratto;
- k) Cessione dell'azienda o del contratto, non ottemperando a quanto previsto dall'art. 106 del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50;
- l) Mancato rispetto delle norme in materia di lavoro o previdenziale;
- m) Affidamento di subappalto oltre quanto consentito all'articolo 31 del presente capitolato;
- n) Perdita dei requisiti soggettivi e oggettivi che consentano il regolare svolgimento del contratto;
- o) Liquidazione, fallimento e d'avvio di procedure concorsuali;
- p) In caso di DURC non regolare per due volte consecutive;
- q) Gravi violazioni degli obblighi assicurativi, previdenziali e relativi al pagamento delle retribuzioni ai dipendenti impegnati nell'esecuzione del contratto;

- r) Mancata stipula, da parte dell'aggiudicatario, del contratto di appalto entro sessanta giorni dall'affidamento, salvo che per differimento espressamente concordato con la stazione appaltante.
- s) Ritardo superiore ai 60 giorni nell'attivazione della sede organizzativa nel territorio del Comune di Firenze di cui alla lettera i) dell'articolo 9;
- t) revoca dell'accreditamento per l'erogazione di servizi di assistenza domiciliare di cui alla L.R.T. n. 82/2009, in assenza di nuovo accreditamento entro 30 giorni.

Nei suddetti casi il Comune di Firenze sarà tenuto a corrispondere soltanto il prezzo contrattuale del contratto effettivamente espletato fino al giorno della risoluzione, dedotte le eventuali penalità e le spese sostenute, nonché gli eventuali danni conseguenti all'inadempimento stesso. Il soggetto aggiudicatario rinuncia a ogni richiesta di danni indiretti e conseguenti e di mancato guadagno.

Il Comune di Firenze conserva piene ed intere le sue ragioni di indennizzo per qualsiasi titolo sulla cauzione depositata a garanzia del contratto.

In caso di risoluzione di diritto per le predette fattispecie, il Comune di Firenze ha diritto di affidare a terzi il servizio in danno al Gestore inadempiente, al quale saranno addebitati i costi ed i danni eventualmente derivanti al Comune. Per il risarcimento dei danni, il Comune di Firenze potrà rivalersi sul deposito cauzionale e, ove questo non fosse sufficiente, mediante trattenute sugli eventuali crediti del soggetto affidatario senza pregiudizio dei diritti del Comune di Firenze sui beni del soggetto affidatario stesso.

In ogni caso, pur in presenza di risoluzione contrattuale, l'Impresa aggiudicataria è tenuta ad effettuare le prestazioni richieste fino alla data di subentro di altro soggetto subentrante per l'espletamento del servizio.

ARTICOLO 21) RECESSO DAL CONTRATTO DA PARTE DELL'AGGIUDICATARIO

L'amministrazione, ai sensi dell'art.109 del Codice, si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze di interesse pubblico e senza che da parte dell'appaltatore possano essere vantate pretese, salvo che per le prestazioni già eseguite o in corso d'esecuzione, di recedere in ogni momento dal contratto, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari da notificarsi all'appaltatore tramite PEC.

In caso di recesso l'appaltatore ha diritto al pagamento da parte dell'Amministrazione con le modalità di cui all'art. 109 comma 3 del Codice delle sole prestazioni eseguite, secondo il corrispettivo e le condizioni previste in contratto. L'appaltatore ha diritto altresì al pagamento del valore dei materiali utili esistenti in magazzino oltre al decimo dell'importo del servizio non eseguito calcolato sulla differenza tra l'importo dei 4/5 del prezzo contrattuale e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

Nel caso in cui sia l'appaltatore a recedere anticipatamente dal contratto prima della scadenza prevista per cause non imputabili all'Amministrazione Comunale la medesima, oltre all'escussione della cauzione definitiva, potrà richiedere il risarcimento dei maggiori danni subiti, con addebito delle maggiori spese derivanti all'Amministrazione Comunale dalla riassegnazione del servizio, secondo quanto indicato all'art. 110 del vigente Codice dei Contratti Pubblici.

ARTICOLO 22) ESECUZIONE IN DANNO

Considerata la particolare natura delle prestazioni, l'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di affidare a terzi l'effettuazione dell'intero servizio oggetto d'appalto o di sua parte per qualsiasi motivo non sia reso dall'aggiudicatario, con addebito allo stesso dell'intero costo sopportato e degli eventuali danni.

ARTICOLO 23) ASSOGGETTAMENTI FISCALI

I corrispettivi stabiliti sono soggetti alle disposizioni di cui alle normative fiscali vigenti.

Ogni onere fiscale resterà a carico dell'aggiudicatario, con la sola eccezione dell'IVA, che è a carico del Comune.

Le spese del contratto e consequenziali sono da considerarsi a carico dell'impresa aggiudicataria.

ARTICOLO 24) CESSIONE DEL CREDITO

L'eventuale cessione del credito derivante dal presente appalto dovrà essere preventivamente autorizzata dagli Uffici comunali competenti, ai sensi di quanto disposto dal Regolamento di Contabilità dell'Ente.

L'autorizzazione alla cessione è comunque limitata alla durata del contratto relativo al presente appalto. Per eventuali proroghe o rinnovi contrattuali dovrà essere richieste una nuova autorizzazione alla cessione del credito.

ARTICOLO 25) DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO

A garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi derivanti dall'affidamento della gestione, il soggetto aggiudicatario dovrà costituire un deposito cauzionale calcolato sull'importo contrattuale ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs 50/2016. Lo svincolo della cauzione definitiva avverrà sempre secondo le modalità di cui allo stesso art. 103 D.Lgs 50/2016. Il deposito cauzionale verrà depositato o costituito mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa, rilasciata da imprese di assicurazione regolarmente autorizzate all'esercizio del ramo cauzioni, e resterà vincolato a favore dell'Amministrazione Comunale fino al termine del periodo contrattuale.

Ove non sussistano contestazioni formali tra le parti la cauzione prestata sarà svincolata alla conclusione del rapporto, dopo la verifica della regolare esecuzione dei servizi.

ARTICOLO 26) PERIODO DI PROVA

L'appalto all'inizio del periodo contrattuale è sottoposto alla condizione dell'esito positivo di un periodo di prova della durata di 90 giorni di servizio effettivamente svolto. Qualora tale periodo di prova desse esito negativo, è facoltà del Comune di recedere il contratto senz'altra formalità che quella di trasmettere il proprio insindacabile ed incondizionato giudizio a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno entro il mese successivo al compimento del periodo di prova.

ARTICOLO 27) ESECUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO

Nelle more dell'effettuazione dei controlli sul possesso dei requisiti da parte dell'aggiudicatario e della conseguente stipula del contratto, il Comune di Firenze potrà in ogni caso ricorrere, ai sensi della disciplina transitoria introdotta dall'art. 8, c.1, lett. A) della L. 120/2020, all'esecuzione anticipata del contratto.

Costituisce clausola risolutiva espressa del contratto l'avvenuto annullamento da parte del TAR dell'affidamento del servizio. Il gestore nulla ha da pretendere nel caso in cui l'aggiudicazione sia annullata dal competente TAR, fatto salvo il diritto alla remunerazione delle prestazioni effettuate.

Qualora abbia avuto luogo l'esecuzione anticipata del contratto ed intervenga l'annullamento da parte del TAR dell'aggiudicazione definitiva e la stessa sentenza preveda, direttamente o indirettamente, la necessità di procedere alla stipula di contratto con nuovo soggetto, la durata del contratto con quest'ultimo decorrerà dalla notifica della sentenza del TAR e, quindi, dalla risoluzione del contratto di esecuzione anticipata.

ARTICOLO 28) ESTENSIONE DEGLI OBBLIGHI DI CONDOTTA PREVISTI DAL CODICE DI COMPORTAMENTO

Gli obblighi di comportamento previsti dal "Regolamento comunale recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici" approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 12 del 26/01/2021 pubblicato sulla rete civica del Comune di Firenze all'indirizzo:

<https://www.comune.fi.it/system/files/2021-02/Codice-comportamento-dipendenti-Comune-Firenze2021.pdf>

vengono estesi, ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 16 aprile 2013, n.62, per quanto compatibili, ai collaboratori a qualsiasi titolo del gestore. Il rapporto si risolverà di diritto o decadrà in caso di violazione da parte dei collaboratori del contraente del suindicato "Regolamento".

ARTICOLO 29) DIPENDENTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE - DIVIETI

Ai sensi dell'art. 53, comma 16 - ter del decreto legislativo n. 165/2001, l'aggiudicatario – sottoscrivendo il contratto - attesta e dichiara di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver attribuito incarichi, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto, ad ex dipendenti del comune committente, che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto della pubblica amministrazione nei propri confronti".

ARTICOLO 30) VIGILANZA E CONTROLLI

Il Comune eserciterà la vigilanza e il controllo sulle attività svolte dall'aggiudicatario, al fine di verificare la rispondenza del servizio a quanto previsto nel presente capitolato e nel progetto presentato.

ARTICOLO 31) INTESA PER LA PREVENZIONE DEI TENTATIVI DI INFILTRAZIONE DELLA CRIMINALITÀ ORGANIZZATA NEGLI APPALTI PUBBLICI

In virtù dell'Intesa per la prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata negli appalti pubblici, il cui schema è stato approvato dalla Giunta Comunale di Firenze con Deliberazione n. 347 del 16/07/2019 e sottoscritta in data 10/10/2019 dal Comune e dalla Prefettura di Firenze, il contratto di cui al presente appalto conterrà le seguenti clausole obbligatorie, alla cui accettazione l'affidatario si impegna:

Clausola n. 1

La sottoscritta impresa dichiara di essere a conoscenza di tutte le norme pattizie di cui all'intesa per la legalità sottoscritta il 10/10/2019 dalla stazione appaltante con la Prefettura – Ufficio territoriale del Governo di Firenze e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti.

Clausola n. 2

La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura - Ufficio territoriale del Governo competente le informazioni interdittive di cui all'art. 91 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159. Qualora il contratto sia stato stipulato nelle more dell'acquisizione delle informazioni del Prefetto, sarà applicata, a carico dell'impresa oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 15% del valore del contratto ovvero, quando lo stesso non sia determinato o determinabile, una penale pari al valore delle prestazioni al momento eseguite; la stazione appaltante potrà detrarre automaticamente l'importo delle predette penali dalle somme dovute, ai sensi dell'art. 94, comma 2, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, in occasione della prima erogazione utile.

Clausola n. 3

La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, in caso di grave o reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale. A tal fine si considera, in ogni caso, inadempimento grave: I. la violazione di norme che ha comportato il sequestro del luogo di lavoro, convalidato dall'autorità giudiziaria; II. l'inottemperanza alle prescrizioni imposte dagli organi ispettivi; III. l'impiego di personale della singola impresa non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria in misura pari o superiore al 15% del totale dei lavoratori regolarmente occupati nel cantiere o nell'opificio;

ARTICOLO 32) DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

In caso di controversie sarà competente a giudicare il Foro di Firenze.

Ai sensi dell'art. 209, comma 2 del D.Lgs. 50/2016, si dà atto che il contratto di appalto non conterrà la clausola compromissoria. È pertanto escluso il ricorso all'arbitrato per la definizione

delle controversie nascenti dal presente appalto. Ai sensi dello stesso comma 2 è vietato in ogni caso il compromesso.

ARTICOLO 33) FALLIMENTO DELL'AGGIUDICATARIO

L'aggiudicatario, assumendo le prestazioni, si obbliga per sé, per i suoi eredi ed aventi causa. In caso di fallimento, l'appalto si intenderà senz'altro revocato e l'Amministrazione Comunale provvederà a termini di legge.

ARTICOLO 34) OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

Il soggetto aggiudicatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010 n.136 e .s.m.i.

L'aggiudicatario deve comunicare al Comune gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati di cui all'art.3 comma 1 della legge 136/2010 e s.m.i. entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica nonché, nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. In caso di successive variazioni, le generalità ed il codice fiscale delle nuove persone delegate, così come le generalità di quelle cessate dalla delega, sono comunicate entro sette giorni da quello in cui la variazione è intervenuta. Tutte le comunicazioni previste nel presente comma sono fatte mediante dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, ai sensi dell'art.21 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n.445.

Il Comune non esegue alcun pagamento all'aggiudicatario in pendenza della comunicazione dei dati di cui al comma precedente. Di conseguenza i termini di pagamento si intendono sospesi.

Ai fini della verifica del rispetto di quanto disposto dall'art.3 della L.136/2010, il contratto di subappalto deve prevedere espressamente, a pena di nullità, per l'aggiudicatario e i subappaltatori, l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari relativi al suddetto contratto.

ARTICOLO 35) SPESE, IMPOSTE E TASSE

Tutte le spese, imposte e tasse inerenti al contratto saranno a carico dell'aggiudicatario. Per quanto riguarda l'IVA, si fa espresso rinvio alle disposizioni di legge in materia.

ARTICOLO 36) RINVIO

Per quanto non specificato nel presente Capitolato o nel Bando di gara, si rinvia alle disposizioni previste dalla normativa europea, nazionale e regionale in vigore e ai regolamenti comunali in materia.