



Settore 5  
**Servizio Sociale**  
Ufficio Amministrativo

**SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

**CIG 97587306C0**

## INDICE

### PARTE PRIMA – DISPOSIZIONI GENERALI

ART. 1	OGGETTO DEL CAPITOLATO.....	pag. 4
ART. 2	DESTINATARI.....	pag. 4
ART. 3	LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO.....	pag. 4
ART. 4	DURATA E DECORRENZA.....	pag. 4
ART. 5	OPZIONI.....	pag. 5
ART. 6	IMPORTO E QUANTITATIVI DEL SERVIZIO .....	pag. 5
ART. 7	ESECUZIONE DEL SERVIZIO IN PENDENZA DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO.....	pag. 6
ART. 8	PERIODO DI PROVA.....	pag. 7

### PARTE SECONDA – SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

ART. 9	OBIETTIVI E FINALITÀ DEL SERVIZIO.....	pag. 7
ART. 10	PRESTAZIONI RICHIESTE.....	pag. 8

### PARTE TERZA – ORGANIZZAZIONE E PERSONALE

ART. 11	SEDE OPERATIVA.....	pag. 12
ART. 12	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	pag. 13
ART. 13	SERVIZIO DI COORDINAMENTO.....	pag. 14
ART. 14	REQUISITI PROFESSIONALI DEGLI OPERATORI .....	pag. 15
ART. 15	FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.....	pag. 16
ART. 16	AVVIO, VARIAZIONE, SOSPENSIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 17
ART. 17	MODALITÀ ORGANIZZATIVE.....	pag. 18
ART. 18	ROTAZIONE E SOSTITUZIONE DEGLI OPERATORI.....	pag. 20
ART. 19	CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	pag. 20
ART. 20	RAPPORTO TRA OPERATORI E UTENTI.....	pag. 20
ART. 21	FORNITURA MATERIALI.....	pag. 21
ART. 22	SISTEMA INFORMATICO DI GESTIONE.....	pag. 21
ART. 23	RISPETTO DELLA NORMATIVA IN MATERIA DI PERSONALE.....	pag. 22
ART. 24	RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO.....	pag. 23
ART. 25	TIROCINI FORMATIVI E VOLONTARI DEL SERVIZIO CIVILE.....	pag. 23
ART. 26	CLAUSOLA SOCIALE.....	pag. 24

## PARTE QUARTA – RAPPORTI ECONOMICI

ART. 27 PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO.....	pag. 24
ART. 28 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	pag. 25
ART. 29 REVISIONE PERIODICA DEL PREZZO.....	pag. 26

## PARTE QUINTA – DISPOSIZIONI CONTRATTUALI

ART. 30 VERIFICA DEI SERVIZI.....	pag. 26
ART. 31 RECLAMI.....	pag. 27
ART. 32 PENALITÀ.....	pag. 27
ART. 33 POLIZZE ASSICURATIVE.....	pag. 29
ART. 34 GARANZIA DEFINITIVA.....	pag. 30
ART. 35 SUBAPPALTO DEL SERVIZIO - CESSIONE DEL CONTRATTO – CESSIONE DEL CREDITO.....	pag. 31
ART. 36 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	pag. 31
ART. 37 ESECUZIONE IN DANNO.....	pag. 33
ART. 38 RECESSO.....	pag. 33
ART. 39 PROVVEDIMENTI INTERDITTIVI A SEGUITO DI PROVVEDIMENTI DI SOSPENSIONE DELL'ATTIVITÀ IMPRENDITORIALE.....	pag. 34
ART. 40 CESSIONE AZIENDA E MODIFICA RAGIONE SOCIALE DELLA DITTA.....	pag. 34
ART. 41 SCORRIMENTO GRADUATORIA DI GARA .....	pag. 34
ART. 42 DOMICILIO.....	pag. 35
ART. 43 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE	pag. 35
ART. 44 REGOLAMENTO UE 2016/679 E DECRETO LEGISLATIVO 30.06.2003 N. 196 COME NOVELLATO DAL DECRETO LEGISLATIVO N. 101/2018.....	pag. 35
ART. 45 NORME FINALI.....	pag. 36

## **PARTE PRIMA - DISPOSIZIONI GENERALI**

### **ART. 1 - OGGETTO DEL CAPITOLATO**

Il presente capitolato ha per oggetto l'appalto del servizio di assistenza domiciliare costituito da un complesso di prestazioni di natura socio assistenziale.

Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) comprende anche il sostegno educativo a minori e adulti, la formazione di assistenti familiari e/o addetti alla cura presso l'abitazione degli utenti, nonché il servizio accessorio di lavaggio della biancheria dell'utente in lavanderia, con asporto e riconsegna della stessa presso il domicilio dell'utente.

### **ART. - 2 DESTINATARI**

Tutte le tipologie di intervento sono destinate a nuclei familiari, individuati dal servizio sociale comunale sulla base della valutazione tecnico-professionale dell'assistente sociale referente.

I beneficiari sono residenti nel Comune di Schio; in alcuni casi particolari il servizio potrà essere esteso anche a persone non residenti nel Comune di Schio, ma ivi domiciliate, con costi integralmente a carico dell'utente o del Comune di effettiva residenza anagrafica, previo accordo con il servizio sociale di detto Comune. In tali casi i rapporti economici sono tenuti dall'appaltatore direttamente con l'utente o con il Comune di residenza dell'utente. Il servizio non è previsto per i residenti a Schio domiciliati in altro Comune.

Di norma, i servizi si rivolgono prevalentemente a persone anziane o adulte fragili e/o in condizioni di parziale o totale, temporanea o permanente, non autosufficienza fisica, psichica o cognitiva, tali da determinare la compromissione in tutto o in parte delle autonomie nella vita quotidiana e/o uno stato di isolamento sociale.

Il servizio di sostegno educativo può essere attivato a favore di minori e adulti/anziani, singoli e famiglie, che manifestano fragilità, difficoltà, conflittualità relazionali, vivono in situazioni di disagio socio familiare e/o socio educativo.

### **ART. 3 - LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

Di norma, il servizio viene svolto presso il domicilio del beneficiario, salvo situazioni eccezionali valutate dal servizio sociale, in particolare in assenza di rete parentale, quale, per esempio, il ricovero in strutture di cura o assistenza, nell'ambito del territorio dell'AULSS 7 o presso altri familiari residenti a Schio. Per il sostegno educativo a minori, potrebbero essere utilizzati spazi presso edifici comunali o altri spazi eventualmente messi a disposizione dall'appaltatore, per esempio nel caso in cui il contesto abitativo/familiare non consenta di espletare il servizio a domicilio.

### **ART. 4 - DURATA E DECORRENZA**

Il rapporto contrattuale avrà durata quinquennale con decorrenza dal 1° agosto 2023 al 31 luglio 2028, sempre fatta salva la necessità di una decorrenza successiva qualora

l'espletamento della gara e/o l'esecuzione dei successivi controlli si protraggano oltre il termine.

## ART. 5 – OPZIONI

Alla data del 31 luglio 2028 il contratto scadrà di pieno diritto, senza bisogno di disdetta, fatta salva la facoltà di proroga per un periodo non superiore a mesi 6 (sei), da comunicarsi alla ditta affidataria mediante pec almeno 15 giorni prima della naturale scadenza.

Inoltre, l'Amministrazione comunale si riserva, in base all'art. 106, comma 1, lett. a) del d.lgs. 50/2016, la facoltà di aumentare le prestazioni poste a base di gara fino alla concorrenza in aumento del 40% massimo o in diminuzione del 40% massimo dell'importo contrattuale.

L'attivazione di tali opzioni avverrà con un preavviso di almeno 15 giorni naturali e consecutivi mediante pec.

Nel caso in cui l'Amministrazione Comunale non intenda avvalersi delle facoltà indicate in questo articolo 5, la ditta affidataria espressamente rinuncia fin d'ora a qualsiasi ulteriore pretesa economica e/o indennità di sorta.

## ART. 6 – IMPORTO E QUANTITATIVI DEL SERVIZIO

L'importo stimato del servizio, per il periodo dal 1° agosto 2023 al 31 luglio 2028, ammonta ad Euro 1.843.755,00, oneri fiscali esclusi, di cui Euro 0,00 per oneri relativi a rischi da interferenze, così determinato:

Prestazioni	Numero utenti all'anno (dati ricavati sulla base dello storico)	Numero ore annue/ n. kg. annui	Costo orario/kg. IVA esclusa	Importo annuo, IVA esclusa	Importo quinquennio, IVA esclusa
<b>Assistenza domiciliare</b>					
Assistenza domiciliare con O.S.S. comprensiva di formazione assistenti familiari e/o addetti alla cura - categoria C1	135 di cui 5 per formazione	11.500 di cui 100 per formazione	€ 23,07	€ 265.305,00	€ 1.326.525,00
Aiuto domestico con operatore ausiliario – categoria A1		1.270	€ 20,12	€ 25.552,40	€ 127.762,00
Servizio di parrucchiere e di pedicure – categoria B1		480	€ 21,42	€ 10.281,60	€ 51.408,00
Lavanderia con asporto e riconsegna al domicilio dell'utente		1.100	€ 5,00	€ 5.500,00	€ 27.500,00
<b>Sostegno educativo domiciliare – categoria D2</b>					

Sostegno educativo domiciliare minori e adulti	20	2.400	€ 25,88	€ 62.112,00	€ 310.560,00
--	----	-------	---------	-------------	--------------

L'importo complessivo dell'appalto idoneo a divenire contratto, ai sensi dell'art. 35, comma 4, del d.lgs. 50/2016, è di Euro 2.986.883,10, IVA esclusa, di cui Euro 0,00 relativi a rischi da interferenza, comprensivo delle eventuali opzioni di cui al precedente art. 5 e alla revisione prezzi di cui al successivo articolo 29.

Con il corrispettivo offerto dalla ditta appaltatrice in sede di gara, pertanto, si intendono integralmente compensati dal Comune di Schio tutti i servizi forniti: i costi della manodopera, gli oneri fissi, gli oneri riflessi, i contributi, nessuno escluso, gli oneri differiti, le spese generali, gli oneri assicurativi e previdenziali, le spese di gestione, carburanti compresi, per l'utilizzo dei mezzi per la realizzazione dei servizi, le spese di organizzazione generale e di coordinamento del servizio, tutte le prestazioni, i materiali e i servizi accessori, ivi comprese eventuali migliorie offerte in sede di gara e quant'altro necessario per la corretta esecuzione dell'appalto, previsto dal capitolato speciale d'appalto e dal disciplinare di gara, inerenti e conseguenti al servizio in argomento.

Qualunque altra spesa e onere rimarrà a carico della ditta appaltatrice e non potrà essere addebitata al Comune di Schio.

Il numero di utenti indicato in tabella non è impegnativo per il Comune di Schio, il quale, in relazione a eventualità o circostanze sopravvenute, si riserva la facoltà di variare in aumento o in diminuzione il numero degli utenti del servizio, ovvero le ore di servizio, fino al 40% in relazione all'andamento e alle necessità dello stesso servizio, ferme restando le altre condizioni di aggiudicazione, senza che l'appaltatore possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità aggiuntive o risarcimenti. La possibilità di aumento potrà essere impiegata anche allo scopo di fornire ulteriori prestazioni a supporto dei servizi previsti dal presente capitolato.

Tuttavia, anche in relazione a eventuali aumenti o diminuzioni del numero di ore, la ditta appaltatrice è obbligata a effettuare il servizio al medesimo prezzo di aggiudicazione, senza che ciò vada a incidere sulla qualità complessiva dei servizi erogati.

Per l'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto, il Comune corrisponderà all'aggiudicatario il prezzo risultante dall'aggiudicazione della gara, che dovrà essere inferiore a quello a base d'asta (IVA esclusa), riferito al periodo del contratto, evidenziando i costi orari offerti per ogni tipologia di servizio.

## **ART. 7 - ESECUZIONE DEL SERVIZIO IN PENDENZA DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO**

L'Amministrazione comunale si riserva di dare avvio alla prestazione contrattuale in via d'urgenza anche in pendenza della stipulazione contrattuale e, comunque, dopo:

- la costituzione della garanzia definitiva con le modalità di cui al successivo articolo 34;
- la trasmissione di copia conforme della polizza/e specificata/e al successivo articolo 33.

## **ART. 8 - PERIODO DI PROVA**

Per i primi 4 (quattro) mesi dalla data di effettivo inizio del servizio, l'appalto si intenderà conferito a titolo di prova, al fine di consentire al Comune di Schio una valutazione ampia e complessiva del servizio espletato.

Durante tale periodo di prova il Comune di Schio effettuerà le verifiche di conformità del servizio descritto nel presente capitolato e nell'offerta tecnica con quello effettivamente svolto.

In caso di esito negativo del periodo di prova, il rapporto contrattuale dovrà intendersi risolto, previa constatazione in contraddittorio delle ragioni della inadeguatezza del servizio in appalto, con eventuale aggiudicazione del medesimo al soggetto secondo in graduatoria, senza che la ditta precedentemente aggiudicataria possa richiedere i danni.

Resta inteso che in caso di risoluzione del contratto per mancato superamento della prova, l'aggiudicatario dovrà impegnarsi ad assicurare il servizio fino al subentro del nuovo contraente, onde evitare l'interruzione del servizio stesso.

Il periodo di prova s'intende superato se non sarà intervenuta comunicazione contraria.

## **PARTE SECONDA – SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

### **ART. 9 - OBIETTIVI E FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Il servizio di assistenza domiciliare si configura come un servizio socio-assistenziale di aiuto e supporto alle attività della vita quotidiana di persone in difficoltà.

L'attività di assistenza domiciliare viene svolta prevalentemente presso il domicilio dell'utente, sulla base di progetti personalizzati (PAI) a favore di persone che, per varie cause di ordine fisico e psichico, o per situazioni familiari, presentino qualche limitazione della loro autonomia. In tal modo, il Comune si propone di rimuovere e di prevenire l'aggravamento di situazioni di bisogno, emarginazione e disagio, favorendo il mantenimento e, quando possibile, il reinserimento dell'utente nel proprio contesto domestico o familiare, in modo da evitare o quantomeno rallentare processi di istituzionalizzazione, supportando, dove possibile, l'attività di familiari o di altri soggetti che si fanno carico dell'assistenza, attraverso interventi mirati a:

- stimolare il mantenimento delle funzionalità necessarie alla vita autonoma;
- incentivare il recupero di funzionalità latenti o parzialmente deteriorate;
- compensare la perdita, temporanea o permanente, di funzioni necessarie alla gestione della vita quotidiana;
- valorizzare la solidarietà familiare ed extrafamiliare;
- prevenire la solitudine e l'emarginazione, con particolare attenzione nel periodo estivo in cui vi è minore presenza di familiari e di persone di riferimento;
- contribuire al contrasto di patologie degenerative, quali le demenze, al fine di favorire la domiciliarità.

Il servizio di sostegno educativo è finalizzato alla valorizzazione delle risorse del nucleo familiare, di cui fanno parte minori con disagio socio-ambientale e culturale, nonché quando sussistano difficoltà di apprendimento, valorizzando le risorse individuali e genitoriali.

Il servizio è, inoltre, finalizzato a rimuovere e prevenire l'aggravamento di situazioni di bisogno, di emarginazione e di disagio dei destinatari anche adulti/anziani, contrastando le condotte a rischio e/o devianti e sviluppando e consolidando abilità, potenzialità e autonomie. Il servizio vuole, altresì, favorire il rapporto tra i destinatari e i soggetti del territorio (istituzioni scolastiche, sociali e sanitarie, servizi formativi e per l'orientamento lavorativo) e promuovere le risorse personali, familiari e comunitarie e la loro interazione al fine di incrementare la crescita personale.

Con il servizio di formazione assistenti familiari e/o addetti alla cura il Comune intende fornire un percorso di formazione base agli assistenti familiari e, in generale, alle persone che si prendono cura a domicilio di persone disabili o anziane non autosufficienti. L'assistente familiare assume un ruolo di fondamentale importanza all'interno di un progetto assistenziale. Gli addetti all'assistenza si trovano a dover affrontare situazioni alle quali spesso non sono preparati e anche le operazioni più banali (imboccare, mobilitare una persona allettata, utilizzare un sollevatore ecc.) devono essere svolte correttamente, per garantire un'assistenza adeguata.

## **ART. 10 - PRESTAZIONI RICHIESTE**

Per prestazioni del servizio di assistenza domiciliare si intende un insieme di prestazioni integrate.

Nelle tabelle che seguono sono dettagliate tali prestazioni. Le stesse sono suddivise in base alla competenza professionale richiesta.

### **Prestazioni che devono essere svolte dall'Operatore Socio-sanitario – categoria C1**

<b>CURA DELLA PERSONA</b>	
<b>1</b>	<b>Cura dell'igiene personale</b>
1.1	pulizia del viso, mani, piedi, bidet
1.2	igiene della bocca
1.3	taglio unghie delle mani e dei piedi, barba con rasoio elettrico
1.4	bagno/doccia e igiene completa, sostegno e accompagnamento in bagno
1.5	accompagnamento in strutture esterne all'abitazione per bagno
1.6	aiuto alla persona nel vestirsi e svestirsi
1.7	cambio e gestione ausili incontinenza (cambio pannoloni, svuotamento sacchetto urina)
1.8	sostegno alla persona nell'acquisizione e nel mantenimento di corrette pratiche igieniche
<b>2</b>	<b>Mobilizzazione</b>
2.1	aiuto nell'alzata dal letto (con un operatore, con due operatori o con l'ausilio del



	sollevatore già presente nel domicilio dell'utente)
2.2	aiuto alla persona nel coricamento
2.3	aiuto alla persona nel movimento di arti invalidi e nell'utilizzo di ausili sanitari
2.4	aiuto alla persona per una corretta deambulazione
2.5	postura e mobilizzazione della persona allettata
<b>3</b>	<b>Alimentazione</b>
3.1	aiuto alla persona nell'assunzione dei pasti
<b>4</b>	<b>Assistenza sanitaria</b>
4.1	preparazione e controllo assunzione dei farmaci
4.2	effettuazione interventi di prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito, in collaborazione con i servizi sanitari
4.3	tenuta dei contatti con il medico di medicina generale per prescrizione e consegna delle terapie
4.4	misurazione della pressione arteriosa e della temperatura corporea, con apparecchiatura messa a disposizione dall'utente, con esclusione delle prestazioni tipicamente infermieristiche
<b>5</b>	<b>Integrazione addetti alla cura</b>
5.1	integrazione giornaliera all'assenza di personale privato o degli addetti alla cura, per un massimo di due ore
<b>6</b>	<b>Segretariato sociale</b>
6.1	integrazione e collaborazione con la rete territoriale (servizi sociali e sanitari che erogano altre prestazioni ad adulti, anziani e minori, anche con disturbo mentale, portatori di handicap e con dipendenze comportamentali)
6.2	collaborazione con il servizio sociale comunale, in particolare con la partecipazione alle riunioni di programmazione, verifica e aggiornamento dei progetti personalizzati e di verifica del servizio
<b>7</b>	<b>Formazione assistenti familiari e/o addetti alla cura</b>
7.1	servizio di affiancamento ad assistenti familiari e/o addetti alla cura, presso il domicilio dell'utente, finalizzato all'acquisizione di competenze e di modalità di assistenza come dettagliato per le attività del SAD
<b>8</b>	<b>Servizio emergenza per il periodo estivo o in caso di eventi climatici avversi (neviccate, alluvioni, ecc...) e in caso di pandemie</b>
8.1	<p>effettuazione di interventi a carattere di emergenza presso il domicilio di persone prive di contesto parentale o di altri punti di riferimento.</p> <p>In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- effettuazione della spesa alimentare</li> <li>- ritiro e consegna del bucato presso la lavanderia</li> <li>- accompagnamento a visite mediche o presso strutture sanitarie</li> <li>- eventuali altre prestazioni ritenute necessarie.</li> </ul> <p>Tali servizi non costituiscono una presa in carico della persona anziana/fragile, in quanto trattasi di prestazioni a carattere straordinario e temporaneo, legate alle condizioni ambientali e familiari del soggetto medesimo</p>

**prestazioni che devono essere svolte dall'Operatore ausiliario – categoria A1**

<b>SOSTEGNO NELLA VITA QUOTIDIANA E COMMISSIONI</b>	
<b>1</b>	<b>Cura vestiario e corredo</b>
1.1	lavaggio a mano o in lavatrice della biancheria personale e della biancheria da letto, da bagno e da cucina, effettuato a domicilio
1.2	stiratura indumenti e cura corredo, effettuati a domicilio
1.3	servizio accessorio di lavaggio della biancheria in lavanderia, con asporto e riconsegna della biancheria presso il domicilio dell'utente (comprensivo di stiratura ed eventuale rammendo e cucito, ove necessari)
<b>2</b>	<b>Acquisti e preparazione pasti</b>
2.1	aiuto alla persona nella preparazione dei pasti e, ove necessario, preparazione dei pasti
2.2	acquisto di alimenti, farmaci o altro, anche con l'utente al seguito
<b>3</b>	<b>Gestione della casa</b>
3.1	aiuto nella gestione pagamenti e controllo delle scadenze varie, disbrigo di pratiche amministrative
<b>SOSTEGNO ALLA SOCIALIZZAZIONE E ACCOMPAGNAMENTI</b>	
<b>1</b>	<b>Interventi di prevenzione e sostegno psico-sociale</b>
1.1	sostegno e stimolo alla persona nella vita di relazione
1.2	accompagnamento della persona in passeggiate, visite, acquisti, ecc.
1.3	rapporti con strutture sociali, ricreative e culturali del territorio
<b>2</b>	<b>Trasporto</b> (il servizio accessorio di accompagnamento della persona va effettuato esclusivamente con autovetture dell'appaltatore o degli addetti all'appalto, all'interno del territorio comunale e/o del territorio provinciale, fatte salve deroghe adeguatamente motivate. In nessun caso il Comune di Schio metterà a disposizione proprie autovetture)
2.1	accompagnamento, con aiuto, presso strutture, servizi sociali, sanitari, centri diurni per non autosufficienti, scuole e centri riabilitativi
2.2	accompagnamento per raggiungere la sede di lavoro
2.3	accompagnamento per acquisti
2.4	accompagnamento per commissioni varie (banca, posta, farmacia, ecc. )
<b>3</b>	<b>Segretariato sociale</b>
3.1	collaborazione con il servizio sociale comunale, in particolare con la partecipazione alle riunioni di programmazione, verifica e aggiornamento dei progetti personalizzati e di verifica del servizio
<b>CURA DELLA CASA</b>	
<b>1</b>	<b>Interventi di pulizia ordinaria</b>
1.1	riassetto della cucina (pulizia piano cottura, lavaggio delle stoviglie, lavello e tavolo da pranzo, ecc.)

1.2	pulizia e sanificazione dei servizi igienici
1.3	areazione degli ambienti, rifacimento del letto, riordino della stanza, della biancheria e degli indumenti
1.4	pulizia dei pavimenti e spolvero dei mobili
1.5	raccolta dei rifiuti da eliminare, con le modalità della raccolta differenziata
1.6	controllo delle condizioni del frigorifero, del forno, del microonde e della dispensa (con verifica delle scadenze e della corretta conservazione degli alimenti) e pulizia degli stessi
<b>2</b>	<b>Interventi di pulizia a fondo</b>
2.1	pulizia profonda di pavimenti, cucina e sanitari
2.2	pulizia generale del mobilio
2.3	pulizia straordinaria con sanificazione anche mediante l'uso di appositi strumenti e macchinari
2.4	svolgimento di prestazioni propedeutiche a ulteriori interventi attivati dal Comune di Schio (come per esempio pulizie straordinarie e/o sgombero), in particolare: svuotamento e selezione dei contenuti di mobili, confezionamento differenziato del materiale da smaltire e da conservare, in presenza dell'utente o di persona da lui delegata

**Prestazioni che devono essere svolte da operatore in possesso dei requisiti professionali specifici previsti dalla vigente normativa – categoria B1**

<b>1</b>	<b>Servizio di parrucchiere</b>
<b>2</b>	<b>Servizio di pedicure</b>

Alcune prestazioni elencate a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo ai sottotitoli “SOSTEGNO NELLA VITA QUOTIDIANA E COMMISSIONI”, “SOSTEGNO ALLA SOCIALIZZAZIONE E ACCOMPAGNAMENTI” E “CURA DELLA CASA” potranno essere assegnate agli operatori socio sanitari e/o agli operatori ausiliari, secondo l'indicazione dell'assistente sociale comunale referente.

**Prestazioni che devono essere svolte dall' Educatore – categoria D2**

SOSTEGNO EDUCATIVO DOMICILIARE	
<b>1</b>	<b>Per i minori</b>
1.1	attività didattiche con affiancamento nello svolgimento dei compiti scolastici sia singolarmente sia in gruppo, con verifica dell'adeguatezza del materiale scolastico e didattico
1.2	supporto all'attività didattica e di valutazione dei risultati conseguiti, in collaborazione con le istituzioni scolastiche, solo se richiesto dalle medesime istituzioni
1.3	attività osservativa della relazione genitori / figli

1.4	affiancamento del nucleo familiare nella presa di coscienza dei problemi e dei bisogni dei minori
1.5	attività di relazione e ricreative
1.6	collaborazione con il servizio sociale comunale, in particolare con la partecipazione alle riunioni di programmazione, verifica periodica e aggiornamento dei progetti personalizzati, concordati con la famiglia e con gli educatori
1.7	collaborazione con la rete territoriale (scuole, servizi sociali e sanitari)
<b>2</b>	<b>Per gli adulti/anziani</b>
2.1	interventi di affiancamento e accompagnamento presso strutture socio-sanitarie e presso altre strutture/uffici per l'espletamento di incombenze legate alla gestione della vita quotidiana
2.2	interventi di affiancamento e accompagnamento della persona finalizzati al raggiungimento di una maggiore autonomia nel corretto uso del denaro - eventualmente con delega alla gestione esplicitata nel "contratto di intervento" / PEI – nella gestione delle scadenze o nel disbrigo pratiche
2.3	collaborazione con i competenti servizi per individuare gli ambiti per eventuali inserimenti socio lavorativi
2.4	incontri e contatti con associazioni di volontariato e/o con altri organismi territoriali al fine di promuovere integrazione e socializzazione
<b>3</b>	<b>Collaborazione con il servizio sociale comunale</b>
3.1	partecipazione alle riunioni di programmazione
3.2	verifica e aggiornamento dei progetti personalizzati

#### SERVIZIO DOMICILIARE A TOTALE CARICO DEL RICHIEDENTE

Su richiesta dell'utente, l'appaltatore, previa comunicazione al servizio sociale comunale, può effettuare interventi di assistenza domiciliare, in aggiunta a quelli previsti nel Progetto Assistenziale di Intervento (PAI), con costo totale delle prestazioni a carico del medesimo utente. In tal caso, tutti i rapporti economici e organizzativi sono tenuti dall'appaltatore direttamente con l'utente.

### **PARTE TERZA – ORGANIZZAZIONE E PERSONALE**

#### **ART. 11 - SEDE OPERATIVA**

Alla data di attivazione del servizio e per tutto il periodo di vigenza contrattuale, l'appaltatore dovrà disporre di una sede operativa ubicata nel territorio comunale dotata di adeguato personale amministrativo e delle apparecchiature telematiche e informatiche per la gestione del servizio, nonché di piattaforme per collegamenti in videoconferenza, che rispettino la vigente normativa sulla sicurezza dei dati e della riservatezza, garantendo recapito telefonico fisso e mobile, segreteria telefonica, una casella di posta elettronica certificata e ordinaria per l'intera giornata e per l'arco settimanale, anche fuori dall'orario d'ufficio, nonché la presenza e la reperibilità telefonica del coordinatore di cui al successivo articolo 13, oltre che spazi idonei per la conservazione del materiale d'uso per gli operatori, di documentazione, di testi, di pubblicazioni e di altro materiale informativo

relativo ai servizi di assistenza domiciliare, consultabili dal singolo operatore e/o per gli incontri a carattere organizzativo, per le riunioni di coordinamento interno e per la gestione amministrativa, contabile e tecnica del servizio.

## **ART. 12 - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

L'appaltatore deve eseguire le prestazioni indicate con organizzazione di personale e di mezzi propri e/o sotto il proprio diretto controllo, nel rispetto e secondo le modalità previste dal presente capitolato, nonché dalle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative in materia.

Per l'esecuzione dei servizi nei termini richiesti, l'appaltatore deve disporre di un'organizzazione tecnico-amministrativa adeguata a soddisfare le esigenze contrattuali, per tutto l'arco temporale di durata dell'appalto di cui al presente capitolato. Le attività previste dal presente capitolato, ancorché gestite dall'appaltatore, rientrano nell'ambito dei servizi alla persona e, pertanto, devono essere espletate in modo tale da stabilire un rapporto di fiducia, efficacia, efficienza e semplificazione tra cittadini/utenti, il medesimo appaltatore e il Comune.

Il personale dell'appaltatore deve essere adeguato per numero e qualifica alla rilevanza sociale dei servizi, alla natura quantitativa e qualitativa delle prestazioni, alle condizioni di cui all'offerta tecnica ed economica e ai termini contrattuali pattuiti.

Nell'ambito del servizio, l'appaltatore svolge un ruolo complementare e di collaborazione rispetto alle competenze del Comune e a tal fine mette a disposizione del medesimo:

- un coordinatore e il suo sostituto
- un referente tecnico-organizzativo
- un numero idoneo di operatori socio-sanitari addetti all'assistenza e alla formazione assistenti familiari e/o addetti alla cura
- un numero idoneo di operatori ausiliari da impiegare per prestazioni specifiche per l'igiene e la pulizia ambientale
- un numero idoneo di educatori
- personale con possesso dei requisiti professionali di parrucchiere e pedicure.

L'appaltatore cura, inoltre:

- l'organizzazione degli orari di lavoro degli operatori, in conformità alle indicazioni fornite dal servizio sociale comunale, secondo le necessità degli utenti e in relazione alle fasce orarie previste e specificate nell'ambito del successivo articolo 17;
- la scelta degli operatori da assegnare ai singoli utenti, in accordo con le indicazioni degli assistenti sociali comunali referenti, tenendo conto, per quanto riguarda l'abbinamento utente-operatore, delle disponibilità esistenti e delle caratteristiche professionali e personali necessarie per affrontare adeguatamente i casi specifici;
- l'organizzazione delle sostituzioni, in caso di assenza degli operatori per ferie, permessi, malattie, ecc., salvaguardando le necessità dell'utenza e garantendo la continuità del servizio e del piano di assistenza;
- lo svolgimento di incontri interni di natura tecnico-organizzativa con il proprio personale;
- la realizzazione dell'attività di formazione e aggiornamento, di sostegno psicologico e dell'attività di supervisione professionale di cui al successivo articolo 15;

- il raccordo costante con il servizio sociale comunale per ogni aspetto attinente i servizi;
- la partecipazione agli incontri di coordinamento e monitoraggio programmati, di norma, con cadenza mensile.

Per una corretta gestione del servizio, l'appaltatore è tenuto ad adottare idonee forme di controllo delle presenze degli operatori presso i rispettivi utenti, tenendo informato il servizio sociale comunale circa le modalità e gli esiti dell'attività di controllo effettuata.

### **ART. 13 - SERVIZIO DI COORDINAMENTO**

L'appaltatore individua il personale facente parte del servizio di coordinamento che è costituito da:

- un coordinatore del servizio, che dovrà possedere adeguata esperienza professionale almeno triennale nel coordinamento di servizi analoghi a quelli oggetto del presente capitolato, garantendone la sostituzione in caso di assenza/impedimento con personale in possesso di analoga esperienza;
- un responsabile dei servizi in qualità di referente tecnico – organizzativo, in ordine alle attività oggetto del presente capitolato.

Il servizio di coordinamento garantisce la connessione tra l'appaltatore, gli operatori, il Comune di Schio e ogni altro soggetto coinvolto nell'organizzazione del servizio e nella realizzazione del PAI/PEI.

Il servizio di coordinamento dovrà garantire nel rispetto del presente capitolato:

- l'esecuzione a regola d'arte dei servizi, prestazioni e interventi previsti dal presente capitolato;
- la partecipazione all'incontro mensile di monitoraggio operativo con gli assistenti sociali comunali;
- l'intervento tempestivo per la soluzione di eventuali criticità a livello operativo;
- il supporto, la supervisione e il monitoraggio dell'attività svolta dagli operatori;
- l'organizzazione degli interventi e la pianificazione oraria del lavoro degli operatori socio-sanitari, degli operatori ausiliari e degli educatori, garantendo la maggiore stabilità possibile del personale ed evitando eccessivi turn over;
- la scelta degli operatori da abbinare agli utenti in conformità alle caratteristiche richieste dagli assistenti sociali comunali referenti e previo confronto con i medesimi, garantendo per quanto possibile la disponibilità di operatori di ambo i sessi;
- l'invio agli assistenti sociali comunali referenti entro le 13.00 del venerdì della settimana precedente, del piano orario settimanale dettagliato per ciascun utente e indicante l'operatore assegnato;
- la comunicazione telefonica corretta e tempestiva agli utenti delle eventuali modifiche degli orari di intervento, di ritardi, del cambio operatore e di ogni altra variazione rispetto al piano di lavoro concordato;
- la comunicazione via e-mail corretta e tempestiva agli assistenti sociali comunali referenti delle eventuali modifiche degli orari di intervento, del cambio operatore e di ogni altra variazione rispetto al piano di lavoro concordato;
- la realizzazione di un corretto, tempestivo e completo passaggio di consegne tra operatori;

- in caso di turn over garantire sempre idoneo passaggio di informazioni tra operatori e coordinatore dell'appaltatore con gli assistenti sociali comunali referenti e con il nucleo beneficiario del servizio, tenendo presente che nel corso di un anno solare non potrà essere prestato il servizio all'utente, inteso come servizio della stessa tipologia, da più di 5 operatori diversi;
- la disponibilità e reperibilità del coordinatore per gli assistenti sociali comunali referenti per ogni attività organizzativa e la tempestiva risoluzione di problematiche operative e comunicazioni inerenti al PAI e al PEI e al nucleo;
- la reperibilità telefonica per i nuclei beneficiari e/o chi li rappresenta e/o i familiari dal lunedì al sabato per comunicazioni di carattere operativo (a titolo esemplificativo: assenze utente, ritardi, richieste di cambio orario..).

I nominativi del coordinatore e del responsabile tecnico-organizzativo dovranno essere comunicati al Comune di Schio prima dell'aggiudicazione dell'appalto e prima di ogni eventuale sostituzione e/o variazione, allegando copia fotostatica del relativo curriculum professionale, in riferimento a quanto previsto dal presente articolo.

#### **ART. 14 - REQUISITI PROFESSIONALI DEGLI OPERATORI**

L'appaltatore deve garantire la disponibilità del personale sufficiente e adeguato, per qualifica ed esperienza, allo svolgimento dei servizi oggetto dell'appalto.

Nello specifico:

- un organico di operatori socio-sanitari in possesso del titolo conseguito ai sensi della legge regionale n. 20 del 16.8.2001 o titolo equipollente ai sensi della DGR 2230/2002 e 3973/2002, da utilizzare per gli interventi di SAD e formazione assistenti familiari e/o addetti alla cura; coloro che hanno conseguito all'estero un titolo professionale dell'area socio-sanitaria devono avere ottenuto dal Ministero della Salute Italiano il riconoscimento del titolo;
- un organico di operatori ausiliari per i quali non è richiesto il possesso di una qualifica particolare, ma le conoscenze e le competenze tecniche finalizzate allo svolgimento dell'aiuto domestico e del trasporto nel territorio;
- operatori per il servizio di parrucchiere e pedicure a domicilio, per i quali è necessario il possesso dei requisiti professionali specifici previsti dalla vigente normativa;
- un organico di educatori in possesso della qualifica di educatore o di titolo equipollente, in base alla vigente normativa.

Per tutti gli operatori – compresi il coordinatore e il suo sostituto e il referente tecnico-organizzativo - sono richiesti inoltre:

- possesso di patente di guida di categoria B;
- buona conoscenza e padronanza della lingua italiana sia scritta sia parlata;
- idoneità psico-fisica alla mansione specifica oggetto dell'appalto ai sensi del d.lgs. n. 81/2008.

Gli operatori devono avere la capacità di rilevare le necessità della persona e una sufficiente conoscenza della rete di servizi, delle risorse che questi offrono e delle modalità di accesso e di attivazione (es: procedura per la fornitura di ausili, domanda di invalidità, ecc.), per favorire l'accesso dell'utente e dei suoi familiari agli interventi più adeguati. In

ogni caso qualora l'operatore rilevasse significative alterazioni delle condizioni fisiche o psichiche dell'utente, le dovrà segnalare tempestivamente al personale sanitario di riferimento e a un familiare, informando successivamente l'assistente sociale comunale referente.

Prima dell'attivazione del servizio e prima di ogni eventuale successiva variazione, l'appaltatore deve comunicare per iscritto al servizio sociale comunale i nominativi degli operatori addetti al servizio, che verranno impiegati per lo svolgimento delle prestazioni contrattuali, fatti salvi i casi di cui all'art. 18, secondo paragrafo.

In caso di mancanza di requisiti professionali, l'appaltatore deve provvedere alla sostituzione dell'operatore sin dal momento del ricevimento della comunicazione da parte del direttore dell'esecuzione del contratto (DEC), fatta salva l'applicazione della penale di cui al successivo art. 32 ed entro 15 (quindici) giorni in caso di non gradimento.

### **ART. 15 - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

L'appaltatore deve garantire lo svolgimento di corsi di formazione e aggiornamento, allo scopo di informare dettagliatamente il proprio personale circa le condizioni e le modalità previste nel contratto per adeguare il servizio agli standard di qualità richiesti dal Comune.

Tale formazione è obbligatoria e deve essere effettuata dall'appaltatore prima dell'avvio del servizio e anche successivamente per tutti i nuovi assunti.

L'appaltatore ha l'obbligo di dichiarare al servizio sociale l'avvenuta predetta formazione obbligatoria del personale nonché quella relativa alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

La documentazione attestante l'avvenuta formazione dovrà essere conservata nella sede dell'appaltatore e messa a disposizione su richiesta del Comune.

L'appaltatore è tenuto a dare puntuale attuazione al progetto annuale di formazione e aggiornamento, di sostegno psicologico e supervisione professionale presentato in sede di offerta tecnica di cui al disciplinare di gara. Le iniziative dovranno ricomprendere anche la formazione specifica relativa all'assistenza nei confronti di utenti affetti da particolari patologie (Alzheimer e altre demenze).

Il Comune di Schio potrà effettuare verifiche in merito al contenuto delle iniziative stesse e formulare delle osservazioni. E' fatto obbligo all'appaltatore di produrre, entro 3 (tre) mesi dal termine di ogni progetto, una dettagliata relazione di sintesi sulle attività svolte, che sarà sottoposta a verifica da parte del Comune di Schio, con particolare riferimento alla corrispondenza tra l'attività effettivamente realizzata e quanto offerto in sede di gara.

Il Comune di Schio potrà, d'intesa con l'appaltatore, attuare a sua volta momenti di formazione e aggiornamento professionale.

Tutta la formazione dovrà essere svolta al di fuori dell'orario del servizio in appalto. L'onere per la formazione si intende incluso nel prezzo offerto in sede di gara.



## ART. 16 - AVVIO, VARIAZIONE, SOSPENSIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Il Comune, titolare del servizio, effettua attraverso i propri assistenti sociali l'esame dei casi, la rilevazione dei bisogni, l'individuazione dei destinatari, l'ammissione, la sospensione, la variazione e la cessazione dei servizi.

L'assistente sociale comunale referente, per ogni singolo utente, all'interno del PAI/PEI, elabora una scheda d'intervento contenente: generalità, indirizzo e recapiti telefonici del nucleo, dei destinatari del servizio all'interno del nucleo, dei soggetti della rete (compresi gli altri servizi del territorio coinvolti, il familiare di riferimento, il medico di Medicina Generale), caratteristiche dell'alloggio, obiettivi specifici, prestazioni, durata e decorrenza del servizio, monte orario settimanale, distribuzione settimanale del numero di accessi e relativi orari, eventuale necessità di compresenza, che dovrà essere integrata con l'individuazione dell'operatore/educatore o degli operatori/educatori che prenderanno in carico il caso. Tale piano sarà sottoscritto per accettazione dall'utente e dall'appaltatore, che ne riceveranno copia. Per casi particolari, definiti dall'assistente sociale comunale referente, l'operatore/educatore sarà presentato all'utente dal medesimo assistente sociale all'inizio del servizio.

La trasmissione dell'ordine di intervento è effettuata per via telematica, con conferma di ricevimento.

Le prestazioni del servizio di assistenza domiciliare e di formazione assistenti familiari e/o addetti alla cura, devono essere attivate entro il quinto giorno dalla trasmissione dell'ordine di intervento o entro data successiva comunicata dall'assistente sociale comunale referente; a eccezione dei casi giudicati di particolare necessità e urgenza dall'assistente sociale comunale referente, per i quali la richiesta dovrà essere soddisfatta entro le 24 (ventiquattro) ore. Nel computo di tali termini non sono compresi la domenica e gli altri giorni di festività.

I **casi di particolare necessità e urgenza** sono individuati dall'assistente sociale comunale referente, a esclusiva valutazione del medesimo sulla base dei seguenti parametri:

- la grave non autosufficienza;
- la mancanza o l'inadeguatezza della rete sociale;
- le situazioni in cui la mancanza dell'intervento pregiudichi le condizioni igieniche e assistenziali del soggetto;
- le situazioni in cui sia necessario affiancare soggetti che prestino assistenza continuativamente da più di due anni, per garantire loro un supporto e prevenire, in tal modo, l'esaurirsi della capacità di assistere;
- temporanee e motivate assenze dei familiari e di chi garantisce l'assistenza;
- dimissioni protette ospedaliere/strutture.

Le prestazioni del servizio di sostegno educativo sono, di norma, programmate su anno scolastico per i minori, sulla base delle segnalazioni e dell'analisi dei casi compiuta dal servizio sociale comunale e comunicate all'appaltatore; per gli adulti/anziani sono programmate su progetto individualizzato (PEI) redatto dall'assistente sociale comunale referente.

Prima di prendere servizio il personale dell'appaltatore viene edotto - anche con consegna di circolari comunali - sul codice di comportamento approvato dal Comune, in quanto lo stesso si intende esteso anche ai dipendenti di soggetti appaltatori dei servizi.

L'appaltatore predispone il programma degli interventi da svolgere a domicilio, in attuazione dei progetti individualizzati. Sono possibili richieste di intervento in corso d'anno scolastico, che devono essere attivate entro il settimo giorno dalla trasmissione telematica dell'ordine di intervento. Nel computo di tale termine non sono compresi la domenica e gli altri giorni di festività.

Il DEC comunicherà per iscritto all'appaltatore qualsiasi necessità di modifica temporanea, sospensione e ripresa del servizio (es. in caso di ricovero o di dimissioni ospedaliere dell'utente) per il tempestivo adeguamento.

In caso di modifiche sostanziali (es. variazione del monte orario e/o delle prestazioni) l'assistente sociale comunale referente trasmetterà un nuovo PAI/PEI all'appaltatore.

Sono di competenza del servizio sociale le comunicazioni all'utente di avvio, di sospensione e di cessazione dei servizi, oltre che la ricezione, la verifica e la valutazione delle segnalazioni di irregolarità espresse dagli stessi utenti, al fine dell'eventuale avvio del procedimento di contestazione di difformità.

In caso di cessazione del servizio, il DEC trasmetterà all'appaltatore idonea comunicazione scritta, indicando la data di chiusura del servizio.

In caso di rifiuto ingiustificato o qualora l'utente, senza preavviso, sia assente nell'orario stabilito per le prestazioni, l'appaltatore dovrà immediatamente e non oltre la stessa giornata dell'evento, darne comunicazione all'assistente sociale comunale referente per gli interventi di competenza.

L'appaltatore, qualora rilevi nel corso dell'operato particolari situazioni di degrado o di rischio sociale, oppure accerti un rifiuto da parte dell'utente delle prestazioni programmate a suo favore, ha l'obbligo di segnalare all'assistente sociale comunale referente quanto rilevato; parimenti, l'appaltatore dovrà informare tempestivamente e non oltre la stessa giornata dell'evento l'assistente sociale comunale referente, qualora un intervento programmato non possa essere effettuato per la non comunicata assenza dell'utente.

## **ART. 17 - MODALITÀ ORGANIZZATIVE**

Il servizio deve funzionare tutti i mesi dell'anno, anche in presenza di avversità atmosferiche (per es. nevicate).

L'ora di servizio prestata si intende di 60 (sessanta) minuti, al netto dei tempi di percorrenza necessari a raggiungere l'abitazione dell'utente o il luogo in cui viene attivato il servizio.

L'orario di svolgimento è il seguente:

- il servizio di assistenza domiciliare (SAD) può essere richiesto per i giorni feriali (incluso il sabato) dalle ore 7.00 alle ore 20.00. Per i **casi di particolare necessità e urgenza**, definiti dal precedente articolo 16, comma 5, il servizio può essere richiesto

per i giorni festivi, per la domenica e in orario notturno, in base alle esigenze dell'utenza e previa valutazione dell'assistente sociale comunale referente. Il servizio da prestare all'utente può essere strutturato con presenza programmata di tipo continuativo o saltuario;

- il servizio di sostegno educativo può essere richiesto per i giorni feriali (incluso il sabato) dalle ore 7.00 alle ore 20.00, in base alle esigenze dell'utenza e previa valutazione dell'assistente sociale comunale referente;
- il servizio di formazione assistenti familiari e/o addetti alla cura può essere richiesto per i giorni feriali (escluso il sabato) dalle ore 7.00 alle ore 20.00, in base alle esigenze dell'utenza e previa valutazione dell'assistente sociale comunale referente.

Nei periodi di degenza ospedaliera delle persone seguite a domicilio, il servizio viene così modificato:

- qualora si tratti di persona sola o di coppia con figli e/o contesto parentale e amicale di riferimento, di norma il servizio viene sospeso;
- qualora si tratti di persona sola o di coppia priva di contesto parentale e amicale significativo, su indicazione dell'assistente sociale comunale referente, l'intervento permane per assicurare il sostegno alla persona, curare il cambio e il lavaggio della biancheria, nonché tenere i rapporti con il personale medico o paramedico della struttura sanitaria e per il mantenimento della situazione abitativa (ad esempio pagamento delle bollette, affitto, piccole incombenze burocratiche, ecc.).

Ciascun operatore dell'appaltatore deve effettuare la registrazione delle prestazioni svolte con specifica dell'orario di ingresso, dell'orario di uscita, delle attività svolte, delle annotazioni e delle consegne. La registrazione deve essere effettuata in un apposito modulo di rilevazione mensile, approvato dal servizio sociale comunale. Tale modulo deve essere conservato presso il domicilio dell'utente o trattenuto dall'operatore nei casi in cui il servizio venga svolto in luoghi diversi dall'abitazione. Il Comune di Schio si riserva di effettuare, a propria discrezione, controlli sulle registrazioni.

Ogni modifica che comporti una variazione del monte ore di assistenza o del tipo di prestazione riconosciuto a ciascun utente, deve avere la preventiva autorizzazione da parte dell'assistente sociale comunale referente.

L'appaltatore nel predisporre l'orario di lavoro di ciascun operatore dovrà tener conto delle esigenze di puntualità di espletamento del servizio presso l'utente, secondo quanto stabilito nel PAI/PEI, dei tempi necessari per gli spostamenti, cercando di ottimizzare i percorsi compatibilmente con l'orario complessivo di lavoro di ciascun operatore.

La trasmissione del programma e delle sue variazioni dovrà essere effettuata per via telematica.

Ogni operatore, deve essere in grado di poter utilizzare un'automobile, sia essa dell'appaltatore o di sua proprietà in regola con le normative di circolazione stradale e conforme alle indicazioni del costruttore, per l'eventuale accompagnamento degli utenti; l'appaltatore si attiverà per l'ottenimento dei permessi di accesso alla ZTL, ove necessario; il costo relativo all'utilizzo dei mezzi di trasporto, propri dei prestatori di lavoro o dell'appaltatore, è incluso nel calcolo del costo orario stabilito a base d'asta.

Tutti gli operatori dovranno essere dotati di dispositivi per la rilevazione automatizzata della presenza.

### **ART. 18 - ROTAZIONE E SOSTITUZIONE DEGLI OPERATORI**

L'appaltatore deve garantire le sostituzioni del personale che si rendessero necessarie con personale di pari professionalità e qualifica. I nuovi operatori/educatori 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/educatore, l'appaltatore deve assicurare il completo e corretto espletamento dei servizi programmati, ricorrendo alla sostituzione immediata del personale assente.

La rotazione e/o sostituzione degli operatori deve essere preventivamente comunicata all'assistente sociale comunale referente.

Il Comune di Schio si riserva la facoltà di non approvare le suddette rotazioni e/o sostituzioni o di fornire indicazioni in merito alle modalità di effettuazione delle stesse.

Le prestazioni offerte dall'appaltatore devono tener conto dell'esigenza di continuità del rapporto operatore-utente, con particolare attenzione alla riduzione del turn over degli operatori e alla polivalenza degli interventi.

### **ART. 19 - CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

Il servizio oggetto del presente capitolato dovrà essere sempre garantito, salvo l'avverarsi di cause di forza maggiore. In tali circostanze, l'appaltatore dovrà tempestivamente avvisare sia il servizio sociale comunale sia gli utenti, dichiarare la sussistenza delle cause di forza maggiore e adoperarsi per l'espletamento delle prestazioni concordate nei modi e nei tempi migliori possibili.

I servizi oggetto del presente appalto sono da considerarsi a ogni effetto servizi pubblici e, in caso di proclamazione di sciopero, l'appaltatore si impegna a garantire, concordandolo con il servizio sociale comunale, il quantitativo di personale necessario per il mantenimento dei servizi essenziali.

In materia di sciopero si applica al presente appalto quanto previsto dalla normativa vigente in tema di servizi pubblici essenziali e, in particolare dalla legge n. 146 del 12.6.1990, "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero" e successive modifiche e integrazioni.

### **ART. 20 - RAPPORTO TRA OPERATORI E UTENTI**

Gli operatori sono tenuti a mantenere un comportamento rispettoso della dignità e della riservatezza dell'utente, a rispettare quanto concordato con gli assistenti sociali comunali referenti, relativamente al PAI/PEI, nonché ad attuare eventuali collegamenti con altri

servizi socio-sanitari territoriali, nell'ambito delle indicazioni fornite dai medesimi assistenti sociali.

E' fatto divieto al personale, come all'appaltatore, di utilizzare la relazione con l'utenza per interessi e vantaggi personali o per altri, di richiedere o accettare, a qualunque titolo, per sé o per altri, regali o altre utilità, in connessione con l'espletamento delle proprie funzioni o dei compiti affidati in ragione delle attività espletate di cui al presente capitolato.

## **ART. 21 - FORNITURA MATERIALI**

Per lo svolgimento delle attività di cui al presente capitolato, l'appaltatore è tenuto a fornire i mezzi, gli strumenti e il materiale necessario per la pratica erogazione delle prestazioni, garantendone la sicurezza, la qualità, l'appropriatezza e l'efficacia.

L'appaltatore deve fornire agli operatori tutti i dispositivi di protezione individuale necessari per il corretto svolgimento della prestazione, in particolare per le situazioni a rischio e a tutela degli operatori e degli utenti (es. micosi, patologie infettive, scarsa igiene ambientale ecc.), quali mascherine, guanti monouso, guanti per le pulizie, divisa, calzature, copricamiche, occhiali/visiere, disinfettanti ecc. a norma di legge e in ottemperanza a quanto indicato nel d.lgs. 81/2008 e s.m.i.. e garantirne il corretto smaltimento.

Nel caso di interventi che richiedano particolari precauzioni igienico-sanitarie atte a garantire l'incolumità degli operatori, l'appaltatore si impegna a fornire agli stessi i DPI necessari.

Per quanto riguarda gli interventi che richiedono la cura dell'igiene della casa e/o della persona, di norma il materiale di consumo necessario è messo a disposizione dall'utente. Qualora, in situazioni di particolare disagio, l'utente non disponesse di tale materiale, lo stesso deve essere fornito a cura dell'appaltatore.

L'appaltatore deve dotare gli operatori di presidi adeguati per le pulizie straordinarie e saltuarie e conformi alle norme vigenti in materia (aspirapolvere, strumentazione per pulire con il vapore, prodotti igienizzanti e detersivi).

L'appaltatore è tenuto a fornire a ogni operatore un cellulare di servizio e a fornirne l'elenco al servizio sociale comunale.

## **ART. 22 - SISTEMA INFORMATICO DI GESTIONE**

L'appaltatore deve garantire, per l'intera durata del contratto di appalto e a proprie spese, una piena e fattiva collaborazione al processo di implementazione della gestione informatizzata comunale, anche attraverso la partecipazione ad apposite riunioni, nonché l'esecuzione di ogni adempimento necessario ad assicurare la compatibilità e l'interazione del proprio sistema applicativo-informativo con quello utilizzato dal servizio sociale comunale per il caricamento delle prestazioni erogate, sulla base delle diverse tipologie di attività. A tal fine, il Comune potrà richiedere all'appaltatore, che deve intendersi fin d'ora obbligato al relativo adempimento, di utilizzare un modulo web oppure un'interfaccia software per il caricamento di un flusso XML oppure un tracciato record con la rendicontazione delle ore e delle prestazioni erogate, secondo le specifiche fornite dal Comune stesso.

Le somme indicate nei report dovranno corrispondere puntualmente al totale delle ore desunte dai singoli file di dettaglio e costituiranno la base dati su cui il servizio sociale svolgerà la propria attività di analisi e di validazione delle ore.

L'implementazione del sistema informatico non dovrà comportare oneri tecnici ed economici aggiuntivi per il Comune di Schio; 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 o dal Comune.

## **ART. 23 - RISPETTO DELLA NORMATIVA IN MATERIA DI PERSONALE**

L'appaltatore è tenuto a ottemperare a tutti gli obblighi verso il proprio personale impiegato nelle attività contrattuali derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi comprese quelle in tema di igiene e sicurezza, trattamento previdenziale, assicurativo e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. L'appaltatore si obbliga, altresì, ad applicare nei confronti di detto personale le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi di Lavoro e dagli accordi sindacali integrativi e aziendali (se più favorevoli) applicabili alla categoria e nella località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni. L'appaltatore si obbliga inoltre, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione. Gli obblighi relativi ai predetti Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro vincolano l'appaltatore anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse per tutto il periodo di durata dell'appalto. In caso di inosservanza di quanto sopra disposto, il contratto potrà essere risolto, con l'esclusione di qualsiasi richiesta di risarcimento da parte dell'appaltatore e fatta salva la possibilità per il Comune di Schio di agire per il risarcimento dei danni eventualmente subiti.

L'appaltatore è l'unico responsabile, a norma delle vigenti disposizioni, delle condizioni di idoneità al servizio del proprio personale e il Comune è espressamente sollevato da ogni obbligo di responsabilità verso il personale impiegato.

Gli operatori/educatori che prestano la propria attività nell'ambito dell'organizzazione dell'appaltatore non hanno, sotto alcun profilo, rapporti con il Comune. Pertanto, il Comune stesso non ha alcun obbligo nei confronti di detti operatori/educatori e non assume responsabilità alcuna per eventuali danni che gli stessi, nello svolgimento dell'attività, dovessero subire o procurare ad altri e a cose. Ogni operatore/educatore deve essere fisicamente idoneo alla specifica mansione lavorativa e deve utilizzare un abbigliamento adeguato all'esecuzione dei servizi nel rispetto di quanto richiesto dalla normativa vigente.

Nell'ipotesi di inadempimento anche a uno solo degli obblighi previsti dal presente articolo, il Comune si riserva la facoltà di risolvere il contratto, fatta salva la possibilità di agire contro l'appaltatore per il risarcimento dei danni eventualmente subiti.

## **ART. 24 - RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO**

Per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto, la ditta affidataria è tenuta al rispetto delle vigenti norme in materia di prevenzione, sicurezza e igiene del lavoro, in conformità a quanto stabilito dal d.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e successive modificazioni e integrazioni.

L'appaltatore dovrà, altresì, garantire che:

- venga redatto, attuato e aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi ai sensi del d.lgs. 81/2008, con particolare riferimento ai rischi specifici relativi ai servizi oggetto del presente capitolato;
- tutto il personale sia adeguatamente formato, addestrato e informato, compresi gli addetti designati per incarichi specifici, ai sensi e per gli effetti degli articoli 36 e 37 del predetto d.lgs. e dell'accordo Stato-regioni del 21 dicembre 2011;
- la documentazione attestante l'avvenuta formazione dovrà essere conservata nella sede dell'appaltatore e messa a disposizione su richiesta del Comune;
- il personale sia sottoposto ai controlli sanitari periodici, ove previsti.

Nell'ipotesi di inadempimento anche a uno solo degli obblighi previsti dal presente articolo, il Comune si riserva la facoltà di risolvere il contratto, fatta salva la possibilità di agire contro l'appaltatore per il risarcimento dei danni eventualmente subiti.

## **ART. 25 - TIROCINI FORMATIVI E VOLONTARI DEL SERVIZIO CIVILE**

L'appaltatore può inserire nei servizi volontari/e del servizio civile in misura aggiuntiva rispetto all'organico previsto e previa autorizzazione del responsabile del servizio sociale comunale o di un suo delegato, informando circa le mansioni in cui sono coinvolti e i loro specifici compiti. Tali soggetti possono essere utilizzati esclusivamente per prestazioni complementari e non sostitutive degli operatori/educatori.

L'appaltatore può inoltre inserire, a scopo di tirocinio formativo, allievi operatori socio sanitari in numero adeguato a non pregiudicare il corretto svolgimento delle prestazioni ed esclusivamente in affiancamento all'operatore qualificato, previa autorizzazione del direttore dell'esecuzione del contratto o di un suo delegato.

Il personale volontario del servizio civile e tirocinante deve essere adeguatamente assicurato. Nessuna responsabilità derivante dall'impiego del personale di cui sopra può essere posta a carico del Comune, così come nessun onere per l'assicurazione del personale medesimo. Tutti gli obblighi assicurativi, previdenziali e antinfortunistici relativi a detto personale sono a carico dell'appaltatore, il quale ne è il solo responsabile.

La presenza dei soggetti di cui al presente articolo deve essere regolata mediante sottoscrizione di apposito accordo o convenzione tra l'appaltatore e i soggetti stessi in relazione alla circostanza che si tratti di singoli o di organizzazione.

## **ART. 26 - CLAUSOLA SOCIALE**

Al fine di assicurare la continuità del servizio, la ditta aggiudicataria, conformemente al “Progetto di assorbimento del personale” presentato in sede di gara, si impegna a garantire la prosecuzione dell'utilizzo del personale con funzione operativa già impiegato dal precedente affidatario, salvo, in ogni caso, il rispetto di ulteriori specifiche normative in materia, purché le condizioni di lavoro siano armonizzabili con l'organizzazione della ditta aggiudicataria subentrante e con le esigenze tecniche e organizzative di manodopera previste dal nuovo contratto (come da parere espresso dall'ANAC A.G. 25/2013 e dalle linee guida ANAC n. 13).

## **PARTE QUARTA – RAPPORTI ECONOMICI**

### **ART. 27 - PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO**

Il pagamento del corrispettivo decurtato della ritenuta dello 0,50%, ai sensi dell'art. 30 comma 5-bis, del d.lgs. 50/2016, è effettuato con cadenza mensile, su presentazione di regolari fatture corredate di prospetti analitici riepilogativi dei servizi effettuati nel periodo di riferimento da consegnarsi entro il termine massimo del sesto giorno lavorativo del mese successivo al periodo di fatturazione. In detti prospetti deve essere, altresì, riportato il numero di ore di servizio fornite nel mese per ogni singolo utente.

Le singole fatture dovranno inoltre:

- a) essere intestate al servizio sociale del Comune di Schio – Via F.lli Pasini, 33 – 36015 Schio (VI) C.F. / P.IVA 00402150247;
  - b) indicare tutti i dati relativi al pagamento (numero conto corrente bancario e codice IBAN o numero del conto corrente postale dedicato, ai sensi dell'art. 3 legge 136/2011);
  - c) riportare gli estremi del contratto d'appalto (data e numero cronologico) e del CIG (codice identificativo gara), il servizio richiedente, ovvero il servizio sociale, i provvedimenti di assunzione della spesa, il numero dell'impegno di spesa (che saranno successivamente e annualmente comunicati dal medesimo servizio sociale), la data di scadenza del pagamento, in applicazione a quanto previsto dall'art. 42 del D.L. 66/2014, convertito nella legge 89/2014 e successive modifiche e integrazioni e dovranno essere emesse secondo le modalità di cui all'articolo 1, comma 209, della legge 24.12.2007, n. 244 e successivi decreti attuativi (fattura elettronica). A tal fine, il codice univoco ufficio è il seguente: UFT7PV.
- Si precisa che, in mancanza degli elementi di cui alle lettere a), b) e c) le fatture non saranno accettate.

Nell'emissione della fattura, l'appaltatore dovrà, inoltre, rispettare la disciplina di cui all'art. 17-ter del DPR 633/1972 “Split payment”; le fatture dovranno, pertanto, riportare la seguente dicitura: “Scissione dei pagamenti – art. 17-ter del DPR 633/1972”.

L'aggiornamento annuale dei prezzi non potrà essere fatturato a parte, ma dovrà essere ripartito nelle fatture mensili.



Il servizio sociale eseguirà la verifica di conformità del servizio entro 30 giorni dalla data di ricezione della fattura. In assenza di contestazioni o di addebiti, l'Amministrazione procederà all'emissione del mandato di pagamento entro 30 giorni dalla verifica di conformità del servizio. Qualora si verificassero contestazioni, i termini di pagamento rimarranno sospesi e riprenderanno a decorrere dalla definizione della contestazione, salva la possibilità di corrispondere acconti per gli importi non contestati. Eventuali ritardi nei pagamenti non esonerano l'appaltatore dagli obblighi e oneri che a esso derivano dal contratto d'appalto. Ai sensi del comma 4 dell'art. 80 del d.lgs. 50/2016, i pagamenti sono subordinati alla verifica di regolarità contributiva, mediante acquisizione di apposito D.U.R.C.

Le ritenute dello 0,50% effettuate ai sensi dell'articolo 30, comma 5-bis, del d.lgs. 50/2016, potranno essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte del direttore dell'esecuzione del contratto del certificato di regolare esecuzione e previa acquisizione del D.U.R.C. regolare.

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese (R.T.I.) la fatturazione dovrà avvenire da parte di ciascuna impresa in proporzione alla sua quota percentuale di partecipazione al raggruppamento stesso.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 48 bis del D.P.R. 602/1973 e del D.M. 18.1.2008, n. 40, prima di effettuare pagamenti di importo superiore ad Euro 5.000,00 (cinquemila/00), il Comune di Schio verificherà se l'appaltatore è inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento per un ammontare complessivo pari almeno a tale importo; in caso affermativo, il Comune di Schio non procederà al pagamento e segnalerà la circostanza all'agente della riscossione competente per territorio, al fine dell'esercizio dell'attività di riscossione delle somme iscritte a ruolo.

Per gli eventuali ritardi o sospensioni dei pagamenti in seguito a esito negativo dei controlli sopradetti, l'appaltatore non potrà opporre eccezioni al Comune di Schio, né avrà titolo al risarcimento del danno né ad alcuna pretesa.

In caso di applicazione di penalità accertate a carico dell'appaltatore ai sensi del successivo articolo 32, il relativo importo è detratto dal corrispettivo della prima fattura utile. In caso di irregolarità contributiva, i pagamenti sono sospesi e viene attivata la procedura del comma 5 dell'articolo 30 del d.lgs. 50/2016.

Qualora l'utente, senza preavviso alcuno, non sia presente nell'orario stabilito per le prestazioni, l'operatore/educatore dovrà immediatamente darne comunicazione, anche telefonica, al servizio sociale comunale. Solo a fronte della predetta comunicazione potrà essere riconosciuto all'appaltatore un indennizzo pari a mezz'ora del costo orario previsto.

## **ART. 28 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

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

L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione al Comune di Schio e alla Prefettura - ufficio territoriale del Governo, della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

## **ART. 29 - REVISIONE PERIODICA DEL PREZZO**

Il prezzo di aggiudicazione si intende valido e immodificabile per tutto il periodo di durata del contratto. Con detto corrispettivo l'appaltatore è del tutto compensato per il servizio reso, senza alcun diritto a nuovi e/o maggiori emolumenti, salvo quanto disposto nel successivo comma.

Il prezzo di aggiudicazione è fisso nel primo anno di durata del contratto. A partire dal secondo anno contrattuale, l'aggiudicatario avrà facoltà di richiedere, senza effetto retroattivo, un adeguamento dei prezzi. In tal caso, la richiesta dovrà essere accompagnata da documentazione atta a giustificare l'aumento dei prezzi (per esempio la dichiarazione di fornitori o subcontraenti, le fatture pagate per l'acquisto di materiali, le bollette per utenze energetiche ecc.) e pervenire a mezzo PEC entro 30 giorni dalla scadenza di ogni anno di contratto.

La revisione dei prezzi, regolata dall'art. 106, comma 1, lett. a) del d.lgs. 50/2016, avverrà sulla base di un'istruttoria condotta dal responsabile del procedimento. I prezzi verranno aggiornati sulla base della variazione percentuale media annua con riferimento all'indice ISTAT-FOI "Indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati - senza tabacchi".

In relazione alla revisione per l'adeguamento dei prezzi, non è considerata circostanza imprevedibile di cui all'art. 1664 del Codice Civile la sottoscrizione di nuovi contratti collettivi nazionali di lavoro o di altri accordi territoriali o aziendali in sostituzione di quelli scaduti.

## **PARTE QUINTA – DISPOSIZIONI CONTRATTUALI**

### **ART. 30 - VERIFICA DEI SERVIZI**

Il Comune di Schio accerta periodicamente il buon andamento del servizio, con particolare riferimento alla verifica dei livelli quantitativi, qualitativi e funzionali del medesimo, mediante l'utilizzo di opportune tecniche di valutazione, che potranno prevedere sopralluoghi e l'uso di questionari o di altre metodologie di analisi per la rilevazione della qualità del servizio e della soddisfazione soggettiva degli utenti.

Nello specifico, l'attività di controllo/vigilanza viene esercitata secondo le modalità sotto elencate:

- analisi delle relazioni periodiche, con cadenza annuale, da presentarsi entro il 31 gennaio di ciascun anno di appalto;
- controlli sulle schede mensili dell'assistenza domiciliare, tenute dall'appaltatore, in caso di contestazione da parte degli utenti per errati addebiti;
- rilevazione annuale delle presenze degli operatori in occasione delle riunioni mensili di coordinamento, in modo da garantire la presenza al 70% (settanta per cento) delle riunioni da parte di ciascun operatore;
- incontri generali, con cadenza almeno annuale tra il servizio sociale comunale, il coordinatore e il responsabile dei servizi in qualità di referente tecnico-organizzativo

dell'appaltatore, al fine di effettuare verifiche sull'andamento del servizio oggetto del presente appalto.

L'appaltatore, previa intesa con il servizio sociale comunale, potrà servirsi di ulteriori strumenti, elaborati in proprio, per le verifiche sui casi e la valutazione complessiva del servizio.

È di competenza del servizio sociale comunale il controllo sull'esecuzione del contratto, inclusa la verifica dell'adempimento di quanto previsto nel presente capitolato e nell'offerta presentata dall'aggiudicataria.

### **ART. 31 – RECLAMI**

Nell'ottica del miglioramento continuo e della soddisfazione del cliente-utente per la gestione dei reclami, deve essere seguita la seguente procedura:

- nel caso il reclamo sia presentato dall'utente direttamente all'appaltatore, questo è tenuto a darne comunicazione al Comune entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento, fornendo le relative controdeduzioni;
- nel caso il reclamo sia presentato dall'utente al Comune, questo lo inoltra all'appaltatore entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento; l'appaltatore deve rispondere entro i successivi 10 (dieci) giorni dal ricevimento della lettera di contestazione;
- il Comune si riserva di approfondire l'istruttoria e di trasmettere, comunque entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni, la risposta all'autore del reclamo e per conoscenza all'appaltatore.

### **ART. 32 – PENALITÀ**

L'appaltatore, nell'esecuzione del servizio, avrà l'obbligo di osservare le disposizioni di legge che riguardano il servizio stesso, nonché quanto contenuto nel presente capitolato e nel contratto.

Il Comune, previo completamento della procedura di cui ai commi successivi, applicherà con atto del DEC, senza pregiudizio di ogni altra azione in merito, le penali di cui si riportano gli importi, nei seguenti casi:

- € 1.000,00 (euro mille/00): per utilizzo di personale privo dei requisiti professionali richiesti per ogni singolo giorno di attività;
- € 1.000,00 (euro mille/00): per comportamenti degli operatori tenuti nei confronti degli utenti caratterizzati da imperizia, imprudenza e/o negligenza per ogni singolo episodio;
- € 1.000,00 (euro mille/00): per mancato rispetto delle determinazioni assunte dal Comune circa l'accesso, la variazione, la sospensione e la cessazione del servizio di assistenza domiciliare per ogni episodio;
- € 1.000,00 (euro mille/00): per ogni mancato rispetto delle prescrizioni relative alla realizzazione del progetto annuale di formazione e aggiornamento, sostegno

psicologico e supervisione professionale di cui all'articolo 15 del presente capitolato e offerto in sede di gara;

- € 1.000,00 (euro mille/00): per violazione del diritto di riservatezza dei dati e per ogni trattamento contrario alla vigente normativa in materia per ogni episodio;
- € 1.000,00 (euro mille/00): in caso di inosservanza di leggi, di regolamenti e di disposizioni inerenti il servizio per ogni episodio;
- € 500,00 (euro cinquecento/00) per elevato turn over degli operatori tale da non garantire una minima continuità assistenziale (nel caso in cui all'interno di un anno solare all'utente sia stato prestato il servizio da più di 5 operatori diversi);
- € 500,00 (euro cinquecento/00): per mancata presa in carico dell'utente rispetto ai termini prescritti dal capitolato e/o mancato rispetto del PAI/PEI stabilito dall'assistente sociale comunale referente, per ogni episodio;
- € 300,00 (euro trecento/00): per mancata effettuazione del servizio giornaliero per ciascun utente e/o reiterati ritardi o uscite anticipate degli operatori addetti all'assistenza, rispetto all'orario previsto per lo svolgimento del servizio, per ogni episodio;
- € 300,00 (euro trecento/00): per mancato rispetto delle indicazioni e/o decisioni dell'assistente sociale comunale referente, nell'ipotesi di sostituzione o rotazione degli operatori, per ogni episodio.

Si precisa che quanto offerto dal concorrente aggiudicatario in sede di gara costituirà obbligo contrattuale; pertanto, in caso di inadempienza, verrà comminata una penale da un minimo di € 100,00 a un massimo di € 500,00 per ogni inadempimento riscontrato e verrà intimato il ripristino delle condizioni contrattuali entro il termine di 15 giorni lavorativi dalla richiesta, fatto salvo in ogni caso quanto prescritto al successivo art. 36 per la risoluzione contrattuale.

In caso di recidiva per la medesima infrazione la penalità è raddoppiata.

Dopo la comminazione di 5 (cinque) sanzioni pecuniarie in un anno, si potrà addivenire alla risoluzione del contratto.

Qualora la violazione riscontrata risulti di lieve entità e non abbia provocato alcuna conseguenza, potrà essere comminata una semplice ammonizione.

L'applicazione della penale deve essere preceduta da regolare avvio del procedimento di contestazione dell'inadempimento, a mezzo PEC da effettuarsi a cura del DEC, entro 10 (dieci) giorni dall'accertamento dell'inadempimento. L'appaltatore ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni via PEC o mediante raccomandata con ricevuta di ritorno entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento della PEC. Le suddette controdeduzioni saranno valutate dal DEC.

L'applicazione delle penalità, come sopra descritte, non estingue il diritto di rivalsa del Comune di Schio nei confronti dell'appaltatore per eventuali danni patiti, nè il diritto di rivalsa di terzi, nei confronti dei quali l'appaltatore rimane comunque e in qualsiasi caso responsabile per ogni inadempienza.

Il Comune potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo con quanto dovuto all'appaltatore per l'esecuzione del servizio, ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione definitiva. L'appaltatore prende atto che l'applicazione delle penali non preclude il diritto del Comune di chiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

L'applicazione delle penalità, come sopra descritte, non esclude la facoltà del Comune, in caso di violazioni gravi o reiterate, di sospendere immediatamente il servizio e/o di risolvere il contratto, procedendo nei confronti dell'appaltatore alla determinazione dei danni eventualmente sofferti e rivalendosi con l'incameramento della cauzione definitiva e, ove ciò non bastasse, agendo per il pieno risarcimento dei danni subiti.

### **ART. 33 - POLIZZE ASSICURATIVE**

L'appaltatore assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o arrecati a beni, tanto dell'appaltatore stesso quanto del Comune o di terzi, ivi compresi gli utenti, nell'espletamento delle prestazioni contrattuali a esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi. E' pure responsabile dell'operato e del contegno dei dipendenti e degli eventuali danni che dal personale o dai mezzi utilizzati potessero derivare al Comune, a terzi o a cose. Le spese che il Comune dovesse eventualmente sostenere a tale titolo saranno dedotte dai corrispettivi dovuti o dalla garanzia definitiva prestata dall'appaltatore e, in ogni caso, da questo rimborsate.

Il Comune è esonerato da qualsiasi responsabilità per danni o infortuni che dovessero occorrere al personale dell'appaltatore durante l'esecuzione del servizio, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere derivante dalla suddetta responsabilità deve intendersi già compreso e compensato nel corrispettivo di contratto.

A tal fine l'appaltatore si impegna a stipulare, a beneficio del Comune di Schio e dei terzi, con assicuratore autorizzato dall'IVASS all'esercizio del ramo Responsabilità civile generale:

- a) polizza di RCT Responsabilità Civile verso Terzi avente per oggetto il medesimo oggetto dell'appalto di cui al presente capitolato con un massimale RCT minimo di Euro 5.000.000,00 (cinque milioni/00) per singolo sinistro e con il limite per persona di Euro 5.000.000,00 (cinque milioni/00), che copra i danni a persone e a cose. Detta polizza, nella quale dovrà risultare che il Comune di Schio e gli utenti del servizio sono espressamente considerati "terzi" a tutti gli effetti, dovrà avere una durata pari all'intera durata del contratto d'appalto;
- b) polizza di Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro R.C.O per un massimale non inferiore a Euro 5.000.000,00 (cinque milioni/00) per singolo sinistro, con il limite per persona di Euro 2.000.000,00 (due milioni/00).

I massimali previsti nelle polizze assicurative non sono da ritenersi in alcun modo limitativi della responsabilità assunta dall'appaltatore sia nei confronti dei terzi sia nei confronti del Comune di Schio sia nei confronti dei prestatori di lavoro.

La polizza assicurativa non libera l'appaltatore dalle proprie responsabilità, avendo la stessa esclusivamente lo scopo di ulteriore garanzia. Eventuali scoperti e franchigie rimangono a carico dell'appaltatore.

La polizza assicurativa, debitamente quietanzata dall'assicuratore per conferma di copertura, dovrà essere consegnata in originale o in copia conforme dall'appaltatore al Comune prima della stipulazione del contratto o prima di dare avvio alla prestazione

contrattuale in via d'urgenza in pendenza della stipulazione del contratto e dovrà restare presso lo stesso depositata per tutta la durata del contratto. Le quietanze relative alle annualità dovranno essere prodotte al Comune in originale o in copia conforme alle relative scadenze.

L'eventuale quietanza di rinnovo dovrà essere consegnata al Comune nei quindici giorni successivi alla scadenza del periodo di copertura in essere.

Nel caso in cui venga presentata dall'appaltatore una polizza generica e non specifica per l'appalto di cui al presente capitolato, la stessa dovrà contenere tutte le prescrizioni di cui sopra, più una specifica appendice riportante che i massimali RCT e RCO minimi di Euro 5.000.000,00 per singolo sinistro sono vincolati dall'assicuratore per l'appalto di cui al presente capitolato, riportando il nominativo del Comune e l'oggetto dell'appalto.

Deve essere assicurata la copertura INAIL per le attività per le quali questa è obbligatoria.

Gli automezzi dell'appaltatore e/o del personale del medesimo appaltatore, utilizzati per l'espletamento del servizio devono essere coperti da polizza assicurativa RC auto e da polizza contro gli infortuni al conducente e ai trasportati. Tali polizze assicurative, in originale o in copia, devono essere depositate presso l'appaltatore, il quale si impegna a esibirle a richiesta del Comune.

Resta inteso che qualora per qualsiasi causa venga meno la copertura assicurativa prestata e la stessa non venga ripristinata, su richiesta del Comune di Schio, entro le 72 ore successive alla richiesta, quest'ultimo ha facoltà di dichiarare risolto il contratto d'appalto.

### **ART. 34 - GARANZIA DEFINITIVA**

La ditta affidataria dovrà costituire per i termini di durata dell'appalto una cauzione fissata nella misura prevista dall'articolo 103, comma 1, del d.lgs. 50/2016.

La garanzia potrà essere costituita mediante fideiussione bancaria o polizza fideiussoria assicurativa rilasciata da imprese di assicurazione debitamente autorizzate all'esercizio del ramo cauzione.

La garanzia dovrà contenere le seguenti condizioni particolari:

- rinuncia da parte dell'obbligato in solido con il debitore principale al beneficio della preventiva escussione, di cui all'articolo 1944 del Codice Civile e impegno da parte dello stesso a rimanere obbligato in solido con il debitore principale fino a quando il Comune non dichiara il pieno adempimento degli obblighi assunti dal debitore stesso;
- rinuncia all'onere di una tempestiva e diligente escussione del debitore a opera del creditore di cui all'art. 1957 del codice civile;
- impegno da parte dell'obbligato, in solido con il debitore principale, a versare l'importo della cauzione entro quindici giorni, a semplice richiesta del Comune, senza alcuna riserva.

L'importo della garanzia è ridotto del 50% per coloro che presentino, in originale, in copia conforme ovvero in copia con dichiarazione di corrispondenza all'originale resa dal legale rappresentante e corredata da fotocopia del documento identificativo del sottoscrittore,

della certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI EN ISO 9000. Si applica la riduzione del 50%, non cumulabile con quella del precedente periodo, anche nei confronti delle micro imprese, piccole e medie imprese e dei raggruppamenti di operatori economici o consorzi ordinari costituiti esclusivamente da micro imprese, piccole e medie imprese. Sono fatte salve le ulteriori riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del d.lgs. 50/2016.

In caso di R.T.I.:

- se tutte le imprese facenti parte del raggruppamento sono in possesso della certificazione di qualità, al raggruppamento va riconosciuto il diritto alla riduzione della garanzia;
- se solo alcune delle imprese sono in possesso della certificazione di qualità, il raggruppamento non può godere del beneficio della riduzione della garanzia.

Ai sensi dell'art. 103, comma 3, del d.lgs. 50/2016, la mancata costituzione della garanzia fideiussoria determina la decadenza dell'affidamento, l'acquisizione della cauzione provvisoria e l'aggiudicazione dell'appalto al concorrente che segue in graduatoria.

In caso di risoluzione del contratto per fatto dell'aggiudicatario, il deposito cauzionale verrà incamerato, fatto salvo il diritto al risarcimento di eventuali maggiori danni.

#### **ART. 35 - SUBAPPALTO DEL SERVIZIO - CESSIONE DEL CONTRATTO – CESSIONE DEL CREDITO**

L'intenzione di subappaltare deve essere dichiarata in sede di offerta, salva l'autorizzazione in sede esecutiva. Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto.

Trattandosi di appalto ad alta prestazione di manodopera, la prevalente esecuzione dello stesso è riservata all'affidatario.

Si applicano le disposizioni di cui all'articolo 105 del d.lgs. 50/2016.

È vietato cedere, anche parzialmente, il contratto in oggetto; in caso di inottemperanza a tale divieto, il contratto deve intendersi risolto di diritto ai sensi dell'articolo 1456 Codice Civile.

L'appaltatore può cedere gli eventuali crediti derivanti dal contratto con le modalità espresse dal comma 13 dell'articolo 106 del d.lgs. 50/2016.

#### **ART. 36 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

Ai sensi di quanto disposto dagli artt. 1453 e 1454 del Codice Civile, in caso di inadempimento anche di uno solo degli obblighi contrattualmente assunti da parte dell'appaltatore, che si protragga oltre il termine non inferiore a 15 giorni, solari e consecutivi, che verrà assegnato dal Comune di Schio per porre fine all'inadempimento, mediante PEC, il medesimo ha la facoltà di dichiarare la risoluzione del contratto d'appalto.

Il contratto può essere dichiarato risolto di diritto dal Comune di Schio, secondo quanto stabilito dall'art. 1456 del Codice Civile, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento e previa dichiarazione di volersi avvalere della clausola risolutiva espressa da comunicarsi all'appaltatore mediante PEC nei seguenti casi, oltre a quelli già contemplati in altre parti del presente capitolato:

- accertata non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate dall'appaltatore, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445 e successive modifiche e integrazioni;
- insolvenza o grave dissesto economico o finanziario dell'appaltatore risultante dall'avvio di una procedura concorsuale o dal deposito di un ricorso/istanza che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, un curatore, un custode o un soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso di beni e/o venga incaricato della gestione degli affari dell'appaltatore stesso;
- fallimento o cessazione dell'appaltatore;
- condanna, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, dei componenti l'organo di amministrazione o l'amministratore delegato o il direttore generale, ovvero nel caso di loro assoggettamento alle misure previste dalla vigente normativa antimafia;
- in caso di esito interdittivo di informazioni antimafia sull'appaltatore di cui all'art. 84 del d.lgs 6.9.2011, n. 159 rese dalla Prefettura ai sensi del protocollo di legalità delle Prefetture della Regione del Veneto del 17.9.2019;
- in caso di mancata comunicazione al Comune di Schio di ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità, ovvero offerta di protezione, ovvero ancora di qualsiasi tentativo di pressione criminale che venga avanzata nel corso dell'esecuzione del contratto nei confronti di un rappresentante dell'appaltatore o di un agente o di un dipendente, ai sensi del protocollo di legalità delle Prefetture della Regione del Veneto del 17.9.2019;
- quando l'appaltatore si renda colpevole di frode;
- mancata osservanza del divieto di cessione del credito maturato nei confronti del Comune di Schio, senza espresso consenso del Comune di Schio stesso;
- violazione delle norme in materia di tracciabilità dei flussi finanziari;
- perdita da parte dell'appaltatore dei requisiti minimi richiesti per la partecipazione alla procedura di scelta del contraente nonché di quelli richiesti per la stipulazione del contratto;
- arbitraria e ingiustificata interruzione o sospensione da parte dell'appaltatore del servizio oggetto del presente capitolato, non dipendente da causa di forza maggiore;
- mancato rispetto di quanto dichiarato dall'appaltatore in sede di offerta tecnica;
- mancata validità della/e polizza/e assicurativa/e durante la vigenza del contratto;
- cessione del contratto, fatto salvo quanto previsto dall'art. 106, comma 1, lettera d) del d.lgs. 50/2016 e s.m.i.;
- gravi violazioni degli obblighi contrattuali nelle modalità di esecuzione del servizio previste dal presente capitolato, dal contratto e dalle norme legislative, regolamentari e amministrative vigenti in materia, con particolare riferimento alla grave o reiterata inosservanza delle disposizioni a favore del personale dipendente o in materia di prevenzione, protezione, sicurezza e igiene sul lavoro;



- ogni altra inadempienza qui non contemplata o fatto che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto;
- violazione da parte dell'appaltatore e dei suoi dipendenti e/o collaboratori, a qualsiasi titolo, degli obblighi di comportamento di cui al codice generale di comportamento dei dipendenti pubblici e al codice di comportamento dei dipendenti del Comune;
- altre violazioni degli obblighi contrattuali, non eliminate, dopo due diffide formali da parte del Comune.

La risoluzione anticipata del contratto, fermo restando il diritto al risarcimento del danno per il Comune di Schio, comporterà per l'appaltatore l'incameramento della cauzione definitiva, l'applicazione delle penalità previste, la perdita di ogni diritto di indennizzo per spese sostenute o mancato guadagno, l'addebito degli eventuali nuovi o maggiori oneri per la stipulazione di un nuovo contratto d'appalto. In tal caso, il Comune di Schio potrà affidare l'appalto al concorrente che segue in graduatoria.

E' fatta salva, inoltre, per il Comune di Schio la facoltà di assumere ogni altra iniziativa ritenuta necessaria al fine della prosecuzione del servizio.

Qualora, senza giustificato motivo e/o giusta causa, l'appaltatore dovesse risolvere il contratto prima della scadenza convenuta, il Comune potrà rivalersi sulla cauzione, addebitando all'inadempiente, a titolo di penale, la maggiore spesa derivante dall'assegnazione provvisoria dei servizi ad altro soggetto fino alla scadenza naturale del contratto.

Il Comune, ai sensi e per gli effetti dell'art. 110 del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., in caso di fallimento e di risoluzione del contratto per grave inadempimento, si riserva la facoltà di interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura risultanti dalla relativa graduatoria.

### **ART. 37 - ESECUZIONE IN DANNO**

Qualora la ditta affidataria ometta di eseguire, anche parzialmente, le prestazioni oggetto di contratto con le modalità e i termini previsti, il Comune di Schio potrà ordinare ad altra ditta – senza alcuna formalità – l'esecuzione parziale o totale di quanto omesso dall'appaltatore, al quale saranno addebitati i relativi costi e i danni eventualmente derivati al Comune stesso.

Per la rifusione dei danni e il pagamento delle penalità, il Comune potrà rivalersi, mediante trattenute, sugli eventuali crediti dell'appaltatore ovvero, in mancanza, sul deposito cauzionale che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato.

### **ART. 38 – RECESSO**

È facoltà del Comune recedere unilateralmente dal contratto per giusta causa in qualunque momento della sua esecuzione, previo invio di apposita comunicazione con preavviso non inferiore a 20 (venti) giorni consecutivi, da comunicarsi all'appaltatore mediante PEC.

In caso di recesso, l'appaltatore ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente e a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali pattuite, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria e a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 C.C.

#### **ART. 39 - PROVVEDIMENTI INTERDITTIVI A SEGUITO DI PROVVEDIMENTI DI SOSPENSIONE DELL'ATTIVITÀ IMPRENDITORIALE**

Ai sensi dell'art. 14 del d.lgs. 81/2008, gli organi di vigilanza del Ministero del Lavoro e della previdenza sociale, anche su segnalazione delle amministrazioni pubbliche secondo le rispettive competenze, possono adottare provvedimenti di sospensione di un'attività imprenditoriale.

L'adozione del provvedimento di sospensione è comunicata all'ANAC e al Ministero delle Infrastrutture, per gli aspetti di rispettiva competenza, al fine dell'emanazione di un provvedimento interdittivo alla contrattazione con le pubbliche amministrazioni e alla partecipazione a gare pubbliche di durata pari alla citata sospensione, nonché per un eventuale ulteriore periodo di tempo non inferiore al doppio della durata della sospensione e, comunque, non superiore a due anni.

Il provvedimento di sospensione può essere revocato da parte dell'organo di vigilanza che lo ha adottato nelle ipotesi di cui al comma 4 dell'art. 14 del d.lgs. 81/2008.

Il Comune di Schio si riserva la facoltà di risolvere il contratto qualora il provvedimento interdittivo emesso sia tale da impedire ovvero ritardare il regolare svolgimento del servizio nei tempi prescritti.

#### **ART. 40 - CESSIONE AZIENDA E MODIFICA RAGIONE SOCIALE DELLA DITTA**

La ditta aggiudicataria, in caso di cambio di ragione sociale, dovrà documentare tale cambiamento mediante produzione di copia conforme dell'atto notarile.

Ai sensi dell'art. 106 del d.lgs. 50/2016, la cessione di azienda e gli atti di trasformazione, fusione e scissione relativi all'aggiudicatario non sono opponibili all'Ente, salvo che il soggetto risultante dall'operazione di straordinaria amministrazione abbia prontamente documentato il possesso dei requisiti di qualificazione previsti nel disciplinare di gara, effettuato le comunicazioni di cui all'art. 1 del d.p.c.m. 187/1991 e l'Amministrazione, destinataria delle stesse, non abbia presentato opposizione al subentro del nuovo soggetto nella titolarità del contratto entro sessanta giorni.

L'opposizione al subentro, in relazione al mancato possesso dei requisiti di qualificazione previsti, determina la risoluzione del rapporto contrattuale.

#### **ART. 41 - SCORRIMENTO GRADUATORIA DI GARA**

La risoluzione del contratto per gravi inadempienze contrattuali fa sorgere a favore del Comune di Schio il diritto di affidare il servizio al concorrente che segue in graduatoria.

L'affidamento avviene alle medesime condizioni già proposte dall'aggiudicatario in sede di offerta.

Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute, fatta salva ogni ulteriore responsabilità civile o penale dell'appaltatore per il fatto che ha determinato la risoluzione.

#### **ART. 42 – DOMICILIO**

Il domicilio eletto dal Comune di Schio e dall'appaltatore è quello delle rispettive sedi legali. Ogni variazione del domicilio deve essere comunicata all'altra parte in forma scritta.

#### **ART. 43 - DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE**

È esclusa la competenza arbitrale. Qualsiasi controversia relativa all'appalto cui al presente capitolato che non si sia potuta definire con le procedure dell'accordo bonario di cui all'art. 206 del d.lgs. 50/2016 e s.m.i. sarà sottoposta alla giurisdizione e alla competenza esclusiva del Foro di Vicenza.

In pendenza della risoluzione di qualsiasi controversia, l'appaltatore non potrà sospendere, pregiudicare o ritardare la gestione dei servizi e degli interventi oggetto di appalto.

#### **ART. 44 - REGOLAMENTO UE 2016/679 E DECRETO LEGISLATIVO 30.06.2003 N. 196 COME NOVELLATO DAL DECRETO LEGISLATIVO N. 101/2018**

Il Comune di Schio è titolare del trattamento di tutti i dati personali relativi agli utenti, dati che saranno affidati all'appaltatore per l'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato. A tal fine, il Comune di Schio provvederà con successivo e separato atto del dirigente competente a nominare l'appaltatore responsabile esterno del trattamento dei dati personali detti.

L'appaltatore procederà al trattamento dei dati personali, compresi quelli conferiti direttamente dagli utenti agli operatori, attenendosi alle istruzioni impartite dal Comune e comunque in modo che ne sia garantita la sicurezza.

L'appaltatore si impegna fin d'ora a osservare e far osservare al personale adibito al servizio l'assoluta riservatezza rispetto a tutti i dati e alle informazioni di cui avrà conoscenza nello svolgimento del servizio, a non divulgarli e a non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo, nonché a vigilare sul corretto operato dei dipendenti adibiti al servizio autorizzati al trattamento dei dati.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, il Comune ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l'appaltatore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare al Comune medesimo o a terzi.

## **ART. 45 - NORME FINALI**

Per quanto non espressamente disciplinato dal presente capitolato, si rinvia alle norme del Codice Civile, al d.lgs. 18.4.2016, n. 50 e successive modifiche e integrazioni e alla legislazione vigente in materia di contratti di pubblici servizi, alle norme e leggi vigenti in materia socio-assistenziale, nonché al disposto del d.lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni in materia di sicurezza e, infine, a quanto previsto dal bando e dal disciplinare di gara.

L'appaltatore è tenuto comunque al rispetto delle eventuali norme che dovessero intervenire successivamente all'aggiudicazione e durante il rapporto contrattuale.

Nulla potrà essere richiesto o preteso per eventuali oneri aggiuntivi derivanti dall'introduzione e dall'applicazione delle nuove normative di cui al comma precedente.