



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

CAPITOLATO SPECIALE

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI
DI RIDUZIONE DEL DANNO E LIMITAZIONE DEI RISCHI

IN FAVORE DI TOSSICO/ALCOOLDIPENDENTI

A FORTE MARGINALITA' SOCIALE:

CENTRO DIURNO A BASSA SOGLIA E UNITA' MOBILE

ZONA DISTRETTO LIVORNESE

LOTTO UNICO



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

INDICE

- ART. 1 OGGETTO E FINALITA' DELL'APPALTO**
- ART. 2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO**
- ART. 3 DURATA CONTRATTUALE**
- ART. 4 LOTTO, VALORE STIMATO DELL'APPALTO E IMPORTO CONTRATTUALE**
 - 4.1 LOTTO**
 - 4.2 VALORE STIMATO E IMPORTO RIFERITO ALLA DURATA CONTRATTUALE**
- ART. 5 DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE E DELLE ATTIVITA'**
 - 5.1 DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE**
 - 5.2 ATTIVITA' CARATTERIZZANTI LA PRESTAZIONE**
 - 5.3 ATTIVITA' E PRESTAZIONI DI SUPPORTO**
 - 5.4 STRUTTURA E PRESTAZIONI RELATIVE AL SUO UTILIZZO**
- ART. 6 SPECIFICA DELLE ATTIVITA' E PRESTAZIONI DI SUPPORTO**
 - 6.1 FORNITURA DI GENERI ALIMENTARI E BENI PER IL CONSUMO DEI PASTI**
 - 6.2 FORNITURA DI BENI DI CONSUMO VARI**
 - 6.3 SERVIZIO DI PULIZIA DELL'AMBIENTE INTERNO ED ESTERNO E SANIFICAZIONE**
 - 6.4 DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE**
 - 6.5 SMALTIMENTO RIFIUTI URBANI/SPECIALI**
 - 6.6 MESSA A DISPOSIZIONE DI AUTOMEZZI IDONEI E SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO O TRASPORTO**
 - 6.7 ATTIVITA' E SOSTENIMENTO DELLE SPESE LEGATE ALL'ESPLETAMENTO DI ATTIVITA' ESSENZIALI**
 - 6.8 TENUTA DELLA DOCUMENTAZIONE**
 - 6.9 IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO**
- ART. 7 STRUTTURA DESTINATA ALLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**
- ART. 8 PRESTAZIONI RELATIVE ALL'UTILIZZO DELLA STRUTTURA**
 - 8.1 MANUTENZIONE**
 - 8.2 UTENZE, TARIFFE E TASSE RELATIVE ALLA STRUTTURA, IMPIANTI E ATTREZZATURE**
 - 8.3. FORNITURA INIZIALE ARREDI E ATTREZZATURE**



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

8.4 UTILIZZO DI BENI MOBILI, ARREDI E ATTREZZATURE DELL'AZIENDA USL - SOSTITUZIONE E REINTEGRO

ART. 9 ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE E QUALITA'

9.1 MODALITÀ DI ATTESTAZIONE POSSESSO DEI REQUISITI DI ESERCIZIO

9.2 SISTEMA PERCORSO DI QUALITA'

ART. 10 CRITERI AMBIENTALI MINIMI

ART. 11 FUNZIONI E COMPETENZE DELL'AMMINISTRAZIONE E DELL'APPALTATORE

11.1 FUNZIONI E COMPETENZE DELL'AZIENDA USL

11.2 FUNZIONI E COMPETENZE DELL'APPALTATORE

ART. 12 REFERENTI AZIENDALI E DELL'APPALTATORE

12.1 REFERENTI AZIENDALI

12.2 REFERENTE APPALTATORE

ART. 13 PERSONALE

13.1 FIGURE PROFESSIONALI, QUALIFICHE E COMPETENZE RICHIESTE

13.2 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

13.3 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

13.4 RILEVAZIONE ED ARTICOLAZIONE DELL'ORARIO

13.5 NORME IN MATERIA DI SICUREZZA SUL LAVORO

13.6 ESERCIZIO DEL DIRITTO SCIOPERO

ART. 14 STANDARD PRESTAZIONALI – INDICATORI – MONITORAGGIO E CONTROLLO

14.1 STANDARD PRESTAZIONALI E INDICATORI

14.2 MONITORAGGIO E CONTROLLO

ART. 15 SOSPENSIONE DEI SERVIZI

ART. 16 RESPONSABILITA' PER DANNI E POLIZZA ASSICURATIVA

ART. 17 INCOLUMITA' PUBBLICA

ART. 18 ACCERTAMENTO DANNI

ART. 19 INADEMPIMENTI CONTRATTUALI E PENALI

ART. 20 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

ART. 21 RECESSO UNILATERALE

ART. 22 FATTURAZIONE DELLE PRESTAZIONI E PAGAMENTI

ART. 23 DISPOSIZIONI FINALI E RINVIO ALLA NORMATIVA

ALLEGATI

- **N. 2 Schede Tecniche (A e B) relative al lotto unico distinte tra gestione della struttura e gestione dell'Unità di strada:**
 - **Scheda tecnica A – Gestione Centro Diurno a Bassa Soglia;**
 - **Scheda tecnica B – Gestione Unità Mobile.**



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

ART. 1 - OGGETTO E FINALITA' DELL'APPALTO

Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento dei servizi di riduzione del danno e limitazione dei rischi in favore di persone tossico/alcooldipendenti a forte marginalità sociale, di seguito indicati:

- “Centro diurno a bassa soglia” a sede fissa con funzione di luogo intermedio tra la strada ed i Servizi (Ser.D.), di cui al DGRT n. 624/2023 Allegato A, Scheda tecnica - Allegato n. 1 - Lettera F) denominato C.I.P. (Centro Intermedio Polifunzionale);
- Unità mobile (DGRT n. 624/2023 Allegato A, Scheda tecnica -Allegato n 1- Lettera A).

La descrizione dei servizi e della tipologia di utenza è riportata nelle schede allegate di dettaglio:

- Scheda tecnica A – Gestione Centro Diurno a Bassa Soglia;
- Scheda tecnica B – Gestione Unità Mobile.

Le attività e le prestazioni oggetto di appalto relative alla Scheda tecnica “A” saranno svolte presso la struttura nella stessa descritta, ubicata in Viale Marconi n. 59/61 a Livorno, di proprietà del Comune e dallo stesso concessa in comodato d'uso gratuito all'Azienda USL Toscana Nord Ovest.

Il Centro offre accoglienza a persone che consumano sostanze psicotrope legali e illegali in ogni fase delle loro traiettorie di consumo senza precondizioni di trattamento o obiettivi precostituiti, e con caratteristiche di anonimato.

Il Centro svolge anche la funzione di presidio territoriale per la comunità sociale, cui possono afferire domande di informazione, consulenza, richieste di mediazione sociale, interventi in caso di situazioni percepite come problematiche dalla popolazione o dai consumatori stessi.

Le attività e le prestazioni di cui alla Scheda tecnica “B” dovranno essere realizzate avvalendosi di una Unità mobile attrezzata (camper, furgone), messa a disposizione dall'appaltatore, gestione attraverso gruppi di operatori sul territorio e/o con strutture temporanee (gazebo,tende) per muoversi e stazionare in contesti ad alto rischio sociosanitario:

- di consumo e spaccio di sostanze,
- urbani e luoghi di aggregazione di consumatori di sostanze legali e illegali.

La tipologia dell'utenza è descritta nelle schede.

Le attività e le prestazioni oggetto del presente capitolato dovranno essere prestate con idonea e autonoma organizzazione, garantendo quanto previsto nel presente capitolato e nella documentazione allegata.

L'appaltatore sarà inoltre tenuto ad integrare le attività secondo la normativa, le disposizioni nazionali e regionali, nonché quelle aziendali vigenti che regolamentano il settore oggetto dell'appalto.

Le attività dovranno svolgersi, sulla base delle specifiche tecnico-organizzative di capitolato, in conformità ai progetti tecnici presentati in sede di gara.

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest/Zona Distretto Livornese, e per essa il Servizio per le Dipendenze – Ser.D avranno funzioni di indirizzo e coordinamento tecnico istituzionale sul complesso delle attività e prestazioni da svolgere e fornirà all'aggiudicatario, nonché ai Referenti da esso incaricati, ogni elemento



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

necessario al corretto assolvimento delle prestazioni.

ART. 2 - NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Normativa nazionale

- Artt. 32 e 41 della Costituzione relativi alla tutela della salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e all'obbligo di non recare danno alla sicurezza durante le attività economiche;
- DPCM del 12 gennaio 2017 "Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza (L.E.A.), di cui all'art. 1 comma 7, del Dlgs 30 dicembre 1992, n. 502 che introduce nei L.E.A. le azioni di riduzione del danno per persone alcol e tossicodipendenti.

Normativa regionale

- L.R 24 febbraio 2005, n. 40 "Disciplina del Servizio sanitario regionale" e successive modifiche e integrazioni;
- L.R. 24 febbraio 2005, n. 41, s.m.i. "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale" e successive modifiche ed integrazioni;
- Piano sanitario e sociale integrato regionale 2018–2020;
- DGRT n. 624/2023 Allegato A, Scheda tecnica - Allegato n 1- Lettera A e F).
- DDRT n. 14478/2023.

ART. 3 – DURATA CONTRATTUALE

La durata dell'appalto è stabilita in n. 3 (tre) anni oltre a n. 3 (tre) anni di rinnovo contrattuale attivabile esclusivamente su richiesta dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest.

La decorrenza dei servizi è stabilita dal giorno di effettivo avvio attestato dal relativo verbale.

I primi sei mesi di espletamento del servizio saranno considerati periodo di prova in cui l'Azienda avrà facoltà di sciogliere il vincolo negoziale in caso di valutazione negativa motivata entro 30 giorni successivi alla scadenza del semestre.

ART. 4 – LOTTO, VALORE STIMATO E IMPORTO CONTRATTUALE

4.1 LOTTO

L'appalto è previsto in un unico lotto per i servizi previsti dalle Schede tecniche "A" e "B" allegate.

TABELLA RIASSUNTIVA N°1



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

	Scheda facente parte del lotto	Durata/anni	Opzione Rinnovo/anni
LOTTO UNICO	Scheda “A”: “Gestione del Centro Diurno a Bassa Soglia” a sede fissa con funzione di luogo intermedio tra la strada e i servizi denominato C.I.P. (Centro Intermedio Polifunzionale)	3	3
	Scheda “B”: “Gestione Unità Mobile” (DGRT n. 624/2023 Allegato n 1- Lettera A) attrezzata con furgone o camper, gestione attraverso gruppi di operatori sul territorio e/o con strutture temporanee (gazebo,tende) per muoversi e stazionare in contesti ad alto rischio sociosanitario: - di consumo e spaccio di sostanze, - urbani e luoghi di aggregazione di consumatori di sostanze legali e illegali.	3	3

4.2 VALORE STIMATO E IMPORTO RIFERITO ALLA DURATA CONTRATTUALE

Il valore stimato dell'appalto, distinto nelle schede e calcolato ai sensi dell'art 14 del D.Lgs n. 36/2023, come dettagliato nella tabella sottostante, è pari **€ 1.681.620,62 Iva esclusa**:

Il dettaglio del lotto è riportato nel quadro economico sottostante:

A) Importo a base di gara (A)	€ 608.547,87
B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso	€ 0,00
Importo complessivo (A+B)	€ 608.547,87
C) Importo per l'opzione di proroga (sei mesi)	€ 101.424,65
D) Importo massimo del quinto d'obbligo, in caso di variazioni in aumento	€ 121.709,57
E) Importo per eventuali imprevisti compreso la	€ 9.128,22



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

revisione prezzi nel periodo contrattuale (ipotizzato 1,50% dell'importo a base di gara)	
TOTALE A+B+C+D+E	€ 840.810,31
Importo per il rinnovo	€ 840.810,31
VALORE STIMATO DELL'APPALTO	€ 1.681.620,62

Le singole schede tecniche allegate riportano al punto n. 13 il valore economico annuale presunto del singolo servizio non vincolante ai fini della formulazione dell'offerta, mentre l'importo a base d'asta è riferito alla sommatoria delle singole schede, importo vincolante per la formulazione dell'offerta.

ART. 5 – DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE E DELLE ATTIVITA'

5.1 DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE

L'oggetto della prestazione è individuato in linea generale dal presente capitolato e nello specifico dalle relative Schede Tecniche "A" e "B" allegate che possono riportare contenuti integrativi rispetto al capitolato.

In particolare nelle schede allegate sono descritti: al punto 3 **"l'Oggetto della prestazione"** e ai punti 8 e 9 rispettivamente le **"Attività caratterizzanti la prestazione"** e le **"Attività e prestazioni di supporto"**.

Premesso quanto sopra, l'Ente appaltante si riserva i seguenti compiti istituzionali e funzioni:

- la definizione dei criteri e delle modalità di ammissione e dimissione degli utenti al servizio, nel rispetto delle categorie dei beneficiari indicate nelle schede allegate al punto 5 **"Tipologia degli utenti"**.
- modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni: per l'accesso ai servizi si fa riferimento a quanto stabilito dai regolamenti e dai protocolli operativi vigenti nella Zona Distretto Livornese ed a quanto previsto nei progetti individuali di assistenza.

5.2 ATTIVITA' CARATTERIZZANTI LA PRESTAZIONE

Le attività caratterizzante la prestazione sono descritte al punto 8 delle Schede Tecniche "A" e "B", a cui si rimanda per una descrizione particolareggiata. Il numero degli utenti mediamente presenti e gli orari di espletamento del servizio di cui alla scheda "A" sono descritti al punto 6 e le parti contraenti, in presenza di circostanze da motivare, potranno, di comune accordo, procedere a variazioni all'orario di apertura/chiusura in base ad eventuali necessità contingenti, senza alterare la struttura complessiva dell'affidamento.

La frequenza degli interventi previsti nella scheda "B" sono indicati al punto 6 della stessa e, come sopra, potranno essere variati di comune accordo senza alterare la finalità del servizio.

5.3 ATTIVITA' E PRESTAZIONI DI SUPPORTO



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

Le Attività di supporto, complementari allo svolgimento delle prestazioni, sono individuate nel punto 9 delle Schede Tecniche “A” e “B”.

I servizi di supporto o complementari, solo se previsti e richiesti al punto 9 delle schede tecniche, sono considerati ai fini dell'affidamento complessivo. Tali attività dovranno osservare gli standard descritti nell'art. 6 del presente capitolato.

Gli oneri connessi allo svolgimento di detti servizi, facenti parte della base d'asta, graveranno totalmente sull'aggiudicatario, e non potranno, pertanto, essere inoltrate all'Azienda Toscana Nord Ovest richieste di magazzino o di contributi di cassa economica connessi a detti servizi, né dovranno in alcun modo incidere sulle risorse umane previste nelle schede.

Le attività di supporto richieste come indicate al punto 9 della schede tecniche sono le seguenti:

SCHEDA A

- Fornitura di generi alimentari e beni per il consumo dei pasti;
- Fornitura di beni di consumo e di tutti i materiali occorrenti per le attività ivi compreso il materiale sanitario e prodotti per l'igiene personale degli ospiti;
- Attività e sostenimento delle spese legate all'espletamento delle attività essenziali es. spostamenti, uscite e programmi di attività, comprese quelle che comportino pagamento di biglietti di ingresso, consumazione dei pasti al di fuori della struttura e simili;
- Lavaggio biancheria (con la messa a disposizione di apposita lavatrice);
- Pulizia dell'ambiente interno ed esterno e sanificazione;
- Disinfestazione e derattizzazione;
- Smaltimento rifiuti urbani/speciali;
- Servizio di trasporto degli utenti e spese per acquisto o noleggio di tutti i mezzi di trasporto, nonché tutte quelle necessarie al mantenimento degli stessi (tasse, assicurazioni) e alla loro loro conservazione in perfetto stato di funzionalità ed efficienza;
- Tenuta della documentazione;
- Formazione del personale;
- Implementazione sistema informativo;

SCHEDA B

- Fornitura di beni di consumo e di tutti i materiali occorrenti per le attività ivi compreso il materiale sanitario e prodotti per l'igiene personale degli utenti;
- Attività e sostenimento delle spese legate all'espletamento della attività essenziali (es. spostamenti, uscite);
- Pulizia e sanificazione del mezzo;
- Smaltimento rifiuti urbani /speciali;
- Servizio di trasporto e accompagnamento utenti;

- Formazione del personale;



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

- Tenuta della documentazione;
- Implementazione sistema informativo.

5.4. STRUTTURA E PRESTAZIONI RELATIVE AL SUO UTILIZZO

Il "C.I.P.-Centro Intermedio Polifunzionale" utilizza parte della struttura ubicata in viale Marconi n° 59/61, di proprietà del Comune e concessa dallo stesso in comodato d'uso gratuito, all'Azienda USL Toscana Nord Ovest.

Si tratta di una piccola palazzina di due piani, circondata da uno spazioso giardino denominato "Labirinto delle erbe" e da un terreno adibito ad attività di giardinaggio e orticoltura con possibilità eventuale di utilizzo di struttura provvisoria per attività connesse. Per le attività del servizio verrà utilizzato solo il piano terra della palazzina e le parti esterne come sopra descritte.

Per il Centro diurno a bassa soglia (DGRT n. 624/2023 Allegato A, Scheda tecnica -Allegato n 1- Lettera F) denominato C.I.P. (Centro Intermedio Polifunzionale) sono a carico dell'appaltatore :

- la manutenzione ordinaria e minuto mantenimento e altri servizi complementari necessari al buon funzionamento della Struttura nelle modalità indicate all'art 8.1; in particolare è richiesto all'appaltatore di effettuare una manutenzione iniziale sulla struttura provvisoria in modo da garantirne la piena funzionalità;
- messa a disposizione di apposita lavatrice per il lavaggio della biancheria all'interno della struttura;
- la metodologia di lavoro deve rispondere agli standards qualitativi e normativi del tipo di intervento richiesto.
- il pagamento di utenze, compreso costo allaccio contatori, tariffe e tasse relative agli impianti e attrezzature nelle modalità indicate all'art 8.2;
- fornitura iniziale arredi e attrezzature secondo le indicazioni fornite nelle schede tecniche e nelle modalità indicate all'art 8.3;
- fornitura di attrezzatura di primo soccorso compreso defibrillatore;
- è sempre richiesta la sostituzione/reintegro di tutti gli arredi e attrezzature presenti nelle sedi delle strutture e/o inventariati nel verbale di consegna delle stesse, obsoleti e/o non più utilizzabili, nelle modalità indicate all'art 8.4.

ART. 6 - SPECIFICA DELLE ATTIVITA' E PRESTAZIONI DI SUPPORTO

6.1 FORNITURA DI GENERI ALIMENTARI E BENI PER IL CONSUMO DEI PASTI

L'aggiudicatario dovrà provvedere all'acquisto delle derrate, scegliendo i fornitori a propria discrezione e sotto la propria responsabilità.

Le derrate alimentari dovranno possedere i requisiti previsti dalla normativa in materia e da eventuali disposizioni dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest.



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

La fornitura dei generi alimentari dovrà essere conforme alle reali necessità degli ospiti. La fornitura dovrà essere variata, nel rispetto della stagionalità dei cibi.

L'appaltatore dovrà provvedere alla fornitura e reintegro di utensili ed accessori da cucina (piatti, bicchieri, tazze, tazzine, posateria stoviglie, pentole, vassoi, tovagliette) e quanto necessario per il consumo dei pasti oltre al reintegro degli stessi beni.

Nell'alimentazione si dovrà tener conto della libera scelta degli utenti compatibilmente con le prescrizioni dietologiche e le loro patologie.

I generi alimentari dovranno essere indicati in sede di progetto e preventivamente all'avvio del servizio, con la previsione anche di prodotti espressamente dedicati in presenza di determinate patologie (es diabetici, intolleranti).

L'appaltatore dovrà fornire derrate alimentari per consentire l'erogazione agli ospiti di:

- colazione: congrue quantità di biscotti, fette biscottate, burro, marmellata, miele, limoni freschi, camomilla e tè in bustine, orzo solubile, cacao, caffè, latte, zucchero;
- merenda: tè (anche senza zucchero per diabetici), caffè, cacao solubile, zucchero, yogurt, biscotti o altri preparati da forno, frutto o succo di frutta.

Dovrà essere garantita, in caso di necessità, una sufficiente fornitura di integratori alimentari (proteici, per diabetici, addensanti, ecc) per far fronte di situazioni critiche dal punto di vista nutrizionale.

Le derrate alimentari dovranno possedere i requisiti previsti dalla normativa in materia e da eventuali disposizioni dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest.

Non è ammessa la fornitura di alimenti derivanti da organismi geneticamente modificati (OGM) o che contengano ingredienti della stessa origine.

Non saranno ammesse derrate con etichettature incomplete e non in lingua italiana.

Le etichette dei generi alimentari distribuiti agli utenti dovranno riportare informazioni conformi a quanto previsto dalla normativa vigente.

In particolare dovranno essere riportati:

- la denominazione di vendita;
- l'elenco degli ingredienti;
- la quantità nominale;
- la data di scadenza;
- il nome o la ragione sociale o il marchio depositato;
- la sede dello stabilimento di produzione;
- il lotto di appartenenza;
- le modalità di conservazione.

L'etichettatura nutrizionale dovrà essere conforme a quanto previsto dalla normativa.

Le date di scadenza o il termine minimo di conservazione dei prodotti utilizzati dovranno essere tassativamente rispettati.

I prodotti utilizzati dovranno essere conservati con le modalità indicate e/o comunque previste dalla normativa vigente.

6.2 FORNITURA DI BENI DI CONSUMO VARI

Oltre alla fornitura di generi alimentari e agli altri beni per il consumo degli stessi, l'appaltatore dovrà provvedere, con oneri a proprio carico, alla fornitura di beni di consumo che hanno ad oggetto:

- prodotti per l'igiene personale, carta igienica, salviette asciugamani;



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

- prodotti per la pulizia degli ambienti;
- prodotti per la pulizia degli indumenti;
- materiali occorrenti per le attività;
- materiali sanitari compresi DPI e altri sistemi di protezione in base alla vigente normativa (incluso i presidi medico sanitari per prevenzione e contenimento contagio da COVID-19);
- materiali di consumo vari.

Tali beni dovranno essere a norma e compatibili con l'attività svolta, tecnicamente efficienti, e rispondere ai requisiti di legge ivi inclusi quella della sicurezza.

Ove previsto da normative vigenti l'aggiudicatario deve altresì produrre e tenere a disposizione le opportune certificazioni, anche relativamente alle verifiche periodiche.

6.3 SERVIZIO DI PULIZIA DELL'AMBIENTE INTERNO ED ESTERNO E SANIFICAZIONE

Il servizio di pulizia e sanificazione del Centro diurno a bassa soglia denominato "C.I.P.-Centro Intermedio Polifunzionale" dovrà comprendere i locali interni e gli spazi esterni, essere svolto a perfetta regola d'arte, e i prodotti impiegati dovranno essere adeguati, sicuri e biodegradabili nel rispetto della vigente normativa. Le pulizie dovranno essere effettuate in orari e con modalità che rispettino le attività del centro.

Il servizio di pulizia dovrà rispettare i seguenti standard:

- **Interventi a cadenza quotidiana.** Si tratta di interventi ordinari che si concretizzano in operazioni necessarie (inclusa il confezionamento e allontanamento dei rifiuti) per la rimozione ed asportazione di qualsiasi rifiuto, traccia di sporco e polvere da tutte le superfici sia orizzontali che verticali fino a 180 cm di altezza e facilmente accessibili, soggette a formazione quotidiana di sporco attraverso l'utilizzo di macchine, attrezzature e prodotti chimici in grado di salvaguardare lo stato d'uso e la natura delle superfici stesse. Si intende cioè quello sporco prodotto dalle diverse attività svolte all'interno dei locali, dal transito e dalla permanenza degli ospiti, visitatori e operatori nell'arco dell'intera giornata. In particolare dovranno comunque essere svolte le seguenti attività con cadenza quotidiana:
 - svuotamento di cestini porta-carta, cestini porta-rifiuti;
 - spolveratura ad umido degli stipiti, bocchette d'aerazione e davanzali;
 - eliminazione di orme e pulitura con panni adeguati su vetri e specchi;
 - spolveratura a umido di scrivanie, poltrone, tavoli, sedie e mobili di ogni tipo;
 - pulitura con panni imbevuti di sostanze detergenti e disinfettanti di tutte le superfici e gli oggetti soggetti all'uso comune, comprese le pulsantiere degli ascensori (ove presenti), gli interruttori, le maniglie, ecc.;
 - pulizia, lavaggio, disinfezione con speciali prodotti ad azione germicida dei servizi igienico sanitari;
 - pulizia e lavaggio delle pareti dei servizi
 - pulizia dei rubinetti, portasapone, porta salviette, porta rotoli, portarotoloni ed accessori;
 - pulizia divani e stuoie e degli arredi in generale;
 - lavaggio dei pavimenti di tutti i locali con sostanze detergenti e disinfettanti ed eliminazione di eventuali macchie o incrostazioni;
 - lavaggio e ripristino ogni qual volta si renda necessario e quindi anche più volte nell'arco della giornata, dei locali di maggior frequenza;
 - lavaggio delle scale (ove presenti) con sostanze detergenti-disinfettanti, con particolare cura alla pulizia degli angoli e corrimano;
 - deragnatura di tutte le superfici della struttura.



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

Interventi a cadenza almeno mensile:

- totale rimozione ed asportazione di qualsiasi traccia di sporco e polvere da tutte le superfici sia orizzontali che verticali anche difficilmente accessibili, compresi gli arredi;
- lavaggio dei pavimenti di tutti i locali con sostanze detergenti e disinfettanti ed eliminazione di eventuali macchie o incrostazioni;
- pulizia, lavaggio, disinfezione con speciali prodotti ad azione germicida degli ambienti della cucina;
- pulizia, lavaggio, disinfezione con speciali prodotti ad azione germicida dei servizi igienicosanitari inclusi rubinetti, portasapone, porta salviette, porta rotoli, portarotoloni ed accessori.

Cadenza almeno trimestrale

- pulizia di infissi interni ed esterni, persiane, vetrate, lavaggio e stiratura dei tendaggi verticali nonché dello smontaggio e rimontaggio di questi ultimi (se presenti);
- spolveratura ad umido degli stipiti, bocchette d'aerazione e davanzali;
- pulizie delle parti comuni scale, angoli, corrimano, interruttori, maniglie, pulsantiere degli ascensori (ove presenti);
- deragnatura di tutte le superfici della struttura;
- pulizia degli spazi esterni di pertinenza della struttura compreso il taglio dell'erba, potatura arbusti e di tutte le piante presenti;
- interventi di sanificazione straordinari, nelle modalità stabilite dalle normative in vigore.

Attrezzature e prodotti: il servizio di sanificazione comprende anche la fornitura e l'utilizzo di tutti i prodotti, le macchine e le attrezzature necessarie per l'espletamento del servizio. Nell'offerta tecnica dovranno essere indicate le attrezzature e macchine che saranno utilizzate nell'espletamento dei servizi. Tali attrezzature dovranno essere conformi alle vigenti normative e conservati in perfetto stato di efficienza e manutenzione e corredati di scheda tecnica e di sicurezza.

La pulizia dei locali dovrà essere effettuata con prodotti igienizzanti biodegradabili nel rispetto della vigente normativa. Nell'offerta tecnica dovranno essere indicati i presidi e prodotti che saranno utilizzati nello svolgimento del servizio con la relativa scheda tecnica.

Il lavaggio della biancheria all'interno della struttura avverrà con la messa a disposizione di apposita lavatrice.

All'inizio del rapporto e in corso di esecuzione contrattuale l'aggiudicatario dovrà comunicare al DEC o ad altri referenti individuati dall'Azienda Toscana Nord Ovest eventuali variazioni dei prodotti igienizzanti utilizzati rispetto a quelli indicati nell'offerta tecnica.

6.4 DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE

Il servizio prevede le attività di prevenzione ed il controllo integrato degli artropodi infestanti (zanzare, blatte, formiche, pulci, zecche, ecc) ed animali sinantropi (topi, ratti, uccelli, piccioni, -chiroteri, ecc.) presso le strutture mediante ispezioni nei locali interni ed esterni e delle aree di pertinenza degli immobili, volte prioritariamente all'adozione di misure per la difesa degli ambienti dall'ingresso e dalla colonizzazione degli agenti infestanti, nonché ove indispensabile alla pianificazione ed esecuzione di appositi interventi di bonifica integrata.

6.5 SMALTIMENTO RIFIUTI URBANI/SPECIALI



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

Il servizio di smaltimento dei rifiuti urbani/speciali, conseguente all'espletamento del servizio, deve prevedere la raccolta, il trasporto e lo smaltimento degli stessi, secondo quanto previsto dalla vigente normativa e secondo quanto vigente nel territorio di riferimento.

6.6 MESSA A DISPOSIZIONE DI AUTOMEZZI IDONEI E SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO O TRASPORTO

Il servizio, qualora richiesto nelle schede tecniche, consiste:

- **accompagnamento degli utenti con mezzo idoneo**, ogni qualvolta si renda necessario nello svolgimento dell'attività appaltata (finalizzate ad esempio per accompagnamento utenti presso ambulatori per visite mediche, consegna medicinali a domicilio, visite a domicilio, ecc.);
- **assistenza durante il percorso**, (solo se prevista per la tipologia di utenti trasportati)
- **assunzione da parte dell'appaltatore di tutti gli oneri connessi** (carburante, manutenzione ordinaria e straordinaria degli automezzi, bollo, assicurazione).

Automezzi

Il servizio di trasporto dovrà essere effettuato assicurando la disponibilità di un mezzo idoneo in ottimo stato di manutenzione ed in regola con le revisioni di legge ed, in caso di guasto, dovrà essere tempestivamente sostituito con modalità da indicare nel progetto-offerta.

L'uso del mezzo-previsto nelle schede tecniche allegate potrà essere condiviso fra i due servizi, sempre nel rispetto delle rispettive esigenze.

Dovranno essere descritte nel progetto le specifiche caratteristiche del mezzo utilizzato: anno di immatricolazione, tipo e cilindrata.

L'automezzo da impiegare per le attività del servizio dovrà essere di esclusiva proprietà dell'appaltatore o, nelle forme consentite dalla legge, essere in sua piena e documentata disponibilità.

L'automezzo utilizzato per il Servizio di Unità mobile dovrà avere caratteristiche tecniche conformi alle norme vigenti ed essere in regola con ogni disposizione di legge inerente gli autoveicoli adibiti al trasporto di persone.

Autisti

Per lo svolgimento del servizio dovrà essere garantita la presenza di un adeguato numero di operatori, in possesso di patente corrispondente alla tipologia di mezzo utilizzato, di cui dovranno essere indicati nel progetto i turni di servizio previsti.

Il servizio di trasporto dovrà essere effettuato nel rispetto delle finalità e modalità sopra specificate senza che l'appaltatore possa pretendere incrementi di corrispettivo in caso di cambiamenti di sede delle strutture o di cambiamento di residenza degli ospiti.

Tutti gli autisti dell'automezzo dovranno essere muniti di patente di guida valida per la conduzione del mezzo assegnato e di tutti gli altri requisiti di legge.

6.7 ATTIVITA' E SOSTENIMENTO DELLE SPESE LEGATE ALL'ESPLETAMENTO DI ATTIVITA' ESSENZIALI

Rientrano in questa casistica a titolo di esempio: spese per gite, uscite e programmi di attività, comprese



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

quelle che comportino pagamento di biglietti di ingresso, consumazione dei pasti al di fuori della struttura e simili.

6.8 TENUTA DELLA DOCUMENTAZIONE

L'offerta tecnica dovrà dettagliare come il concorrente intende far fronte agli adempimenti relativi alla produzione e alla tenuta della documentazione prodotta ai sensi della normativa di riferimento nazionale, regionale e di settore e dei regolamenti e disciplinari dell'Azienda UsI Toscana Nord Ovest e della Zona Livornese se presenti, nel rispetto della normativa di protezione dei dati personali.

In particolare dovrà essere assicurata la presenza della seguente documentazione:

- raccolta dati sullo stato di ogni persona accolta;
- registro delle presenze giornaliero degli utenti;
- registro delle presenze del personale, con l'indicazione dei turni e delle relative mansioni;
- quaderno giornaliero delle consegne e delle informazioni tra operatori;
- diario delle attività quotidiane strutturate;
- registro delle terapie individuali

etc. ed inoltre:

- raccolta indagini periodiche di soddisfazione degli utenti, familiari, analisi e diffusione dei risultati;
- raccolta reclami, osservazioni, suggerimenti e modalità di gestione degli stessi;
- resoconti periodici e verbali degli incontri con il Direttore dell'Esecuzione Contrattuale relativi alla fase esecuzione, monitoraggio e controllo delle attività svolte e dell'attuazione di azioni di miglioramento richieste dalle strutture aziendali;
- registro di consegna giornaliero e disbrigo delle procedure quotidiane per il funzionamento del centro ed eventuale altra documentazione prevista dalle normative di riferimento della Regione Toscana;
- supporto alla formulazione di materiale informativo;
- verifica e controllo dell'attività mediante la produzione di idonea reportistica.

6.9 IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO

L'Appaltatore è tenuto ad adempiere agli obblighi informativi richiesti dal Ministero della Salute e dalla Regione Toscana e a collaborare, nelle modalità richieste, con l'Azienda USL Toscana Nord Ovest e gli altri Enti tenuti per legge alla raccolta dei dati sulle ammissioni e sull'andamento del servizio.

Inoltre l'aggiudicatario deve comunicare tempestivamente le variazioni intervenute all'AUSL al fine di procedere all'aggiornamento dell'anagrafe ministeriale e regionale. L'aggiudicatario dovrà inviare al Nucleo Operativo Locale competente per territorio della Commissione Multidisciplinare di Vigilanza dell'AUSL, secondo la cadenza stabilita dalla stessa, i dati relativi al personale e degli utenti inseriti nel Centro Diurno. L'aggiudicatario è altresì tenuto a collaborare per la fornitura di dati eventualmente richiesti dall'Agenzia Regionale di Sanità, dal Laboratorio MeS della Scuola Superiore S. Anna di Pisa e/o da organismi del governo clinico regionale (Centro Gestione Rischio Clinico CGRC e Centro Criticità Relazionali CRCR) ai fini del monitoraggio della qualità dei servizi offerti dal Centro Diurno, nel contesto di specifici progetti regionali in materia e fermi restando gli obblighi normativi di tutela della riservatezza dei dati personali.

ART. 7 - STRUTTURA DESTINATA ALLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

Gli edifici o porzioni di questi in disponibilità dell'Azienda USL, dei Comuni ovvero in comodato destinati all'espletamento esclusivo dei servizi affidati sono concessi in uso all'appaltatore per il tempo strettamente necessario all'erogazione dei medesimi.

L'indicazione dell'immobile concesso in uso all'appaltatore e le caratteristiche dello stesso sono indicati ai punti 11 della Scheda tecnica "A".

Al momento della presa in carico dell'immobile da parte dell'Appaltatore ne sarà data evidenza da apposito verbale che dispone la consegna dei locali oltre alla redazione di un inventario relativo alle attrezzature ed arredi messi a disposizione. Sarà consegnata all'appaltatore la documentazione necessaria per il passaggio dell'immobile.

ART. 8 - PRESTAZIONI RELATIVE ALL'UTILIZZO DELLA STRUTTURA

8.1 MANUTENZIONE

Manutenzione ordinaria:

Sia nelle strutture messe a disposizione dall'aggiudicatario sia nelle strutture messe a disposizione dall'Azienda USL Toscana Nord Ovest, e comunque ogniquale volta sia prevista nelle schede tecniche allegate, la "manutenzione ordinaria" è posta a carico dell'aggiudicatario, che dovrà sostenere i relativi costi.

La manutenzione ha il compito di adeguare costantemente gli edifici per la parte edilizia, per la parte impiantistica, per gli arredi e le attrezzature, alle esigenze determinate dal loro uso secondo le norme vigenti con particolare riferimento alle norme UNI specifiche. Qualora le strutture e gli impianti, per qualsiasi guasto e/o danneggiamenti di componenti, non siano più in grado di svolgere completamente la funzione loro assegnata, l'affidatario dovrà ricorrere alla sostituzione delle parti danneggiate.

Le manutenzioni oggetto del presente capitolato ricadono nell'ambito della manutenzione ordinaria come dettate dalla norma UNI EN 15341:2007 e si articolano in:

- Manutenzione correttiva (o incidentale);
- Manutenzione preventiva;
- Verifiche periodiche e manutenzioni programmate.

1) Manutenzione correttiva

Norma	UNI 10147
Riferimento nella norma	3.7
Anno pubblicazione	1993
Definizione breve	La manutenzione eseguita a seguito della rilevazione di un'avaria e volta a riportare un'entità nello stato in cui possa eseguire la funzione richiesta

La Manutenzione correttiva deve essere intesa come l'insieme di azioni manutentive che non concorrono ad aumentare il valore del sistema né a migliorarne le prestazioni, ma semplicemente ripristinano lo status quo ante.

2) Manutenzione preventiva

Norma	UNI 10147
Riferimento nella norma	3.9
Anno pubblicazione	1993
Definizione breve	Manutenzione eseguita ad intervalli predeterminati o in accordo a criteri

REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

	prescritti e volta a ridurre la probabilità di guasto o la degradazione del funzionamento di una entità
--	---

La manutenzione preventiva ha l'obiettivo di eseguire un intervento manutentivo di "revisione", "sostituzione" o "riparazione", prima che nel componente si manifesti il guasto.

Essa si articola nelle seguenti tre sub-categorie:

- Manutenzione statistica:

È la manutenzione pianificata sulla base di considerazioni statistiche sulla vita media di un componente.

La sostituzione avviene con un periodo che garantisca la sopravvivenza di almeno il 95% dei componenti facenti parte della strutture, impianti, arredi e attrezzature.

- Manutenzione secondo condizione:

La manutenzione secondo condizione è la manutenzione preventiva, che individua la necessità dell'azione manutentiva sulla base dello stato di salute attuale delle strutture, impianti, arredi e attrezzature.

- Manutenzione predittiva:

La Manutenzione predittiva è la manutenzione preventiva che si effettua a seguito dell'individuazione di uno o più parametri che vengono misurati ed estrapolati utilizzando appropriati modelli matematici allo scopo di individuare il tempo residuo prima del guasto.

3) Verifiche periodiche e manutenzioni programmate.

Come da normativa vigente dovranno essere effettuate le verifiche periodiche e le manutenzioni programmate sui seguenti impianti:

- Elevatori;
- Impianti elettrici/Impianti di terra;
- I sistemi di prevenzione incendi.

Di seguito si riportano le norme UNI più significative da seguire nell'esecuzione delle manutenzioni come sopra specificate:

UNI EN 13306:2010, UNI EN 13460:2009, UNI 9910:1991

UNI CEN/TS 54-14:2004, UNI EN 671-3:2009, UNI 9994:2003, UNI EN 12845:2005;

UNI EN 752:2008, UNI 8088:1980, UNI 8753:1985, UNI 11150-3:2005, UNI 11151:2005, UNI EN 12056-5:2001, UNI EN 15331:2011, UNI 10870-2000, UNI 10831.2-2001, UNI 10831.1-1999;

UNI 8364-1:2007, UNI 8364-3:2007, UNI EN 13524:2009, UNI EN 378-4:2008, UNI 7129-1:2008, UNI 7129-2:2008, UNI 7129-3:2008, UNI 7129-4:2008, UNI EN 13015;

UNI 10912-2000, UNI EN 365-2005, UNI EN 458-2005, UNI 9609-1990, UNI 10912-2000.

Il richiamo alle citate norme UNI è da intendersi come riferimento anche nell'ipotesi di successive modifiche ed integrazione.

A tal fine deve essere predisposto, in sede di formulazione del progetto/offerta, un apposito piano di manutenzione. La gestione della manutenzione ordinaria prevista dal piano dovrà essere mirata al conseguimento di precisi obiettivi operativi:

- Ottimale utilizzazione dell'opera nel medio-lungo periodo;
- Mantenimento dell'opera ad un livello adeguato di prestazioni e in condizioni di efficienza che la preservino dagli effetti di una obsolescenza precoce;
- Un controllo vigile e consapevole delle attività alla luce del programma per il raggiungimento e il mantenimento di un alto profilo qualitativo;
- Manutenzione degli arredi e delle attrezzature: spetta all'appaltatore la manutenzione ordinaria di tutti gli arredi, attrezzature, suppellettili e strumentazione dei laboratori presenti nelle strutture mirando al mantenimento di un buon grado qualitativo e funzionale degli stessi. E' altresì tenuto al ripristino dei



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

suddetti mediante riparazione o sostituzione di quelli obsoleti e/o inutilizzabili. In particolare dovrà essere garantita la sostituzione di materassi, materassini, cuscini, poltrone relax e di ogni altro arredo che presenti macchie, rotture, segni di logoramento o di malfunzionamento non confacenti alle esigenze degli ospiti e al decoro delle strutture.

Il piano di manutenzione dovrà prevedere per ogni elemento l'indicazione degli specifici interventi manutentivi, della frequenza con cui essi saranno effettuati, dei tempi di realizzazione, delle modalità di controllo e reportistica e dei tipi di manodopera impiegati per interventi periodici. L'appaltatore dovrà specificare una procedura per la prevenzione della legionellosi.

L'affidatario dovrà eseguire tutte le opere di manutenzione, come meglio sopraindicate, che a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo si riportano di seguito:

- Edilizia (compresa tinteggiatura di interi locali o porzioni dell'immobile, le piccole trasformazioni di locali o i miglioramenti di lieve entità);
- aree a verde e giardini;
- impianti elettrici;
- impianti idraulici;
- impianti di condizionamento;
- impianti di sollevamento;
- impianti antincendio;
- beni ed attrezzature mobili, compresi TV, videoregistratori, impianti fonia, lavastoviglie, lavatrici, cucine e tutti gli altri beni accessori;
- beni ed attrezzature sanitarie e socio-sanitarie;
- impianto termoidraulico;
- sostituzione di materiale consumabili (lampadine, maniglie etc....).

L'affidatario oltre a quanto sopraindicato, dovrà eseguire i seguenti compiti:

- riportare su un apposito registro i controlli periodici su tutti i dispositivi antincendio fissi e mobili effettuati da un tecnico qualificato;
- intervenire in modo diretto o indiretto con ditte qualificate e/o con tecnici competenti per effettuare gli interventi manutentivi occorrenti e per rimuovere qualsiasi pericolo di ogni ordine e grado;
- perseguire gli obiettivi di sicurezza ai sensi del D. Lgs. 81/08 e in particolare:
 - a) individuazione del RSPP e del medico competente;
 - b) valutazione dei rischi correlati alle attività svolte;
 - c) nomina degli operatori incaricati delle emergenze;
 - d) adozione delle misure di prevenzione e protezione, ivi comprese le procedure di sicurezza e la fornitura di idonei DPI e ausili.

Manutenzione Straordinaria:

La manutenzione straordinaria per la struttura messa a disposizione è a carico del Comune di Livorno, proprietario dell'immobile, messo a disposizione della Zona Distretto Livornese sulla base di un contratto di comodato d'uso, agli atti della UOC Patrimonio, purché i danni o i malfunzionamenti non derivino da negligenza ed imprudenza, ovvero imperizia addebitabile all'appaltatore.

Nell'ipotesi di disponibilità di beni in comodato, la successiva concessione all'aggiudicatario è subordinata, ai sensi del secondo comma dell'art. 1804 del Codice Civile, al consenso del proprietario.

Potrà essere richiesto all'appaltatore la realizzazione di interventi di manutenzione straordinaria la cui effettuazione sia necessaria a far fronte a situazioni di emergenza ovvero a prescrizioni della Commissione



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

di Vigilanza (allorché la mancata ottemperanza comporti rischio per la salute o incolumità degli utenti o degli operatori ovvero rischio di interruzione del servizio) e non sia possibile procedere da parte dell'Azienda Sanitaria o del Comune di appartenenza.

Tuttavia l'eventuale effettuazione di tali interventi sarà oggetto di specifici accordi con l'appaltante e dovrà rispettare la normativa vigente in materia.

La manutenzione straordinaria per strutture messe a disposizione dall'aggiudicatario è a carico dello stesso.

In considerazione della natura del presente appalto, rappresentata da un appalto di servizi, l'esecuzione di lavori ha carattere accessorio rispetto all'oggetto principale del contratto. L'ipotesi di esecuzione dei lavori è circoscritta alla fattispecie di una conseguenza eventuale o di un completamento del contratto principale.

Il servizio di manutenzione è riferito alla parte dello stesso riconducibile all'aspetto gestionale, ascrivibile alle attività amministrative e di supervisione, indirizzate al governo di tutto il sistema manutentivo, articolate in sottoattività quali la pianificazione e la gestione degli interventi, il presidio e i controlli finalizzati alla verifica dello stato dei beni e degli impianti, la registrazione delle anomalie e dei guasti riscontrati, la reportistica periodica al committente.

Le lavorazioni previste nell'ambito dell'attività complessiva sono circoscritte allo scopo di mantenere l'efficienza dell'edificio e degli impianti in esso presenti.

Nell'ipotesi in cui sulle strutture di proprietà aziendale l'attività determini una modificazione della realtà fisica, con l'utilizzazione, la manipolazione e l'installazione di materiali aggiuntivi e sostitutivi non inconsistenti sul piano strutturale e funzionale, la stessa rientra nell'ambito dell'esecuzione dei lavori.

Tale attività non è considerata nell'ambito del presente capitolato.

I costi della manutenzione delle strutture dovranno essere indicati, nell'ambito della formulazione dell'offerta economica, nella scheda di dettaglio offerta economica e concorreranno alla formazione del prezzo di offerta.

8.2 UTENZE, TARIFFE E TASSE RELATIVE ALLA STRUTTURA, IMPIANTI E ATTREZZATURE

I costi dei servizi relativi alle utenze, tariffe e tasse connesse alla struttura, impianti attrezzature e al loro utilizzo sono a carico dall'appaltatore.

I contratti relativi alle utenze dovranno essere oggetto di immediata volturazione (non oltre 7gg. dall'avvio dell'attività) con relativi costi a carico dell'aggiudicatario.

Qualora sia necessario l'installazione di contabilizzatori a defalco, questi dovranno essere installati a cura dell'appaltatore che dovrà curarne anche la riparazione e/o la taratura.

Per quanto riguarda le utenze telefoniche dovranno essere attivate dall'appaltatore senza pretendere alcun allaccio alla rete fonia e dati della Azienda USL Toscana Nord Ovest.

I costi delle utenze, tariffe e tasse relative alla struttura dovranno essere indicati, nell'ambito della formulazione dell'offerta economica, nella scheda di dettaglio offerta economica e concorreranno alla formazione del prezzo di offerta. L'appaltatore non potrà vantare diritti nei confronti dell'Azienda nel caso in cui tali costi risultino superiori a quelli indicati in sede di offerta.

8.3. FORNITURA INIZIALE ARREDI E ATTREZZATURE

Nel caso in cui nelle schede tecniche sia previsto che l'appaltatore debba mettere a disposizione la struttura la stessa deve essere completamente arredata e dotata delle attrezzature necessarie per lo svolgimento del servizio.

I beni mobili, arredi ed attrezzature, incluso materassi, lavatrice e tendaggi dovranno essere a norma e compatibili con l'attività svolta, tecnicamente efficienti, mantenute in perfetto stato tecnico e dotate di tutti gli



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

accorgimenti ed accessori idonei a proteggere i terzi, nonché il dipendente dell'aggiudicatario, da infortuni e/o danni ai sensi della normativa vigente in materia.

In caso di messa a disposizione delle strutture da parte dell'Azienda USL la fornitura di mobili, arredi attrezzature è richiesta all'appaltatore se indicata nelle schede tecniche al punto 11.

8.4. UTILIZZO DI BENI MOBILI, ARREDI E ATTREZZATURE DELL'AZIENDA USL - SOSTITUZIONE E REINTEGRO

In caso di messa a disposizione delle strutture da parte dell'Azienda USL, i beni mobili, arredi e le attrezzature, di proprietà dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest destinati/e all'espletamento esclusivo dei servizi affidati, sono concessi in uso all'appaltatore per il tempo strettamente necessario all'erogazione dei servizi medesimi. Prima dell'avvio del servizio sarà effettuato l'inventario di tutti i beni di proprietà dell'Azienda e di tutte le attrezzature "inventariabili" utilizzate dall'appaltatore per il servizio.

E' sempre a carico dell'appaltatore l'onere della sostituzione/reintegro, durante la fase di esecuzione del contratto, dei beni mobili, arredi, attrezzature non più utilizzabili o danneggiati/e per usura o anche per circostanze imputabili agli utenti del servizio, sia nel caso di beni di proprietà dell'Azienda USL che forniti dall'appaltatore.

I beni sostituiti/reintegrati dovranno essere a norma e compatibili con l'attività svolta, tecnicamente efficienti, mantenuti in perfetto stato tecnico e dotati di tutti gli accorgimenti ed accessori idonei a proteggere i terzi, nonché i dipendenti dell'aggiudicatario, da infortuni e/o danni ai sensi della normativa vigente in materia. Ove previsto da normative vigenti l'aggiudicatario deve altresì produrre e tenere a disposizione le opportune certificazioni, anche relativamente alle verifiche periodiche.

Graveranno sull'aggiudicatario gli oneri correlati al funzionamento ordinario delle attrezzature di proprietà dell'Azienda.

L'appaltatore sarà responsabile della custodia del materiale, delle attrezzature tecniche e prodotti utilizzati.

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest non sarà responsabile nel caso di eventuali danni o furti delle attrezzature e/o dei prodotti.

ART. 9 ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE E QUALITA'

9.1. MODALITÀ DI ATTESTAZIONE POSSESSO DEI REQUISITI DI ESERCIZIO *(ai sensi della L.R.51/20009 e del Regolamento Attuativo 79/R/2016 come modificato dal Regolamento n. 90/R /2020)*

Nelle more di indicazioni del Settore Regionale competente ed in mancanza di Liste specifiche che tengano dentro quanto previsto dall'allegato A "Scheda Tecnica", lettera F della DGRT n. 624/2023, la struttura sanitaria viene attestata come "Centro Diurno a bassa soglia" afferente per titolarità al Ser.D competente per territorio.

Al Ser.D competente per zona attiene la responsabilità dei livelli essenziali assistenziali da garantire per l'utenza beneficiaria e il coordinamento tra la struttura e gli altri servizi in rete e in collegamento con il Ser.D (es. *segretariato sociale, servizi per lo screening infettivologico, servizio di psicologia*).

Ai fini autorizzativi e di accreditamento, nelle more di indicazioni future da parte del Settore Regionale competente, in mancanza di Liste specifiche per questa fattispecie, al Centro Diurno a bassa soglia (*Drop*



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

in/ unità fissa) si applicano:

- requisiti di cui alle Liste A
- requisiti di cui alle Liste D generali

A completamento e quale parte integrante delle Liste si intendono attestare i requisiti di quanto previsto nella check-list di ricognizione attività in allegato alla DGRT n.624/2023.

Nota su Requisiti di alla Lista A ex A23

Dal momento che l'immobile sede del centro diurno è di proprietà del Comune di Livorno, l'attestazione del possesso dei requisiti di cui al req. Ex A23 → competente ufficio tecnico Comune di Livorno

9.2 SISTEMA PERCORSO DI QUALITA'

Il concorrente ha l'obbligo di presentare, in sede di offerta, una sintesi del Manuale per la gestione e controllo della qualità della prestazione con indicazione di:

- a) Scopo e campo di applicazione;
- b) Riferimenti normativi;
- c) Termini e definizioni;
- d) Sistema di gestione per la qualità;
- e) Le responsabilità di processo;
- f) Gestione delle risorse (professionalità degli operatori e incentivazione alla loro crescita professionale, sistemi di misurazione e valutazione del personale, garanzie occupazionali e sindacali, clima di lavoro positivo, tutela nell'ambito delle leggi sulla sicurezza sul lavoro e dei regolamenti interni nel rispetto e applicazione del CCNL di riferimento);
- g) Le procedure operative;
- h) Misurazione della qualità del servizio tramite indicatori di processo, che dovranno basarsi su elementi oggettivi e numerabili (soddisfazione degli stakeholders: utenti, soci, dipendenti, fornitori ecc.), analisi e miglioramento (azioni correttive). Nell'ambito di tale previsione l'appaltatore dovrà effettuare, almeno su base annuale un'indagine di soddisfazione del cliente mediante questionario rivolto agli utenti e alle famiglie ed elaborare un report relativo agli esiti con proposta di piano di miglioramento ed azioni correttive in merito agli aspetti risultati insoddisfacenti;
- i) Certificazione (eventualmente in possesso del concorrente).

In particolare il documento dovrà fornire specifiche indicazioni riguardo i seguenti aspetti:

- Indicazione dei metodi di comunicazione e diffusione della politica e degli obiettivi della Qualità all'interno dell'organizzazione;
- Definizione dei criteri per attuare, mantenere e migliorare in termini di efficacia ed efficienza il sistema di qualità;
- Indicazione delle verifiche che l'appaltatore intende eseguire per garantire che sia rispettato, in termini di standard di qualità, quanto offerto nell'ambito dell'offerta tecnica;
- Indicazione della struttura referente della qualità;
- Indicazione dei documenti con i quali gli organi direzionali dell'appaltatore hanno definito ed approvato le disposizioni inerenti le attività e le responsabilità dell'organizzazione.

Rimane salva comunque la facoltà dell'Azienda USL di richiedere ed ottenere dall'appaltatore i dati relativi



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

ai controlli effettuati nell'ambito dell'intero Sistema della qualità.

L'impresa aggiudicataria si deve rendere disponibile ad applicare ed integrare il proprio sistema qualità con quello della Azienda USL Toscana Nord Ovest / Zona Distretto Livornese, al fine di poter implementare un 'Sistema Qualità Integrato', finalizzato alla verifica del rispetto dei requisiti quantitativi e qualitativi, sia di risultato che di processo, descritti nel presente Capitolato e nell'offerta tecnica presentata.

Il "Manuale Qualità Integrato", per divenire operativo, dovrà comunque essere preventivamente approvato dal Direttore dell'Esecuzione Contrattuale o da altro Responsabile del settore oggetto dell'appalto individuato dall'Azienda.

ART. 10 - CRITERI AMBIENTALI MINIMI

Il servizio richiesto dovrà essere conforme alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali contenute nei criteri minimi di cui al decreto di riferimento emanato dal Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica. Il link dove é possibile consultare i CAM adottati dal Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica: <https://gpp.mite.gov.it/Home/Cam#CamInVigore>.

A tal fine nell'ambito dell'offerta tecnica dovrà essere fornita indicazione del rispetto dei criteri ambientali minimi con riferimento alle specifiche tecniche di processo o metodo di produzione.

Il concorrente dovrà inoltre, mediante la compilazione del modulo allegato **"Dichiarazione di adozione dei criteri ambientali minimi"**:

- indicare i criteri ambientali minimi attinenti all'oggetto dell'appalto che il concorrente specifica nell'ambito dell'offerta tecnica;
- indicare, nell'ambito dell'offerta tecnica, le parti progettuali riferite alle specifiche tecniche dei criteri ambientali minimi;
- impegnarsi, in caso di aggiudicazione, al rispetto di eventuali modifiche, integrazioni o evoluzione della normativa in materia di criteri ambientali minimi, con adeguamento delle prestazioni oggetto dell'appalto al fine di garantire l'attuazione delle previsioni normative in materia.

ART 11 - FUNZIONI E COMPETENZE DELL'AMMINISTRAZIONE E DELL'APPALTATORE

11.1 FUNZIONI E COMPETENZE DELL'AZIENDA USL

L'Azienda USL esercita, tramite le strutture competenti le funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo, volte a verificare il rispetto degli standard di qualità nel campo della assistenza e la rispondenza delle attività svolte quotidianamente all'offerta tecnica presentata in sede di gara. Tali funzioni hanno anche lo scopo di assicurare unitarietà degli interventi ed integrazione con quelli erogati direttamente dall'Azienda USL, senza interferire con la gestione, per la quale è responsabile l'appaltatore.

Nello specifico le competenze dell'Azienda USL sono:

- programmazione e pianificazione del servizio definendone obiettivi e strategie, anche in modo articolato in aree di attività omogenee, oltre a funzioni di indirizzo sull'osservanza degli obblighi, sul livello qualitativo delle prestazioni e sul grado di soddisfazione degli utenti, attraverso strumenti ed



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

indicatori appositamente definiti per prestazioni inerenti l'area socio-sanitaria, ambientale, assistenziale, ricreativa, socializzante e di integrazione con l'ambiente esterno;

- presa in carico degli utenti;
- gestione dei rapporti con le altre amministrazioni pubbliche in relazione ai profili programmatori e di garanzia per l'utenza (fatti salvi i profili di programmazione operativa del servizio comunque rientranti nelle competenze dell'aggiudicatario);
- determinazione dei criteri e delle modalità di rapporto con l'utenza;
- supervisione e controllo sullo svolgimento del servizio anche in termini di corretta esecuzione, e facoltà di esecuzione di verifiche, in qualsiasi momento e senza preavviso;
- effettuare il controllo di qualità in merito alle operazioni effettuate ed alla corretta applicazione delle procedure specifiche per ogni tipologia di attività.
- verificare la correttezza delle informazioni, in relazione al debito informativo all'esterno nei confronti della regione, o all'interno nei confronti delle Unità Operative competenti per le esigenze di pianificazione e di programmazione aziendale;

11.2 FUNZIONI E COMPETENZE DELL'APPALTATORE

L'appaltatore è responsabile della gestione, del monitoraggio delle attività e del reporting all'Azienda USL al fine del conseguimento di quanto di competenza nell'ambito del rapporto contrattuale e facente riferimento all'offerta tecnica presentata.

Oltre alle specifiche prescrizioni indicate in altri articoli del presente capitolato, in linea generale l'appaltatore dovrà:

- collaborare con gli uffici apposti ASL/Zona Distretto per la richiesta di accreditamento e autorizzazione;
- assicurare il corretto espletamento dei servizi programmati, con relativa registrazione su apposita modulistica;
- accettare integralmente i rapporti con i servizi aziendali, l'organizzazione, documentazione e modulistica adottati;
- provvedere ad elaborare la Carta dei Servizi;
- garantire la qualità professionale degli operatori, la loro idoneità a svolgere le mansioni oggetto del presente appalto ed in particolare la capacità a relazionarsi con gli utenti e con gli altri operatori;
- assicurare, di norma, la stabilità del personale nelle varie postazioni e provvedere, senza variazione di prezzo, alla completa esecuzione del servizio appaltato garantendo continuità con l'immediata sostituzione del personale di pari professionalità e qualifica in caso di ferie, malattie, permessi e congedi che dovranno comunque essere precedentemente comunicate all'Azienda USL, secondo le modalità concordate;
- ottemperare, nei confronti dei propri dipendenti e nei confronti del personale comunque impiegato nello svolgimento dei servizi, ivi comprese le figure operanti con formule contrattuali "atipiche" o, se trattasi di cooperativa, nei confronti dei soci, a tutti gli obblighi derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, comprese quelle in tema di igiene e sicurezza previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi;
- far osservare al personale impegnato le prescrizioni previste dal contratto per il regolare svolgimento del servizio, provvedendo alla continua informazione e formazione degli operatori;
- dotare il personale di identificativo contenente la denominazione della ditta, le generalità e la qualifica dell'operatore e fornire i necessari DPI;
- provvedere in autonomia e a proprio carico agli spostamenti del personale per esigenze di servizio;



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

- garantire che tutto il personale impegnato sia formato in tema di primo soccorso ai sensi art. 45 D.Lgs. n° 81 del 09/04/2008, per aziende del gruppo A come da Decreto Ministeriale n° 388 del 15/07/2003 e ss.mm. ii.
- garantire che tutto il personale impegnato sia formato in tema di prevenzione e protezione antincendio ai sensi art. 46 D.Lgs. n° 81 del 09/04/2008, per attività a rischio di incendio elevato come da Decreto Ministeriale del 10/03/1998 e ss.mm.ii.
- essere responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale, nonché dei danni procurati a terzi (sia dipendenti dell'Azienda USL che utenti) in orario di servizio, esonerando l'Azienda da ogni responsabilità;
- stipulare, a favore degli operatori nonché delle eventuali figure volontarie presenti, idonee assicurazioni al fine di coprire i rischi da infortuni e/o danni provocati durante l'esercizio delle prestazioni oggetto del contratto;
- stipulare una polizza a copertura della responsabilità civile per danni a terzi RCT, per la durata della convenzione stessa con i massimali indicati al successivo articolo riguardante la Responsabilità e polizza assicurativa;
- uniformare, in riferimento a quanto disposto dalla normativa nazionale in materia di garanzie minime essenziali nei servizi pubblici essenziali in caso di sciopero, la propria autoregolamentazione del diritto di sciopero a quella in vigore per il personale dell'Amministrazione addetto a servizi/attività analoghi/analoghe;
- garantire l'applicazione del trattamento retributivo previsto dal CCNL di categoria e dagli accordi integrativi territoriali, ai lavoratori compresi i soci lavoratori impiegati nel servizio oggetto dell'appalto.

ART. 12 - REFERENTI AZIENDALI E DELL'APPALTATORE

12.1 REFERENTI AZIENDALI

- Responsabile Unico del Progetto (RUP)

L'Azienda ha provveduto con Delibera del DG n. 990 del 16/11/2023 alla nomina del Responsabile Unico del Progetto ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs 36/2023 e alla nomina del Responsabile della fase "Programmazione, progettazione ed esecuzione" della procedura.

- Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)

Il RUP si avvale di un Direttore dell'Esecuzione del Contratto per il controllo delle prestazioni e dello svolgimento delle funzioni previste dalla normativa con particolare riguardo all'Allegato II.14 del D.Lgs 36/2023.

12.2 REFERENTE APPALTATORE

L'appaltatore è tenuto a garantire il raccordo costante con il committente tramite la figura del Responsabile del servizio appaltato

All'avvio del servizio il soggetto aggiudicatario dovrà nominare e comunicare il nominativo del Responsabile del Servizio Appaltato ed indicare il nominativo del sostituto per le ipotesi di impedimento o di assenza.

Il Responsabile del servizio appaltato dovrà avere completa conoscenza delle norme che disciplinano il Contratto, dovrà essere munito dei poteri necessari per la conduzione dei servizi e dovrà mantenere idonei rapporti con le strutture di riferimento Azienda USL per tutti gli aspetti relativi all'etica e alla deontologia professionale, alla qualità delle prestazioni, al rispetto della normativa e delle disposizioni che



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

regolamentano i settori inerenti i servizi oggetto d'appalto e al rispetto della normativa della sicurezza e della protezione dei dati personali

In particolare il Responsabile del servizio:

- svolge, per conto dell'aggiudicatario, le funzioni di raccordo con l'appaltatore;
- è garante della qualità dell'assistenza erogata;
- assicura il coordinamento, la pianificazione, l'organizzazione ed il controllo delle attività;
- coordina il personale favorendo il lavoro di gruppo e l'autonomia tecnica degli operatori individuando compiti, responsabilità e definendo linee guida;
- sostiene la motivazione al lavoro degli operatori;
- è l'interfaccia dell'appaltatore, interviene, decide, risponde direttamente all'Azienda USL Toscana Nord Ovest/Zona Distretto in merito a questioni di esecuzione del contratto per aspetti giuridico-amministrativi, gestionali ed operativi, con poteri di firma, che si possano manifestare in corso di esecuzione, garantendo adeguata reperibilità durante le fasce orarie di espletamento delle attività;
- cura il rapporto con i familiari degli utenti e l'attuazione dei piani di assistenza individualizzati insieme ai Referenti dell'Azienda USL Toscana Nord Zone Distretto;
- assicura l'adempimento delle attività di documentazione/informazione/comunicazione;
- raccoglie ogni elemento di natura generale e contrattuale, nonché tecnico, che influisca negativamente sull'esecuzione dei servizi e provvede a segnalarlo, nel più breve tempo possibile e comunque non oltre tre giorni dal suo verificarsi, all'Azienda e all'Appaltatore in modo che quest'ultimo provveda ad adottare le misure correttive, che saranno segnalate al Direttore di esecuzione per quanto di sua competenza.
- garantisce l'attuazione del piano di aggiornamento e formazione degli operatori proposto in sede di offerta.

Egli avrà inoltre il compito di tenere i collegamenti con i competenti livelli operativi dell'Azienda USL, con i quali concorderà, a cadenza **almeno mensile**, riunioni per la verifica comune dello stato dei rapporti e del corretto sviluppo dell'attività programmata.

ART. 13 - PERSONALE

13.1 FIGURE PROFESSIONALI, QUALIFICHE E COMPETENZE RICHIESTE

Nelle schede tecniche allegate (punto n. 10 denominato "**Figure professionali richieste**") sono individuate le figure professionali relative ai servizi in oggetto dei singoli interventi e la proporzione di ciascun profilo rispetto all'offerta numerica complessiva di figure professionali. L'indicazione inserita nelle relative schede costituisce lo standard minimo da rispettare.

Il concorrente dovrà proporre nell'offerta tecnica l'utilizzo di personale professionale e contrattualmente idoneo allo svolgimento delle attività caratterizzanti la prestazione e delle attività di supporto. L'indicazione, in sede di presentazione dell'offerta tecnica, di operatori in possesso di più elevate qualifiche professionali non determina l'automatismo di un punteggio di livello superiore. Tale eventualità è da considerare solo nell'ipotesi in cui l'operatore in possesso di una qualifica superiore determini un livello qualitativo superiore della prestazione, a giudizio della Commissione Giudicatrice.

Le risorse umane dedicate al servizio dovranno dimostrare spiccata motivazione ed attitudine per la cura della persona, capacità di comunicazione e relazione con l'utente e la famiglia.

Gli operatori addetti dovranno inoltre essere in possesso della patente di guida di tipo "B" per effettuare



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

autonomamente i necessari spostamenti di sede che l'attività lavorativa comporta.

13.2 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

L'aggiudicatario, in sede di avvio del servizio, dovrà fornire al Responsabile, individuato dall'Azienda USL, l'elenco nominativo degli addetti che impiegherà nei servizi, i quali dovranno possedere i profili professionali e titoli di studio e di servizio previsti dalla normativa vigente in materia e corrispondere in numero e nella qualifica all'offerta tecnica presentata.

In tale elenco dovrà essere evidenziato il contratto di lavoro applicato al suddetto personale impiegato. Tale elenco dovrà essere tempestivamente e costantemente aggiornato in caso di avvicendamenti del personale, anche per sostituzioni temporanee.

L'aggiudicatario dovrà garantire per tutta la durata del contratto l'idoneità attitudinale e professionale del personale dedicato.

L'aggiudicatario sarà tenuto ad assicurare, di norma, la continuità delle prestazioni da parte del medesimo operatore nei riguardi degli utenti presi in carico e dei servizi svolti.

Le prestazioni da erogare saranno svincolate da qualsiasi causa di assenza dal servizio del personale dipendente dell'aggiudicatario (malattia, ferie, infortunio, maternità ecc.) pertanto lo stesso dovrà provvedere a sostituire la/le unità mancanti con personale proprio in possesso di identica qualifica professionale ed analoga esperienza.

L'aggiudicatario si impegna a sostituire immediatamente quel personale che dovesse risultare, a seguito di verifica non idoneo, per qualifica, allo svolgimento delle prestazioni oggetto dell'appalto.

Qualora ciò non avvenisse, verranno applicate le penali meglio specificate nel presente capitolato.

Inoltre si impegna a sostituire il personale che, a insindacabile giudizio del DEC o altro referente individuato dall'Azienda USL, abbia dato luogo a motivi di lamentela.

E' fatto divieto al personale di assumere a qualsiasi titolo la funzione di tutore, curatore o amministratore di sostegno degli utenti.

Tutto il personale adibito ai servizi del presente appalto lavorerà alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità dell'Appaltatore sia nei confronti del committente che nei confronti di terzi.

L'appaltatore dovrà osservare nei riguardi del personale, comunque impiegato nello svolgimento del servizio, tutte le leggi, regolamenti e contratti collettivi disciplinanti il rapporto di lavoro, nonché tutte le vigenti disposizioni in materia previdenziale e assicurativa, e quelle relative all'igiene e alla sicurezza nei luoghi di lavoro, assolvendo a tutte le prescrizioni e adempimenti previsti dalle relative normative.

L'Appaltatore è inoltre obbligato ad osservare e a far osservare, ai propri dipendenti, le disposizioni disciplinari del committente uniformandosi a tutte le norme generali e speciali stabilite dall'Azienda USL.

In ogni modo l'Azienda USL, resterà del tutto estranea al rapporto, di qualsiasi tipo, posto in essere con il personale individuato dalla Ditta aggiudicataria e sarà sempre escluso ogni e qualsiasi rapporto di collegamento organico e/o di dipendenza fra il personale dell'aggiudicatario e l'Azienda USL.

13.3 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Nelle modalità indicate nelle schede tecniche A e B, l'appaltatore si impegna a promuovere la partecipazione del personale impiegato nell'assistenza a iniziative di formazione e aggiornamento di carattere obbligatorio previste dalle vigenti normative e di carattere facoltativo nelle materie oggetto del presente appalto all'interno dei propri programmi di qualità.



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

Il concorrente dovrà presentare un programma di formazione del personale nell'ambito del Progetto di gestione dei servizi (con specifica del monte ore annuale per ciascuna unità di personale) ed indicare le modalità di supervisione e realizzazione dello stesso.

L'aggiudicatario sarà tenuto a dar conto delle attività di aggiornamento obbligatorio programmate ed effettuate per i propri operatori impiegati nella conduzione del presente appalto. La documentazione che attesta la partecipazione ai corsi di formazione e aggiornamento del personale dovrà essere consultabile presso la struttura. Della realizzazione dei vari *step* del piano di formazione verrà data evidenza numerica e descrittiva nei report periodicamente presentati all'Azienda USL.

L'Azienda USL, qualora dovesse ritenerlo necessario, consentirà la partecipazione di alcuni operatori dell'appaltatore ai propri corsi di aggiornamento, concordando di volta in volta i costi da rimborsare, le modalità e i criteri di frequenza ai predetti corsi di aggiornamento professionale.

13.4 RILEVAZIONE E ARTICOLAZIONE DELL'ORARIO

L'appaltatore è tenuto a compilare la rilevazione oraria delle attività eseguite, che potrà essere oggetto di consultazione da parte del Responsabile aziendale. La rilevazione degli orari delle attività eseguite dovrà risultare da sistemi di rilevazione automatica delle presenze.

Nelle more dell'adeguamento al sistema di rilevazione automatica, per il primo anno, la rilevazione degli orari delle attività eseguite potrà risultare da appositi fogli firma da allegare a cura dell'appaltatore alle fatturazioni mensili. Alla fatturazione mensile dovrà essere allegato il riepilogo delle presenze degli ospiti.

I fogli firma dovranno essere visti dal Referente aziendale e/o Direttore Esecuzione Contrattuale.

L'appaltatore potrà sostituire la documentazione dei fogli firma, di cui sopra, con altra idonea allo scopo, con il benestare dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest.

Gli operatori dell'appaltatore saranno vincolati al rispetto degli orari indicati dall'Azienda USL per ciascun caso e per i servizi affidati. In caso di assenze e/o di impedimenti, per eventuali variazioni dovute a cause di forza maggiore (anche in casi di impedimenti alla sostituzione), il Responsabile del servizio appaltato dovrà preventivamente darne comunicazione al Referente aziendale e/o Direttore Esecuzione contrattuale esponendone le motivazioni e concordare con l'Azienda interventi alternativi o soluzioni idonee.

L'appaltatore dovrà periodicamente fornire all'Azienda USL nella persona del Direttore esecuzione contrattuale il quadro completo dei casi affidati a ciascun operatore con ben evidenziati gli orari di inizio e termine di ogni intervento.

13.5 NORME IN MATERIA DI SICUREZZA SUL LAVORO

L'Aggiudicatario s'impegna a rispettare quanto previsto dal "Patto per la sicurezza e la regolarità del lavoro in Toscana", approvato con Delibera G.R. n. 1025 del 27/12/2007.

L'appaltatore è tenuto ad osservare tutte le norme di legge che regolano la previdenza e l'assistenza sociale ed al rispetto di tutti gli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza, protezione ed igiene dei lavoratori previsti dal D.Lgs. 81/2008.

L'appaltatore dovrà obbligarsi in sede di stipula del contratto all'osservanza degli adempimenti alle norme vigenti in materia d'igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Avendo, anche per il tramite del presente appalto, la disponibilità giuridica dei luoghi di lavoro, l'appaltatore in conformità all'art.26 del D.Lgs. 81/2008 ed all'art.16 della L.R. 38/2007 è tenuto alla redazione del Documento valutazione dei rischi da interferenza inerenti le eventuali attività lavorative svolte da terzi all'interno



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

della struttura.

In tale documento devono essere accuratamente analizzati ed evidenziati i rischi relativi alle attività oggetto del servizio appaltato e definite ed applicate le conseguenti misure di prevenzione e protezione.

L'appaltatore è ritenuto interamente responsabile dell'applicazione delle misure di sicurezza previste dal Documento di valutazione dei rischi suddetto e provvederà inoltre, a proprie spese ed a propria piena e totale responsabilità:

1. a formare ed informare i propri dipendenti relativamente ai rischi connessi allo svolgimento del servizio oggetto della presente gara ed alle misure di protezione da attuare per ridurre tali rischi;
2. a controllare ed a pretendere che i propri dipendenti rispettino le norme vigenti di sicurezza e di igiene, nonché le disposizioni che l'Azienda USL Toscana Nord Ovest/Zona Distretto ha definito in materia;
3. a disporre e controllare che i propri dipendenti siano dotati ed usino i Dispositivi di Protezione Individuali e collettivi previsti ed adottati dall'appaltatore stesso per i rischi connessi agli interventi da effettuare;
4. a curare che tutte le attrezzature di lavoro ed i mezzi d'opera siano a norma ed in regola con le prescrizioni vigenti;
5. ad informare immediatamente il Committente in caso di infortunio/incidente e di ottemperare, in tali evenienze, a tutte le incombenze prescritte dalla legge;

L'appaltatore, oltre che alla sicurezza dei propri dipendenti, è direttamente e pienamente responsabile della sicurezza delle terze persone che eventualmente si venissero a trovare nell'area di lavoro; in tal senso dovrà adottare adeguate misure di sicurezza atte ad evitare qualsiasi rischio a terzi.

Successivamente all'aggiudicazione della gara in oggetto e prima della stipula del contratto, la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla compilazione della modulistica indicante la propria anagrafica e i rischi specifici dell'attività oggetto dell'appalto.

Inoltre l'appaltatore dovrà redigere in un momento antecedente rispetto alla stipula del contratto un DUVRI a favore della ASL per l'assistenza psicologica e psichiatrica svolta da personale ASL all'interno della struttura.

L'Azienda USL ha facoltà di controllare, a mezzo del proprio personale, la puntuale osservanza delle misure correttive come da documento sopra indicato; in caso di non osservanza delle regole stabilite imporrà all'appaltatore di adeguarsi, pena la risoluzione del contratto.

A titolo di esempio si indicano di seguito alcuni aspetti che potranno essere oggetto di verifica:

1. regolare esecuzione ed aggiornamento del documento di valutazione dei rischi che evidenzia tutti i rischi correlati all'attività e con specifico dettaglio in relazione al rischio chimico, al rischio biologico ed al rischio movimentazione manuale dei carichi;
2. nomine del RSPP e degli addetti all'emergenza, al pronto soccorso, all'antincendio, elezione RLS e relativa comunicazione all'INAIL;
3. effettuazione delle visite da parte del medico competente sottoscritte dal medesimo;
4. attività di formazione ed informazione del personale in relazione all'uso dei locali, delle attrezzature e dei prodotti;
5. misure di prevenzione e protezione adottati ivi compresi il protocollo sanitario, le procedure operative e le relative attività e di controllo operativo ed i DPI;
6. schede di sicurezza di tutti i prodotti che verranno utilizzati per le attività di pulizia e sanificazione;
7. presa visione del registro dei controlli antincendio e dell'effettuazione delle verifiche di terra o delle specifiche manutenzione elettriche e delle attrezzature;



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

8. rinnovo del Certificato Protezione Incendi, laddove previsto;
9. misure di coordinamento relative all'uso comune di apprestamenti, mezzi e servizi di protezione collettiva;
10. procedure organizzative, gestionali, operative.

Per quanto riguarda l'emergenza antincendio l'Impresa è tenuta a presentare all'Azienda USL Toscana Nord Ovest/Zona distretto:

- l'elenco dei lavoratori designati per la gestione dell'emergenza antincendio e l'indicazione del suo Responsabile e di eventuali delegati. Gli addetti dovranno essere in possesso dell'attestato di idoneità rilasciato dal Comando dei Vigili del Fuoco come previsto dal D. Lgs. 81/08, che documenta la loro formazione secondo quanto indicato dal D.M. 10.03.98;
- il piano di emergenza interno.

Si dovranno altresì rispettare le norme del D.M. del 10/3/98 "Criteri generali di sicurezza antincendio e per la gestione dell'emergenza nei luoghi di lavoro".

L'affidatario è tenuto al rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di sicurezza e igiene del lavoro ed è responsabile, nei confronti sia dell'Azienda che di terzi, della tutela della sicurezza, incolumità e salute dei lavoratori addetti al servizio ivi compresi quelli relativi agli ambienti di lavoro e alle macchine ed attrezzature di lavoro.

Tra le disposizioni vigenti in materia si richiamano, in particolare, le seguenti norme e successive modifiche ed integrazioni:

- DPR n. 303/1956 recante " norme generali per l'igiene del lavoro" (per quanto non abrogato dall'art. 304 del D.Lgs n. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni);
- Legge 03.08. 2007 n. 123 " Misure in tema di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro e delega al Governo per il rassetto e la riforma della normativa in materia" (per quanto non abrogato dall'art. 304 del D.lgs n. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni);
- D. Lgs n. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni.

Tutto il personale addetto dovrà aver effettuato apposita formazione in ambito salute e sicurezza con specifico riferimento a quanto concernente l'attività lavorativa riferita all'oggetto dell'appalto.

Prima dell'avvio dell'attività, l'affidatario sarà tenuto pertanto, tramite un proprio incaricato, ad effettuare un incontro con il referente aziendale al fine dell'acquisizione delle informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui i lavoratori sono destinati ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza da adottare in relazione all'attività svolta.

A tal fine, l'affidatario dovrà procedere, in collaborazione con il committente, ad un'attenta visita delle aree oggetto del servizio, al fine di prendere atto dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori presenti ed individuare le più idonee misure di prevenzione e protezione oltre che dell'opportuna istruzione ed addestramento del personale adibito al servizio.

Tutta la documentazione comprovante l'attuazione della sicurezza dovrà essere tenuta a disposizione sia dell'Azienda USL che delle autorità preposte al controllo.

L'affidatario è altresì tenuto a redigere il piano di gestione delle emergenze. Del contenuto di tale documento è informato tutto il personale operante nelle strutture.

Copia del piano è esposta con modalità che ne garantiscano la massima diffusione e conoscenza. In applicazione del piano di gestione delle emergenze, il concessionario è tenuto ad affiggere ogni cartello, insegna



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

o segnaletica necessaria ad informare coloro che sono presenti nella struttura delle principali norme antinfortunistiche e principali comportamenti di prevenzione e gestione delle emergenze.

13.6 ESERCIZIO DEL DIRITTO DI SCIOPERO

L'appaltatore sarà obbligato a rispettare e a far rispettare ai propri dipendenti le disposizioni di cui alla legge 15 giugno 1990 n. 146 come modificata ed integrata anche dalla legge 11 aprile 2000 n. 83, sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali, nonché le prescrizioni di cui alle determinazioni della Commissione di garanzia per l'attuazione della predetta legge, rientrando il presente appalto nell'ambito dei servizi pubblici essenziali e per nessuna ragione possono essere sospese o interrotte.

ART.14 - STANDARD PRESTAZIONALI – INDICATORI – MONITORAGGIO E CONTROLLO

14.1 STANDARD PRESTAZIONALI E INDICATORI

Le previsioni contrattuali in tema di Service Level Agreement (SLA) sono classificate nei macrolivelli e nei livelli riportati nella tabella sottostante e collegate ai criteri di valutazione oggettivi e certi, mediante l'elaborazione preventiva di indicatori chiave di prestazione (key performance indicators KPI)

Service Level Agreement (SLA)		Criteri di valutazioni - Indicatori di prestazioni (Key performance indicators KPI)		Applicazione penali
Macrolivelli	Livelli	Requisito	Indicatore	
Struttura	Programma di manutenzione	Rispetto degli adempimenti previsti per gli interventi di manutenzione correttiva	Non effettuazione e/o mancata e/o non corretta segnalazione su un apposito registro secondo i termini del capitolato e tempi di ripristino non superiori a 3 gg	SI
	Programma di manutenzione	Rispetto degli adempimenti previsti per i controlli periodici di legge da effettuare in conformità al piano di manutenzione su tutti i dispositivi antincendio fissi e mobili	Non effettuazione e/o mancata e/o non corretta registrazione su specifico documento secondo i termini del capitolato	SI

REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

	Programma di manutenzione	Rispetto degli adempimenti previsti per i controlli periodici effettuati sugli impianti	Non effettuazione e/o mancata e/o non corretta segnalazione su un apposito registro secondo i termini del capitolato	SI
	Struttura	Requisiti di accreditamento	Mancanza/mantenimento dei requisiti di accreditamento con conseguente indisponibilità della struttura e riflessi negativi sull'erogazione dei servizi	SI
Gestione dei servizi e del personale	Standard operativi	Rispetto degli standard operativi e rispondenza delle prestazioni erogate al progetto offerto	Accertate difformità nell'erogazione delle prestazioni rispetto al progetto di gestione dei servizi e delle attività di supporto Mancato rispetto delle prescrizioni operative e/o azioni di miglioramento indicate dalle strutture aziendali	SI
	Gestione del personale	Corretta gestione del personale	Mancato rispetto delle prescrizioni relative alla corretta gestione del personale Personale impiegato nello svolgimento di prestazioni con qualifica diversa quella indicata nell'offerta tecnica	SI
		Programma di formazione	Inadempimenti rispetto all'attuazione del programma di formazione proposto	SI
	Sicurezza	Rispetto degli	Inadempimenti rispetto	SI

REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

		<p>obblighi di sicurezza di cui al D.lgs n. 81/08</p>	<p>agli obblighi della sicurezza con conseguenze negative sull'erogazione/interruzione dei servizi ed in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> -mancata individuazione del RSPP e del medico competente; -mancata valutazione dei rischi correlati alle attività svolte; -mancata nomina degli operatori incaricati delle emergenze; -mancata adozione delle misure di prevenzione e protezione, comprese le procedure di sicurezza e la fornitura di idonei DPI e ausili. 	
Qualità	Misurazione della qualità del servizio	<p>Riunioni periodiche di supervisione</p> <p>Effettuazione di indagini di soddisfazione del cliente mediante questionario rivolto agli utenti e alle famiglie ed elaborazione di un resoconto relativo agli esiti con proposta di piano di miglioramento ed azioni</p>	<p>Mancata partecipazione alle riunioni periodiche da parte dei referenti dell'appaltatore e rilevazioni inadeguate e non puntuali dell'andamento delle prestazioni</p> <p>Mancata effettuazione di almeno n. 1 questionario su base annuale e relativo resoconto</p>	SI

REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

		<p>correttive in merito agli aspetti risultati insoddisfacenti</p> <p>Rilevazione dei casi di insoddisfazione del cliente</p>	<p>Reclami da parte degli utenti/familiari superiori a 5/mese o 3/mese se riferiti allo stesso oggetto (da segnalare in un apposito registro) rimasti senza risposta e/o mancata attuazione di azioni correttive</p>	
Documentazione e obblighi informativi	<p>Tenuta della documentazione</p> <p>Assolvimento obblighi informativi</p>	<p>Corretta tenuta e aggiornamento della documentazione di cui all'art. 6.9</p> <p>Corretto adempimento degli obblighi informativi secondo gli indirizzi dell'Azienda e degli Enti preposti alla raccolta dei dati</p>	<p>Accertati inadempimenti rispetto alla corretta tenuta e aggiornamento della documentazione</p> <p>Inadempimenti rispetto agli obblighi informativi nei modi e nei tempi indicati</p>	SI

I Service Level Agreement possono essere rivisti periodicamente in relazione all'evoluzione del contratto di appalto.

14.2 MONITORAGGIO E CONTROLLO

L'Azienda ASL Toscana Nord Ovest, provvederà a valutare i risultati e gli esiti del servizio assegnato. Periodicamente saranno verificate, inoltre:

- la corrispondenza del progetto con le fasi di realizzazione;



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

- la qualità e l'efficacia degli interventi e delle metodologie seguite;
- la coerenza dei percorsi e i risultati conseguiti a breve e lungo termine nei confronti di ciascun utente.

I servizi aziendali competenti che hanno in carico gli assistiti, oltre all'attività di vigilanza accedono anche senza preavviso alla struttura ed assumono informazioni dirette dal direttore dell'esecuzione del contratto, dagli operatori della struttura, dagli assistiti e dai loro familiari, in ordine ai servizi e alle prestazioni che la struttura è tenuta ad erogare. La visita ed eventuali osservazioni sono oggetto di apposito verbale da sottoscrivere secondo le norme vigenti.

Il Direttore dell'esecuzione dovrà acquisire un **resoconto periodico**, almeno semestrale, economico-gestionale sull'esecuzione del contratto nel quale sia evidenziato:

- Relazione in merito alla gestione del personale, attuazione della clausola sociale, attuazione del piano di formazione;
- Relazione sugli aspetti manutentivi con allegate le copie dei registri degli interventi di manutenzione correttiva, dei controlli periodici di legge da effettuare in conformità al piano di manutenzione su tutti i dispositivi antincendio fissi e mobili, dei controlli periodici effettuati sugli impianti;
- Resoconto in merito all'attuazione del programma di sostituzione degli arredi, delle attrezzature e degli ausili ergonomici, se pertinente (numero e tipologia dei beni sostituiti, data di sostituzione);
- Relazione sulla gestione del servizio con segnalazione dei reclami pervenuti (data, numero, tipologia, oggetto) e relative azioni correttive;
- Relazione su eventuali problemi insorti in merito agli aspetti della sicurezza rilevati dagli organi competenti;
- Resoconto (almeno su base annuale) sull'indagine di soddisfazione del cliente, proposta di piano di miglioramento ed azioni correttive in merito agli aspetti risultati insoddisfacenti;
- Indicazioni delle modifiche attuate rispetto al sistema della qualità.

Quanto sopra rappresentato costituisce il contenuto minimo delle informazioni necessarie, potendo lo stesso essere ampliato tanto per iniziativa dell'appaltatore quanto nell'ipotesi in cui il Direttore dell'Esecuzione Contrattuale ritenga di dover richiedere informazioni aggiuntive.

Nell'ipotesi di cui al primo comma del presente sottoarticolo le metodologie di controllo potranno, in generale, essere:

- dirette da parte dei referenti individuati dall'Azienda USL Toscana Nord Ovest in qualsiasi momento, su ogni aspetto oggetto dell'appalto. E' inoltre facoltà dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest eseguire accertamenti in qualunque momento su prodotti, attrezzature e macchinari impiegati per il servizio al fine di verificare la rispondenza a quanto dichiarato in offerta in riferimento alla tipologia del prodotto, modalità di conservazione ed impiego;
- indirette, da parte degli utenti a mezzo presentazione di reclami e/o interviste;
- in contraddittorio.

Inoltre l'Azienda potrà effettuare indagine telefonica a campione finalizzata a verificare la qualità del servizio prestato.



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

ART. 15 - SOSPENSIONE DEI SERVIZI

I servizi oggetto del presente contratto sono da considerare di pubblico interesse e come tali non potranno essere sospesi o interrotti se non per cause di forza maggiore.

L'appaltatore non potrà, in ogni caso, sospendere o ritardare la prestazione del servizio con propria decisione unilaterale, nemmeno nel caso in cui sorgano controversie con la parte pubblica contraente.

L'eventuale sospensione dei servizi per decisione unilaterale dell'appaltatore costituisce inadempimento contrattuale e causa di risoluzione del contratto, in aggiunta a quelle di cui al successivo art. 20.

In relazione alle cause di forza maggiore all'indicazione di cui al presente primo comma, costituiscono cause di forza maggiore non imputabili all'appaltatore le fattispecie di seguito indicate a titolo esemplificativo non esaustivo:

- Scioperi, fatta eccezione per quelli che riguardano la stazione appaltante o l'operatore economico;
- Guerre o atti di ostilità, comprese azioni terroristiche, sabotaggi, atti vandalici e sommosse;
- Insurrezioni o altre agitazioni civili, esplosioni, radiazioni e contaminazioni, fenomeni naturali particolarmente avversi di particolare gravità ed eccezionalità, compresi esondazioni, fulmini, terremoti, siccità, accumuli di neve e ghiaccio;
- Epidemie e contagi;
- Indisponibilità di alimentazione elettrica, gas o acqua, per cause non imputabili all'amministrazione, all'appaltatore o a terzi affidatari di lavori o servizi oggetto del contratto;
- Impossibilità, imprevedibile ed imprevedibile, per fatti di terzi, di accedere a materie prime e/o servizi necessari alla realizzazione dell'intervento.

Nell'ipotesi di cui al precedente comma, il Direttore dell'Esecuzione Contrattuale procede in contraddittorio con l'appaltatore, alla redazione di un verbale di sospensione nella quale sono indicati:

- a) La data ed i periodi di sospensione;
- b) I servizi previsti originariamente nel contratto per i quali non è possibile garantire la prosecuzione;
- c) Le prestazioni alternative che la stazione appaltante intende richiedere all'appaltatore;
- d) La quantificazione del valore contrattuale delle attività svolte prima della sospensione;
- e) L'importo delle prestazioni affidate in alternativa a quelle svolte prima della sospensione;
- f) L'indicazione della manodopera rimasta temporaneamente inoccupata;
- g) L'indicazione dei costi a carico dell'appaltatore per il mantenimento delle attività necessarie alla ripresa immediata delle attività, con particolare riguardo alla manutenzione degli immobili sedi di servizio;
- h) Le eventuali riserve poste dall'appaltatore.

Venute meno le condizioni che hanno determinato la sospensione, le parti procederanno alla redazione di un verbale di ripresa delle attività.

Per quanto non espressamente previsto si applicano le norme dell'allegato II.14 del D. Lgs. 36/2023 relative all'esecuzione dei contratti.

ART. 16 - RESPONSABILITA' PER DANNI E POLIZZA ASSICURATIVA

L'appaltatore assume, ogni responsabilità per qualsiasi danno causato all'Azienda, agli operatori e a terzi in ragione di ritardi, interruzioni, malfunzionamenti errori e omissioni commessi relativi alla gestione del servizio.

E' obbligo dell'appaltatore stipulare specifica polizza assicurativa RC comprensiva della Responsabilità



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

Civile verso terzi e prestatori d'opera, con esclusivo riferimento all'oggetto, del contratto, e del relativo Capitolato, con validità a decorrere dalla data di stipula del contratto e fino alla sua scadenza, per la copertura dei rischi che l'impresa, i suoi collaboratori o il personale che presti servizio a qualsiasi titolo nella struttura, possano provocare a terzi nello svolgimento delle attività regolamentate dal contratto.

La polizza assicurativa RCT/O richiesta dovrà avere un massimale annuo per sinistro pari ad almeno € 5.000.000,00 con limite per persona lesa e/o danni a cose pari a € 5.000.000,00 in ambito RCT e sotto-limite per persona lesa pari a € 2.500.000,00 in ambito RCO (comprese le malattie professionali).

Inoltre la polizza, se non già comprese, dovrà coprire espressamente le seguenti estensioni di garanzia, oltre a quelle già previste nel contratto:

- RC personale di tutti i dipendenti, collaboratori dell'Assicurato e di ogni altra persona di cui l'aggiudicatario si avvarrà per tutti i danni a terzi verificatisi durante lo svolgimento delle attività e delle mansioni svolte, regolate dal patto di collaborazione;
- rinuncia alla rivalsa nei confronti dell'Azienda USL, dei suoi amministratori e dipendenti;
- estensione ai danni a cose altrui derivanti da incendio, esplosione o scoppio di cose dell'Assicurato o da lui detenute con limite di risarcimento non inferiore ad € 500.000,00;
- estensione ai danni ai locali ed alle cose di terzi trovatisi nell'ambito di esecuzione dei servizi, anche se ubicati all'aperto, con limite di risarcimento non inferiore ad € 500.000,00;
- estensione ai danni arrecati alle cose di terzi, consegnate e non, per le quali l'assicurato è tenuto a rispondere
- copertura dei danni cagionati a terzi con dolo e colpa grave del proprio personale dipendente e delle persone di cui deve rispondere;
- estensione di garanzia relativa alla responsabilità dell'azienda aggiudicataria e suoi dipendenti in relazione alla qualifica di responsabili del servizio protezione e sicurezza di cui al D. Lgs. 81/2008 e per responsabilità derivante da violazione delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 GDPR sulla Privacy.
- estensione di garanzia relativamente alla consumazione e/o distribuzione e/o somministrazione e/o smercio di cibi e bevande.

Nel caso in cui la polizza preveda scoperti e/o franchigie per sinistro, queste non potranno essere in alcun modo opposte all'Azienda USL o al terzo danneggiato, rimanendo pertanto a carico della ditta assicurata.

In alternativa alla stipula della polizza di cui sopra, l'appaltatore potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RC, già attivata, avente le stesse caratteristiche indicate per quella specifica.

In tal caso dovrà essere prodotta una appendice alla stessa, ad integrazione del contratto di assicurazione in essere, con la descrizione del rischio oggetto del presente appalto, con i massimali sopra descritti in caso di emissione di nuova polizza. In ogni caso, nella polizza dovrà essere esplicitato che l'Azienda USL è considerata terzo, a tutti gli effetti, così come i suoi amministratori e dipendenti e che la validità decorre dalla data di stipula del contratto fino alla sua scadenza.

Resta inteso che l'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale di efficacia del contratto e pertanto, qualora l'appaltatore, non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, la circostanza costituisce motivo per la risoluzione del contratto per inadempimento.

ART. 17 - INCOLUMITA' PUBBLICA

Nel caso in cui l'Appaltatore rilevi problematiche di qualsiasi genere che possano provocare danno o



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

pericolo per la pubblica incolumità è tenuto ad adottare immediatamente i provvedimenti urgenti di sua competenza per l'eliminazione del possibile pericolo (transennature, recinzioni, barriere, interdizioni all'uso totale o parziale). Contestualmente deve darne comunicazione all'Azienda affinché disponga i provvedimenti eventualmente di sua competenza.

ART. 18 - ACCERTAMENTO DANNI

L'accertamento dei danni sarà effettuato dal Direttore dell'Esecuzione del contratto che provvederà alla relativa comunicazione al RUP e al Responsabile della fase Programmazione, progettazione, esecuzione. A tale scopo il DEC comunicherà all'appaltatore, mediante posta certificata, entro 10 giorni dall'accertamento del danno, il giorno e l'ora in cui si valuterà lo stato dei danni in modo da consentire all'appaltatore stesso di intervenire.

Qualora l'appaltatore non dovesse manifestare la volontà di partecipare all'accertamento in oggetto, l'Azienda USL procederà autonomamente alla presenza di due testimoni.

Tale constatazione costituirà titolo sufficiente al fine del risarcimento dei danni che dovrà essere corrisposto anche a mezzo di rivalsa sulla cauzione definitiva.

Si rinvia all'allegato II.14 del Dlgs 36/2023 per quanto non regolamentato dal presente articolo.

ART. 19 - INADEMPIMENTI CONTRATTUALI E PENALI

Premesso che l'Azienda non riconoscerà il pagamento di prestazioni non erogate, nel caso in cui il contraente non esegua, in tutto o in parte, le prestazioni di cui al contratto, in assenza di cause di forza maggiore o di accordi specifici, l'Azienda USL applicherà penali differenziate in base alla criticità e conseguenze provocate dall'inadempimento come di seguito indicate:

Livello di criticità	Conseguenze	Penalità
Alta	Inadempimenti contrattuali che determinano l'interruzione delle prestazioni, anche se temporanee	Il 100% del valore della prestazione non eseguita, come stimata nell'offerta presentata in sede di gara dal concorrente aggiudicatario, per i giorni di mancata esecuzione
Bassa	Inadempimenti contrattuali che determinano una riduzione del livello delle prestazioni senza determinarne la totale interruzione	Il 75% del valore della prestazione non eseguita, come stimata nell'offerta presentata in sede di gara dal concorrente aggiudicatario, per i giorni di non corretta esecuzione

Fatta salva l'applicazione delle penali in misura differenziata in base alla criticità e alle conseguenze, come sopra descritte, si riportano di seguito casi specifici di inadempimenti che danno luogo all'applicazione di



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

penali in via alternativa e non complementare rispetto a quanto disposto dal comma precedente:

Non effettuazione e/o mancata e/o non corretta registrazione su specifico registro/documento degli adempimenti previsti per gli interventi di manutenzione correttiva, dei controlli periodici di legge da effettuare in conformità al piano di manutenzione su tutti i dispositivi antincendio fissi e mobili, controlli periodici effettuati sugli impianti: € 500,00 ad ogni riscontro della violazione;

- Mancanza/mancato mantenimento dei requisiti di accreditamento con conseguente indisponibilità della struttura e riflessi negativi sull'erogazione dei servizi: l'importo corrispondente al valore delle prestazioni non eseguite in termini di non corresponsione della retta giornaliera per singolo ospite oltre alla maggiore spesa sostenuta dall'azienda sanitaria per garantire l'assistenza agli ospiti con altra modalità;

- Inadempimento rispetto all'attuazione del programma di formazione: € 250,00 per ogni step del programma di formazione non realizzato;

- Inadempimenti rispetto agli obblighi della sicurezza con conseguenze negative sull'erogazione/interruzione dei servizi ed in particolare: mancata individuazione del RSPP e del medico competente; mancata valutazione dei rischi correlati alle attività svolte; mancata nomina degli operatori incaricati delle emergenze; mancata adozione delle misure di prevenzione e protezione, comprese le procedure di sicurezza e la fornitura di idonei DPI e ausili: € 2.500,00 per ogni accertamento di inadempimento;

- Numero di reclami da parte degli utenti/familiari superiori a 5/mese o 3/mese se riferiti allo stesso oggetto (da segnalare in un apposito registro) rimasti senza risposta o attuazione di azioni correttive: € 250,00 per ogni reclamo;

- Mancata effettuazione di almeno un questionario su base annuale e relativo resoconto: € 500,00;

- Messa in atto nei confronti dei destinatari (utenti/famiglia) di interventi non conformi ai piani individuali o rispetto dei tempi di presa in carico: € 500,00 per ogni accertamento di inadempimento;

- Messa in atto di comportamenti nei confronti dei destinatari o di altri operatori non conformi al progetto o deontologicamente scorretti: € 500,00 per ogni accertamento di inadempimento;

- Mancato utilizzo del sistema informativo in uso in Azienda Toscana Nord Ovest con inserimento regolare e tempestivo dei dati di attività (adempimento ai debiti informativi per alimentare i flussi dei dati di attività): € 500,00 per ogni accertamento di inadempimento;

- Mancato invio delle variazioni dell'organico nei tempi previsti: € 500,00 per ogni accertamento di inadempimento;

- Mancata reperibilità del Responsabile del servizio e dei referenti nei giorni/orari indicati: € 500,00 ad ogni accertamento di violazione;

- Uso di attrezzature / apparecchiature / prodotti / materiale non conformi sotto il profilo qualitativo e quantitativo : € 500,00 ad ogni accertamento di violazione.

Il DEC dovrà segnalare tempestivamente al RUP e al Responsabile della fase Programmazione, progettazione, esecuzione eventuali ritardi, disfunzioni e inadempimenti rispetto alle prescrizioni contrattuali, anche al fine dell'applicazione da parte del RUP delle penali inserite nel contratto ovvero della risoluzione dello stesso per inadempimento come indicato all'art. 20.

In particolare gli inadempimenti contrattuali saranno contestati al contraente dal Direttore dell'esecuzione assegnando un termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento della stessa contestazione per formulare le proprie controdeduzioni all'Azienda USL. Copia della segnalazione di contestazione dovrà essere inviata negli stessi termini al RUP e al Responsabile della fase Programmazione, progettazione, esecuzione.



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

Qualora le controdeduzioni non fossero accolte saranno applicate, su disposizione del RUP, le penali come sopra indicate.

L'Azienda USL, per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo, potrà compensare con quanto dovuto al contraente a qualsiasi titolo, anche per i corrispettivi dei servizi resi, ovvero, in difetto, avvalersi della garanzia definitiva, qualora capiente, od alle altre garanzie rilasciate, senza bisogno di diffida, di ulteriore accertamento o procedimento giudiziario. L'applicazione delle penali previste dal presente articolo non precluderanno il diritto dell'Azienda USL a richiedere il risarcimento degli eventuali danni maggiori. La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non costituirà esonero in alcun caso per il contraente per l'esecuzione delle prestazioni dovute.

Il pagamento della penale dovrà avvenire entro 30 giorni dalla notifica o dalla ricezione della comunicazione effettuata mediante PEC o lettera raccomandata.

Decorso inutilmente tale termine, l'Azienda procederà a rivalersi sulla garanzia definitiva, qualora capiente, senza necessità di diffida o messa in mora del contraente o ulteriore accertamento. In tal caso l'importo dovrà essere immediatamente reintegrato.

ART. 20 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto senza limiti di tempo in presenza delle condizioni di cui all'art. 122 del D.Lgs n. 36/2023 comma 1.

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest procederà alla risoluzione del contratto in presenza delle condizioni di cui all'art. 122 del D.Lgs n. 36/2023 comma 2.

Il contratto di appalto può inoltre essere risolto per grave inadempimento delle obbligazioni contrattuali da parte dell'appaltatore, tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni. In tali casi la stazione appaltante procederà ai sensi dell'art 122 del Dlgs 36/2023 comma 3. Il Direttore dell'esecuzione contrattuale, quando accerta un grave inadempimento, avvia, in contraddittorio con l'appaltatore, il procedimento disciplinato dall'art. 10 dell'Allegato II.14. Solo all'esito del procedimento, la stazione appaltante, su proposta del RUP può risolvere il contratto con atto scritto comunicato all'appaltatore.

Al di fuori di quanto previsto dal comma 3 del Dlgs 36/2023, ai sensi del comma 4 dello stesso articolo, quando l'esecuzione delle prestazioni sia ritardata per negligenza dell'appaltatore rispetto alle previsioni del contratto, il direttore dell'esecuzione gli assegna un termine che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a dieci giorni, entro i quali deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine, e redatto il processo verbale in contraddittorio, qualora l'inadempimento permanga, la stazione appaltante risolve il contratto, con atto scritto comunicato all'appaltatore, fermo restando il pagamento delle penali.

Per quanto non espressamente previsto dal presente articolo si applica la normativa dell'art. 122 del Dlgs 36/2023 e dell'Allegato II.14.

ART. 21 - RECESSO UNILATERALE

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest potrà recedere dal contratto, ai sensi dell'art. 123 del D.Lgs. 36/2023 e dell'art. 1671 del codice civile.

L'esercizio del diritto di recesso è manifestato dalla stazione appaltante mediante formale comunicazione all'appaltatore da darsi per iscritto con un preavviso non inferiore a 20 giorni, decorsi i quali la stazione ap-



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

paltante prende in consegna i lavori, servizi o forniture ed effettua il collaudo definitivo o verifica la regolarità dei servizi e delle forniture.

Si applicano inoltre le disposizioni dell'Allegato II.14.

ART. 22 - FATTURAZIONE DELLE PRESTAZIONI E PAGAMENTI

L'aggiudicatario è tenuto mensilmente, entro il giorno 5 di ogni mese ad inviare il riepilogo mensile che dia chiara evidenza dell'attività svolta nel mese precedente e conseguentemente ad emettere fattura ai servizi competenti secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

Ciascuna fattura, riportante l'indicazione del contratto, l'oggetto dei servizi resi e la zona di competenza, dovrà indicare CIG (codice identificativo gara), numero di matricola INPS e la sede dell'INPS competente ai fini dell'acquisizione del DURC, il nome della struttura, il periodo di fatturazione.

Inoltre dovrà essere prodotta la certificazione prevista dall'art. 4 comma 5 del D.L. 124/2019, convertito, con modificazioni, dalla L. 19/12/2019 n. 157 e dalla Circolare del 12/02/2020 n. 1/E dell'Agenzia delle Entrate, attestante che i contributi versati si riferiscono al personale impiegato nell'esecuzione dell'appalto. Detto personale dovrà essere elencato nella stessa dichiarazione per cognome, nome ed imponibile.

A richiesta dell'Azienda USL dovranno essere presentate le buste paga di tutti i lavoratori impiegati nell'appalto.

Il pagamento delle fatture avrà luogo, da parte dell'Azienda, ai sensi del D. Lgs n. 231/2012 e successive modifiche ed integrazioni, entro il termine di 60 giorni decorrenti dalla data di conclusione delle verifiche di conformità e di regolare esecuzione delle prestazioni.

Gli strumenti di pagamento devono riportare, in relazione a ciascuna transazione, il codice identificativo di gara.

La data di arrivo della fattura è attestata dalla data di invio allo SDI (Sistema di Interscambio). L'attestazione fa fede a qualsiasi effetto. Nel caso di contestazione da parte dell'Azienda, per vizio o difformità rispetto al servizio oggetto del contratto, la sospensione dei termini ha efficacia nel rispetto della vigente disciplina normativa.

I responsabili aziendali, con riferimento ai servizi di rispettiva competenza, inviano alla struttura competente alla liquidazione attestazione della regolare esecuzione del servizio da parte dell'appaltatore. La struttura a fronte di un'attestazione di regolare esecuzione del servizio, e previa acquisizione d'ufficio del DURC (documento unico regolarità contributiva) che attesti la regolarità contributiva dell'appaltatore, procederà alla liquidazione delle competenze a favore dell'aggiudicatario.

Ai sensi dell'art 11 comma 6 del D. Lgs. 36/2023 in caso di inadempienza contributiva risultante dal DURC relativo a personale dipendente dell'affidatario o del subappaltatore o dei soggetti titolari di subappalti e cottimi, impiegato nell'esecuzione del contratto, la stazione appaltante trattiene dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi.

L'aggiudicatario dovrà fatturare scorporando dall'importo di ciascun mese una quota pari allo 0,5% del medesimo importo. La somma di dette ritenute, nel caso non vi siano contestazioni o rilievi da parte dell'Azienda potrà essere svincolata soltanto in sede di liquidazione finale dopo l'approvazione della verifica di conformità previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale di cui all'art. 11 comma 6, del D.Lgs.



REGIONE TOSCANA
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
U.O.C. ACQUISIZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI

32/2023 il RUP invita per iscritto il soggetto inadempiente, ed in ogni caso l'affidatario, a provvedervi entro i successivi quindici giorni. Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, la stazione appaltante paga anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'affidatario del contratto ovvero dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente nel caso in cui sia previsto il pagamento diretto.

ART. 23 – DISPOSIZIONI FINALI E RINVIO ALLA NORMATIVA

Si applicano alla presente procedura di gara le disposizioni del D.Lgs n. 36/2023 e relativi allegati e le successive modifiche ed integrazioni vigenti alla data di pubblicazione del bando di gara.

La partecipazione alla gara comporta la piena ed incondizionata accettazione di tutte le disposizioni contenute nel presente Capitolato, nel Bando di gara, nel Disciplinare di gara ed in tutti i documenti di gara.

Per tutto quanto non previsto dal presente Capitolato, si rinvia alle normative nazionali, regionali in materia di appalti, nonché delle norme del Codice Civile e altre normative vigenti che regolano la materia, in quanto applicabili e compatibili con la natura dell'atto.

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: GIAN LUIGI FERRI

DATA FIRMA: 03/07/2024 17:16:03

IMPRONTA: 37386434346634333964653938306466336336396361383963383339666337333236313461373562