



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

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

PROCEDURA APERTA

**PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO SPECIALISTICO
DI “FACILITATORE SOCIALE”
PER UTENTI CON DISTURBI PSICHICI
ZONA-DISTRETTO APUANE
CIG LOTTO UNICO: 83090561ED**

INDICE

- ART. 1 OGGETTO E FINALITA' DELL'APPALTO**
 - 1.1 OGGETTO DELL'APPALTO**
 - 1.2 LOTTO DI GARA**
- ART. 2 DURATA CONTRATTUALE**
- ART. 3 VALORE STIMATO DELL'APPALTO E IMPORTO A BASE DI GARA**
- ART. 4 NORMATIVA DI RIFERIMENTO**
 - 4.1 NORMATIVA GENERALE E SPECIFICA**
 - 4.2 NORMATIVA GENERALE SU AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO**
- ART. 5 DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE E DELLE ATTIVITA'**
- ART. 6 SISTEMA DI QUALITA'**
- ART. 7 DOCUMENTAZIONE DI GARA: MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA – OFFERTA TECNICA – OFFERTA ECONOMICA**
 - 7.1 MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA**
 - 7.2 OFFERTA TECNICA – PROGETTO**
 - 7.3 OFFERTA ECONOMICA**
- ART. 8 MODALITA' DI SCELTA DEL CONTRAENTE E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE**
- ART. 9 ELEMENTI DI VALUTAZIONE E FATTORI PONDERALI**
- ART. 10 COMMISSIONE GIUDICATRICE**
- 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 REFERENTI APPALTATORE**
- ART. 13 GESTIONE DEL PERSONALE**
 - 13.1 FIGURE PROFESSIONALI**
 - 13.2 NORME DI COMPORTAMENTO**
 - 13.3 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**
 - 13.4 RILEVAZIONE ED ARTICOLAZIONE DELL'ORARIO**
 - 13.5 NORME IN MATERIA DI CLAUSOLA SOCIALE**
 - 13.6 NORME IN MATERIA DI SICUREZZA SUL LAVORO**
 - 13.7 ESERCIZIO DEL DIRITTO DI SCIOPERO**
- ART. 14 STANDARD PRESTAZIONALI – INDICATORI – MONITORAGGIO E CONTROLLO**
 - 14.1 STANDARD PRESTAZIONALI E INDICATORI**
 - 14.2 MONITORAGGIO E CONTROLLO**

- ART. 15 STIPULA E REGISTRAZIONE DEL CONTRATTO
- ART. 16 SOSPENSIONE DEI SERVIZI
- ART. 17 SUBAPPALTO E DIVIETO DI CESSIONE
- ART. 18 RESPONSABILITA' PER DANNI E POLIZZA ASSICURATIVA
- ART. 19 INCOLUMITA' PUBBLICA
- ART. 20 ACCERTAMENTI DANNI
- ART. 21 INADEMPIMENTI CONTRATTUALI E PENALI
- ART. 22 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO
22.1 RISOLUZIONE
22.2 RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO
- ART. 23 RECESSO UNILATERALE
- ART. 24 FALLIMENTO DELL'APPALTATORE
- ART. 25 MODIFICHE CONTRATTUALI E REVISIONE PREZZI
25.1 MODIFICHE CONTRATTUALI
25.2 REVISIONE PREZZI
- ART. 26 PAGAMENTI E TRACCIABILITA' FINANZIARIA
- ART. 27 GARANZIA PROVVISORIA E DEFINITIVA
27.1 GARANZIA PROVVISORIA
27.2 GARANZIA DEFINITIVA
- ART. 28 TRATTAMENTO DATI PERSONALI
- ART. 29 OSSERVANZA DELLE NORME DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI DA PARTE DELL'APPALTATORE
- ART. 30 CONTROVERSIE
- ART. 31 DISPOSIZIONI FINALI E RINVIO ALLA NORMATIVA

ALLEGATI

Scheda Tecnica "A"

Documento Unico di Gara Europeo (DGUE) + Dichiarazione integrativa DGUE

Fac simile "Scheda di Dettaglio Offerta Economica"

Modulo relativo al Patto di Integrità

ART. 1 OGGETTO E FINALITA' DELL'APPALTO

1.1 OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato disciplina la gestione del Servizio di assistenza alle persone con disagio psichico assistite dall'Azienda USL Toscana Nord Ovest nell'ambito territoriale della Zona Distretto Apuane, ai fini dell'esecuzione degli interventi di sostegno e riabilitazione alle persone con disturbi psichici, utenti in carico al servizio di Assistenza Sociale Salute Mentale Adulti dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest della suddetta Zona.

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest intende appaltare i servizi suddetti per il conseguimento dei propri fini istituzionali, nonché quale azione diretta ad attuare l'esternalizzazione dei percorsi assistenziali al fine di migliorare l'efficienza e la qualità gestionale.

1.2. LOTTO DI GARA

L'appalto è previsto in un unico lotto funzionale come sottoriportato:

LOTTO UNICO	SERVIZIO SPECIALISTICO DI "FACILITATORE SOCIALE" PER UTENTI CON DISTURBI PSICHICI
SCHEDA A	Servizi riferiti alla Zona Distretto Apuane CIG 83090561ED

ART. 2 - DURATA CONTRATTUALE

L'appalto per i servizi di cui trattasi avrà durata triennale, con opzione di rinnovo per ulteriori tre anni.

Il rinnovo è attivabile esclusivamente su richiesta dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest.

La decorrenza del servizio è stabilita dal giorno di effettivo avvio in base all'attestato del verbale di avvio delle attività.

Alla scadenza del contratto la stazione appaltante si riserva la facoltà di procedere alla proroga del contratto solo per il tempo strettamente necessario alla scelta del nuovo contraente e comunque per un massimo di sei mesi.

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. In caso di esito negativo della prova, il servizio verrà affidato al secondo classificato con addebito al primo dei danni. L'appaltatore dovrà in ogni caso garantire la prosecuzione del servizio fino al subentro del secondo in graduatoria.

ART. 3 – VALORE STIMATO DELL'APPALTO E IMPORTO A BASE DI GARA

Il valore stimato dell'appalto, calcolato ai sensi del terzo comma dell'art. 35 comma 4 del D.Lgs n. 50/2016, comprensivo dell'opzione di rinnovo sopra indicata è pari a **€ 2.036.538,60 iva esclusa**, mentre l'importo a base di gara, oggetto di ribasso, è pari € **1.018.269,30 iva esclusa**

Si riporta nella tabella sottostante il riepilogo:

Lotto Unico	Valore economico annuale presunto del servizio	Durata contrattuale (mesi)	Importo a base di gara iva esclusa	Opzione Rinnovo (mesi)	Durata massima mesi	Valore stimato dell'appalto (Importo a base di gara + opzione rinnovo) iva esclusa	Scomposizione del valore stimato dell'appalto COSTO DELLA MANODOPERA	Scomposizione del valore stimato dell'appalto ALTRI COSTI
Scheda A -CIG 83090561ED	€ 339.423,10	36	€ 1.018.269,30	36	72	€ 2.036.538,60	1.995.807,83	€ 40.730,77

ART. 4 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

4.1. NORMATIVA GENERALE E SPECIFICA

Normativa comunitaria e nazionale

- [Decreto direttoriale del Ministero della Salute](#) 17/06/2019 Tavolo di lavoro tecnico sulla salute mentale.
- Intesa [della Conferenza Unificata n. 53](#) del 10/05/2018 Intesa, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, della legge 18 agosto 2015, n.134, tra il Governo, le Regioni, le Province autonome di Trento e Bolzano e gli Enti locali sul documento recante "Aggiornamento delle linee di indirizzo per la promozione ed il miglioramento della qualità e dell'appropriatezza degli interventi assistenziali nei Disturbi dello Spettro Autistico".
- [Decreto del Ministero della Salute](#) del 11/05/2017 Approvazione del programma di attività del Centro nazionale per la prevenzione ed il controllo delle malattie 2017
- D.P.C.M. 12/01/2017 "Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza", di cui all'articolo 1, comma 7, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502.
- [Decreto ministeriale del Ministero della Salute](#) del 30/12/2016 Criteri e modalità di utilizzo del Fondo Autismo
- [Decreto del Ministero della Salute](#) del 02/08/2016 Approvazione del programma di attività del Centro nazionale per la prevenzione ed il controllo delle malattie - CCM per l'anno 2016.
- [Accordo della Conferenza Unificata n. 137](#) del 3/11/2014 Accordo ai sensi dell'art. 9, comma 2, lettera c) del Decreto legislativo 28 agosto 1997 n. 281 tra il Governo le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano, le Province, i Comuni e le Comunità montane sul documento recante "Definizione dei percorsi di cura da attivare nei Dipartimenti di Salute Mentale per i disturbi schizofrenici, i disturbi dell'umore e dei disturbi gravi di personalità"
- [Legge n. 81](#) del 30/05/2014 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 marzo 2014, n. 52, recante disposizioni urgenti in materia di superamento degli ospedali psichiatrici giudiziari
- [Decreto legge n. 52](#) del 31/03/2014 Disposizioni urgenti in materia di superamento degli ospedali psichiatrici giudiziari
- [Piano d'Azione per la Salute Mentale OMS 2013 - 2020](#)
- 1.-[Piano di azioni nazionale per la salute mentale \(2013\)](#)
- [Legge n. 57](#) del 23/05/2013 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 25 marzo 2013, n. 24, recante disposizioni urgenti in materia sanitaria
- [Parere del Comitato economico e sociale europeo sul tema «Anno europeo della salute mentale per un lavoro e una qualità di vita migliori» \(parere d'iniziativa\) 2012](#)
- Raccomandazioni in merito all'applicazione di accertamenti e trattamenti sanitari obbligatori per malattia mentale (Art. 33 – 34 – 35 Legge 23 Dicembre 1978, n. 833) Testo approvato dalla Conferenza dei

Presidenti delle regioni e delle Province Autonome di Trento e Bolzano il 19 marzo 2009

- [Linee di indirizzo nazionali per la salute mentale \(2008\)](#)
- [D.P.R. 7 aprile 2006 Approvazione del «Piano sanitario nazionale» 2006-2008](#)
- [Dichiarazione di Helsinki: Principi etici per la ricerca medica che coinvolge soggetti umani](#)
- [LIBRO VERDE 2005 - Migliorare la salute mentale della popolazione. Verso una strategia sulla salute mentale per l'Unione europea](#)
- [Dichiarazione sulla Salute mentale per l'Europa \(2005\)](#)
- Carta europea dei diritti del malato (2001)
- 2.- [Legge 09-01-2004, n. 6... in materia di interdizioni e di inabilitazione, nonché relative norme di attuazione, di coordinamento e finali](#)
- [Ministero dell'Interno Circolare n. 3/2001 del 20 luglio 2001 Trattamento sanitario obbligatorio per soggetti con patologia mentale. Competenze della polizia Municipale](#)
- [L. 328/2000: Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali](#)
- Decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502
- Decreto Legislativo del 19 giugno 1999, n. 229 "Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini"
- [D.P.R. 7 aprile 1994 Approvazione del progetto-obiettivo "Tutela della salute mentale 1994-1996" \(GUF 22 aprile 1994, n. 93\)](#)
- [Convenzione per la protezione dei diritti dell'uomo e la dignità dell'essere umano riguardo alle applicazioni della biologia e della medicina \(1997\)](#)
- [D.P.R. 10 novembre 1999 Approvazione del progetto-obiettivo "Tutela della salute mentale 1998-2000"](#)
- [Legge n. 180 del 13 maggio del 1978 "Accertamenti e trattamenti sanitari volontari e obbligatori"](#)
- [Legge 23 dicembre 1978, n. 833 Istituzione del servizio sanitario nazionale](#)
- [Carta di Ottawa per la promozione della salute \(1986\)](#)

Normativa Toscana

- Piano sanitario e sociale integrato regionale 2018-2020
- L.R. 24 febbraio 2005, n. 40, s.m.i. "Disciplina del servizio sanitario regionale" e successive modifiche ed 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
- Delibera n.668 del 20-05-2019 con oggetto : Sostegno all'attività del progetto SPRINT Sistema di Protezione INTerdisciplinare per la salute mentale dei richiedenti asilo e rifugiati. Ulteriore destinazione risorse alla Ausl Toscana Centro per l'anno 2019.
- Delibera n.110 del 14-02-2017 con oggetto: Legge regionale n. 51/2009: individuazione dei processi riabilitazione, salute mentale, dipendenze e ambulatoriale ed approvazione dei requisiti di processo per l'accreditamento istituzionale. Approvazione definitiva.
- Deliberazione Giunta regionale del 9 dicembre 2015, n. 1195 con oggetto Recepimento dell'Accordo di Conferenza Unificata n. 137/CU del 13.11.2014 "Definizione dei percorsi di cura da attivare nei Dipartimenti di salute mentale per i disturbi schizofrenici, i disturbi dell'umore e i disturbi gravi di personalità" e approvazione Linee di indirizzo regionali.
- Deliberazione Giunta regionale del 9 novembre 2015, n. 1063 "Approvazione Linee di indirizzo per la qualificazione della risposta all'emergenza urgenza psichiatrica nell'infanzia e nell'adolescenza e dei percorsi di cura residenziali e assegnazione risorse"
- Deliberazione Giunta regionale del 2 dicembre 2013 n. 1017 "Linee di indirizzo metodologiche regionali sulla psicoeducazione orientate al "recovery" in salute mentale"
- Delibera Giunta regionale del 17 dicembre 2012, n. 1159 "Linee guida per la diagnosi e la gestione dei disturbi specifici di apprendimento"
- Delibera Giunta regionale del 14 maggio 2012, n. 404 "Protocollo d'intesa fra Regione Toscana e

Coordinamento toscano delle Associazioni per la salute mentale. Approvazione schema"

- Deliberazione Giunta regionale del 22 marzo 2010 n. 363 Protocollo d'intesa "Costituzione di un Centro regionale per la promozione e lo sviluppo dell'auto mutuo aiuto dei cittadini utenti della salute mentale". Approvazione schema e prenotazione risorse
- Deliberazione Giunta regionale del 30 novembre 2009 n. 1080 Presa d'atto del documento "Raccomandazioni in merito all'applicazione di accertamenti e trattamenti sanitari obbligatori per malattia mentale" (artt. 33-34-35 Legge 23 dicembre 1978, n. 833)
- Deliberazione Giunta regionale del 15 ottobre 2008, n. 800 "Guadagnare salute in Toscana: rendere facili le scelte salutari" Azione B.2 Favorire l'attività fisica per le persone portatrici di disagio e disturbo mentale
- Deliberazione Giunta regionale del 15 dicembre 2008 n. 1066 "Linee di indirizzo per la diagnosi precoce e la presa in carico multiprofessionale dei disturbi dello spettro autistico"
- Deliberazione Giunta regionale del 27 dicembre 2007 n. 1016 "Linee guida per l'organizzazione e il funzionamento del Dipartimento di Salute Mentale"
- Deliberazione Giunta regionale del 18 aprile 2006 n. 279 "Linee di indirizzo per la realizzazione di una rete integrata di servizi per la prevenzione e la cura del Disturbi del Comportamento Alimentare nella Regione Toscana" integrata con Deliberazione Giunta regionale n. 441 del 31 marzo 2010
- Deliberazione Giunta regionale del 27 giugno 2005 n. 687 "Messa a regime del Sistema Informativo regionale sulla Salute Mentale e inserimento nel Manuale di certificazione dei flussi informativi sanitari"
- Deliberazione Giunta regionale del 12 dicembre 2005 n. 1210 "Istituzione Commissione regionale per il governo clinico della salute mentale"

4.2. NORMATIVA GENERALE SU AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO

Normativa nazionale

Legge 8 novembre 2000 n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"

Normativa toscana

- D.P.G.R. 9 gennaio 2018, n. 2/R Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale).
- Legge regionale 4 maggio 2017, n. 21 – “Nuove disposizioni in materia di accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato - Modifiche alla l.r. 82/2009 e alla l.r. 51/2009”
- Legge regionale 2 agosto 2016, n. 50 "Disposizioni sulle procedure, sui requisiti autorizzativi di esercizio e sui sistemi di accreditamento delle strutture sanitarie". Modifiche alla l.r. 51/2009
- Regolamento 17 novembre 2016, n. 79/R in materia di autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie.
- DGRT n. 318 del 2 maggio 2011 Modifiche al Regolamento di attuazione della Legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 (sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale). Approvazione ai fini dell'acquisizione del parere ex art. 42 comma 2 dello Statuto
- Circolare Regione Toscana 9 giugno 2011 "Programmazione, accreditamento e sistemi di affidamento dei servizi alla persona"
- DPGRT n. 29/R del 3 marzo 2010 Regolamento di attuazione della l.r. 28 dicembre 2009, n. 82 (Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato)
- Legge regionale n. 49 del 20 settembre 2010 Modifiche alla legge regionale 28 dicembre 2009, n. 82 (Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato). Testo coordinato delle legge regionale 28 dicembre 2009, n. 82 "Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato"

- DPGRT del 24 dicembre 2010, n. 61/R Regolamento di attuazione della legge regionale 5 agosto 2009, n. 51 (Norme in materia di qualità e sicurezza delle strutture sanitarie: procedure e requisiti autorizzativi di esercizio e sistemi di accreditamento) in materia di autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie”e successive modifiche ed integrazioni
- DPGRT n. 29/R del 3 marzo 2010 Regolamento di attuazione della l.r. 28 dicembre 2009, n. 82 (Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato)
- Legge regionale n. 49 del 20 settembre 2010 Modifiche alla legge regionale 28 dicembre 2009, n. 82 (Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato). Testo coordinato delle legge regionale 28 dicembre 2009, n. 82 "Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato"
- DPGRT del 24 dicembre 2010, n. 61/R Regolamento di attuazione della legge regionale 5 agosto 2009, n. 51 (Norme in materia di qualità e sicurezza delle strutture sanitarie: procedure e requisiti autorizzativi di esercizio e sistemi di accreditamento) in materia di autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie”e successive modifiche ed integrazioni
- L.R.T 5 agosto 2009, n.51 "Norme in materia di qualità e sicurezza delle strutture sanitarie: procedure e requisiti autorizzativi di esercizio e sistemi di accreditamento" e successive modifiche e integrazioni
- Legge regionale n. 82 del 2009 "Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato"

ART. 5 – DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE E DELLE ATTIVITA’

L’oggetto della prestazione è indicato al punto n. 3 della **Scheda Tecnica A** allegata.

Nella stessa scheda sono fornite le specifiche del servizio richiesto, le attività caratterizzanti la prestazione (punto n. 8) e le attività di supporto (punto n.9).

Si fa presente che il servizio di trasporto é richiesto per necessità degli utenti:

- **per l’accompagnamento degli utenti con mezzo idoneo** ogniqualvolta si renda necessario nello svolgimento dell’attività appaltata.

- **assunzione da parte dell’appaltatore di tutti gli oneri connessi** (carburante, manutenzione ordinaria e straordinaria, bollo, assicurazione).

E’ richiesto all’operatore economico di presentare nell’ambito del progetto di gestione del servizio, la documentazione del mezzo/i che sarà/saranno messo/i a disposizione per lo svolgimento dei servizi.

Gli oneri connessi allo svolgimento di tutte le prestazioni richieste, facenti parte della base d’asta, graveranno totalmente sull’aggiudicatario, e non potranno, pertanto, essere inoltrate all’Azienda Usl Toscana Nord Ovest richieste di magazzino o di contributi di cassa economale connessi a detti servizi.

Le attività e le prestazioni oggetto del presente appalto, così come specificate nella scheda tecnica A, dovranno essere prestate con idonea ed autonoma organizzazione, garantendo quanto previsto nel presente capitolato e nella scheda tecnica che contengono i contenuti minimi richiesti per l’espletamento del servizio. L’aggiudicatario 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.

L’Azienda USL Toscana Nord Ovest e la Zona-Distretto avranno funzioni di indirizzo e coordinamento tecnico istituzionale e di verifica del complesso delle attività socio assistenziali svolte sul territorio della Zona Apuane oltre a fornire alla Ditta Affidataria le direttive ed ogni altro elemento ritenuto necessario al corretto assolvimento delle prestazioni appaltate.

ART. 6 – SISTEMA DI QUALITÀ

L'operatore economico ha l'obbligo di presentare, in sede di offerta, il **Sistema di gestione e controllo della qualità della prestazione** comprensivo anche di Protocolli Operativi per l'erogazione delle prestazioni riabilitative 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
- e) 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
- h) 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'Ente concedente di richiedere ed ottenere dall'appaltatore i dati relativi 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/SDS, 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 DEC.

ART. 7 – DOCUMENTAZIONE DI GARA: MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA – OFFERTA TECNICA – OFFERTA ECONOMICA

7.1 MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

Oltre al presente documento inclusi i relativi allegati, il bando di gara e il disciplinare forniranno tutti gli elementi utili per consentire all'operatore economico la corretta redazione e presentazione dell'offerta e della documentazione amministrativa finalizzata all'ammissione alle successive fasi di gara.

7.2 OFFERTA TECNICA – PROGETTO

L'offerta tecnica dovrà necessariamente contenere, pena l'esclusione dalla procedura di gara, i seguenti documenti:

*****) il Progetto di gestione del servizio.** Tale progetto dovrà essere redatto, seguendo l'ordine dei contenuti indicati nello Schema esemplificativo riportato nel Disciplinare di gara e dovrà avere una consistenza massima di n. 40 pagg. (formato A4) compresi gli allegati.

*****) il Sistema di gestione e controllo della qualità della prestazione e protocolli operativi** che dovrà avere consistenza complessiva massima n. 15 pagg. (formato A4) compresi gli allegati.

In riferimento alla consistenza massima sopra indicata il suo superamento non determina l'esclusione automatica dell'operatore economico. Tuttavia la Commissione si riserva la facoltà di procedere alla continuazione della lettura oltre tale limite o alla sua interruzione.

I progetti offerta potranno prevedere **migliorie**.

Per migliorie si intendono le integrazioni delle prestazioni offerte dall'operatore economico senza incrementi dei costi rispetto all'offerta economica presentata. Le stesse non dovranno alterare il progetto di base e dovranno essere descritte all'interno del Progetto di gestione dei servizi

Non dovranno essere contenuti nell'offerta tecnica, a pena di esclusione, riferimenti all'offerta economica.

7.3 OFFERTA ECONOMICA

Il concorrente dovrà presentare l'offerta economica come indicato nel Disciplinare di gara, evidenziando nella scheda di DETTAGLIO OFFERTA ECONOMICA, il cui fac simile è allegato al presente capitolato, le seguenti **macrocategorie di spesa**:

1) Costo complessivo del personale, costo orario unitario distinto per profili professionali, derivante dall'applicazione del C.C.N.L. di riferimento, corrispondente ai profili degli operatori impiegati, compresi eventuali integrativi territoriali, come da tabelle emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, o, in loro assenza, sottoscritte dalle organizzazioni sindacali e datoriali firmatarie dello stesso C.C.N.L.;

2) Costi per le attività di supporto previste nelle schede tecniche

- la fornitura di tutti i beni, strumenti e materiali necessari all'espletamento delle attività e al loro reintegro ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.

- servizio di trasporto degli utenti e spese per acquisto o noleggio di tutti i mezzi di trasporto, nonché tutte quelle necessarie a mantenerli in perfetto stato di funzionalità ed efficienza;

- assicurazione RCT e RCA da stipularsi quale gestore secondo quanto specificato nel capitolato speciale di appalto.

3) Costi generali e amministrativi, di coordinamento

- costi sicurezza appaltatore da rischio specifico proprio;

- formazione del personale;

- costi relativi alla predisposizione della relativa documentazione e relativa reportistica (verifica e controllo attività) prodotta ai sensi della normativa di riferimento della Regione Toscana

- implementazione del sistema informativo aziendale.

4) Utile di impresa

5) Oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso

L'importo a base d'appalto, su base annua, è suddiviso nei costi scomposti per macrocategorie come di seguito indicato:

Costi manodopera: € 332.634,63

Altri costi: € 6.788,46

Oneri per la sicurezza da rischi interferenziali: € 0

IMPORTO COMPLESSIVO ANNUO (al netto dell'IVA): € 339.423,10.

Relativamente alla manodopera, l'offerta dovrà indicare il livello e il numero del personale impiegato. Il dato è soggetto a verifica, in ogni caso, relativamente ai minimi salariali. Lo scostamento del costo indicato nell'offerta, rispetto all'indicazione fornita dalla stazione appaltante, rappresenta quindi elemento per un riscontro preliminare di anomalia dell'offerta. L'accertamento, nella fase di verifica, della violazione dei livelli minimi salariali determinerà la non accettazione delle giustificazioni e l'esclusione dell'operatore economico aggiudicatario dalla graduatoria.

L'offerta dovrà indicare altresì i costi aziendali relativi alla sicurezza. La mancata indicazione dei costi o l'indicazione degli stessi pari a zero determinano l'esclusione dalla gara dell'operatore economico.

ART. 8 - MODALITA' DI SCELTA DEL CONTRAENTE E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

La procedura di individuazione del contraente è la procedura aperta di cui all'art. 60 del D.Lgs n. 50/2016 e successive modifiche ed integrazioni. Per "procedura aperta" si intende la procedura in cui ogni operatore economico interessato ed in possesso dei requisiti prescritti può presentare un'offerta.

Il criterio di aggiudicazione è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 95, terzo comma lett. a) del Codice dei contratti.

Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta purché valida ai sensi del presente Capitolato.

In ogni caso, l'Azienda USL Toscana Nord Ovest può decidere di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

ART. 9 - ELEMENTI DI VALUTAZIONE E FATTORI PONDERALI

Ai fini dell'individuazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per singoli lotti distinti, l'Azienda Sanitaria assume i seguenti elementi di valutazione:

- | | |
|-------------|-------------|
| 1. QUALITA' | max p.ti 75 |
| 2. PREZZO | max p.ti 25 |

OFFERTA TECNICA – punti massimi 75

La Commissione procederà all'attribuzione dei punteggi relativi ai criteri/sottocriteri.

Saranno presi in considerazione, ai fini dell'attribuzione dei punti relativi alla qualità, i seguenti **criteri** per ognuno dei quali sono fissati i **sottocriteri** con i relativi punteggi massimi attribuibili.

QUALITA' (CRITERI) MAX p.ti 75

- | | |
|--|----------|
| I) Progetto di gestione del servizio | punti 67 |
| II) Gestione e controllo della qualità della prestazione | punti 8 |

Indicazione dei **sottocriteri**:

I) Progetto di gestione dei servizi

Sottocriteri	Parametri di valutazione	Punteggio max
A) Organizzazione generale del servizio, analisi dei bisogni dell'utenza, sinergie e collaborazione con il tessuto sociale (famiglie, associazionismo, volontariato, cooperazione sociale)	Chiarezza e sintesi nell'esposizione dell'organizzazione generale del servizio e dell'assetto strutturale. Rispondenza del progetto assistenziale rispetto alle caratteristiche dell'utenza Sinergie e collaborazioni con il tessuto sociale mediante documentati accordi che comportano un miglioramento del servizio e la soddisfazione dell'utenza.	25
B) Consistenza numerica, piano di organizzazione e gestione del personale impiegato, comprensivo delle strategie per evitare/contenere il turn-over e garantire l'effettiva e costante presenza del personale senza alcuna soluzione di continuità, meccanismo di sostituzioni per ferie, malattie, congedi in generale tali da non comportare alcuna riduzione del contingente di personale preposto. Articolazione dei turni e numero delle unità di personale presenti in ciascuna fascia oraria. Il concorrente dovrà dichiarare che tutto il personale impiegato nel servizio possiede i requisiti obbligatori indicati nella documentazione di gara.	Organizzazione delle risorse umane, organizzazione della turnistica, garanzia di continuità nell'attività - Chiarezza espositiva e sintesi	24
C) Formazione permanente degli operatori, articolato in annualità.	Tipologia e qualità della formazione e della supervisione, superamento della formazione minima obbligatoria. Chiarezza espositiva e sintesi	6
D) Mezzo/i idoneo/i a disposizione per il trasporto degli utenti	Indicazione mezzo/i messi a disposizione pr il trasporto utenti	4
E) Alimentazione flussi informativi	Disponibilità alla gestione applicativo presso la sede dell'appaltatore e qualità della descrizione del trattamento effettuato e uso delle scale di valutazione	3
F) Eventuale proposte migliorative e/o innovative	Pertinenza rispetto al progetto complessivo e volte al miglioramento della qualità complessiva del servizio e la soddisfazione dell'utenza. Chiarezza espositiva e sintesi	5
Totale		67

II) Gestione e controllo della qualità della prestazione

Sottocriteri	Parametri di valutazioni	Punteggio max
Sistema di gestione e controllo della qualità della prestazione e protocolli operativi	Tipologia e qualità del sistema adottato e utilizzo di strumenti di verifica della qualità del servizio reso. Chiarezza espositiva e sintesi	8
Totale		8

Le modalità di attribuzione dei punteggi di qualità sono le seguenti:

- ogni singolo commissario attribuirà per ognuno dei sottocriteri di valutazione un coefficiente variabile da 0,4 a 1,00.
- nel caso in cui i coefficienti siano attribuiti senza differenziazioni, e quindi all'unanimità, il giudizio trascritto a verbale rappresenta il giudizio espresso da ogni commissario.
- nel caso in cui i giudizi non siano espressi all'unanimità ogni commissario ha diritto a vedere riportato a verbale il proprio giudizio autonomo e il punteggio espresso. In tale caso si calcola la media aritmetica dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari e la stessa sarà moltiplicata per il punteggio massimo a disposizione per ciascun sottocriterio.
- si procederà alla somma dei punteggi attribuiti ai diversi sottocriteri al fine di ottenere la valutazione complessiva del singolo concorrente prima della riparametrazione;

Con riferimento all'offerta qualitativa ogni sottocriterio di valutazione sarà valutato secondo i seguenti coefficienti:

- 0,4 Insufficiente
- 0,6 Sufficiente
- 0,7 Discreto
- 0,8 Buono
- 0,9 Ottimo
- 1,0 Eccellente

Saranno ammessi alla fase successiva solo le offerte che raggiungeranno un punteggio complessivo non inferiore a n. 38 punti che otterranno una valutazione almeno sufficiente su ognuno dei sottocriteri ad eccezione del sottocriterio "Eventuali proposte migliorative/innovative".

RIPARAMETRAZIONE

Limitatamente agli operatori economici ammessi si procederà ad effettuare l'operazione di riparametrazione dei punteggi tecnici. Qualora nessun operatore economico abbia acquisito il punteggio massimo (75 punti) per il criterio qualità si procederà pertanto a trasformare i valori dei punteggi totali assoluti attribuiti dalla Commissione in relazione a ciascuna offerta, in punteggi definitivi, riportando al punteggio totale massimo il valore più alto e proporzionando a tale valore i valori assegnati precedentemente alle altre offerte.

La migliore offerta tecnica riceverà pertanto 75 punti e le altre offerte un punteggio proporzionale determinato secondo la seguente formula

$$(P_i/PM) \times P_{max}$$

ove

Pi= punteggio conseguito dal concorrente in esame

PM= punteggio migliore

Pmax= punteggio massimo previsto.

B) OFFERTA ECONOMICA punti massimi 25

Nel caso del ribasso percentuale il sistema valuterà correttamente l'offerta applicando la formula (PROPORZIONALITA' INVERSA):

$$PE = (BA - (R_{max} * BA)) / (BA - (R_i * BA)) * PE_{max} =$$

$$P_i = (O_{min} / O_i) * P_{max}$$

dove:

PE= punteggio economico dell'offerta in valutazione

PEmax= punteggio economico massimo

BA= base d'asta

Rmax= ribasso massimo espresso in percentuale (%)

Ri= ribasso dell'offerta in valutazione (%)

Omin= importo offerto più basso

Oi= importo offerto dell'offerta in valutazione

L'aggiudicazione sarà effettuata a favore dell'operatore economico che avrà ottenuto il maggior punteggio nella sommatoria tra il punteggio attribuito al parametro qualità ed il punteggio attribuito al parametro prezzo.

Sia il punteggio ottenuto con riferimento alla qualità sia il punteggio ottenuto riguardo all'offerta economica saranno presi in considerazione fino a due decimali con arrotondamento alla terza cifra decimale, per eccesso o per difetto (0,005=0,01).

Il riscontro e la valutazione delle offerte anormalmente basse avranno luogo nelle modalità di cui all'art. 97, commi tre, quattro, cinque del D.Lgs n. 50/2016.

ART. 10 COMMISSIONE GIUDICATRICE

In relazione al criterio di aggiudicazione rappresentato dalla scelta dell'offerta economicamente più conveniente, per la valutazione delle offerte tecniche si procederà alla nomina di una Commissione giudicatrice, composta da n. 3 componenti.

Le condizioni di incompatibilità e di astensione dalla partecipazione alla commissione di gara sono di seguito descritte:

- I commissari non devono aver svolto né possono svolgere altra funzione o incarico tecnico o amministrativo relativamente al contratto del cui affidamento si tratta;
- Non possono svolgere la funzione di commissario coloro che, nel biennio antecedente all'indizione della procedura di gara, hanno ricoperto cariche di pubblico amministratore, relativamente ai contratti affidati dalle amministrazioni presso le quali hanno esercitato le proprie funzioni di istituto;
- Si applicano ai commissari di gara e ai segretari della commissione l'art. 35-bis del D.lgs 30 marzo 2001 n. 165, l'art. 51 del codice di procedura civile, l'art. 42 del D.Lgs n. 50/2016;
- Sono esclusi dai successivi incarichi di commissario coloro che, in qualità di membri delle commissioni giudicatrici, abbiano condotto, con dolo o colpa grave accertati in sede giurisdizionale con sentenza non

sospesa, all'approvazione di atti dichiarati illegittimi.

I commissari, al momento dell'accettazione dell'incarico, sono tenuti a dichiarare, ai sensi dell'art. 47 del DPR 28 dicembre 2000 n. 445, l'inesistenza di cause di incompatibilità o di astensione, indicate dal precedente comma.

In presenza dell'istituzione dell'Albo Nazionale istituito presso l'ANAC per la nomina dei commissari è obbligatoria l'individuazione degli stessi tra i soggetti iscritti all'Albo.

Solo in caso di assenza dell'Albo sarà possibile procedere alla nomina di commissari interni o provenienti da altri Enti secondo il Regolamento specifico adottato dall'Azienda USL Nord Ovest

La commissione sarà composta da n. 3 (tre) componenti esperti nei settori specifici ai quali afferisce l'oggetto del contratto. Le professionalità richieste sono indicate come di seguito, in modo distinto, in ragione della complessità della procedura di gara

- n. 2 esperti di gestione di servizi socio-sanitari e/o socio-assistenziali, di cui uno con funzioni di Presidente
- n. 1 medico Dirigente nella disciplina di Psichiatria.

I profili professionali indicati dal presente articolo determinano con chiarezza le professionalità richieste per la composizione della Commissione. La descrizione, pure nel rispetto sostanziale delle professionalità indicate, potrà subire variazioni formali nella denominazione, in rapporto alla descrizione delle sezioni dell'Albo ANAC, al momento della sua attivazione.

In considerazione della sospensione sino al 31/12/2020 della costituzione dell'Albo ANAC la Commissione potrà essere nominata secondo la disciplina stabilita dal Regolamento Aziendale approvato con deliberazione del Direttore Generale n. 191 del 15/03/2018 per l'affidamento di servizi socio-sanitari o comunque, in ogni caso, nel rispetto dei principi di trasparenza e di competenza.

La funzione di segreteria della commissione sarà garantita da operatori interni all'Unità Operativa responsabile del procedimento di gara.

La nomina dei commissari sarà effettuata dopo la scadenza del termine di presentazione delle offerte.

I successivi due commi del presente articolo hanno natura solo eventuale in quanto riferite alle operazioni di nomina della Commissione in presenza dell'albo ANAC:

- a) L'ANAC avrà cinque giorni di tempo per inviare la lista dei candidati, decorrenti dalla data di invio della richiesta, da effettuare, di norma, quindici giorni prima della data stabilita per l'apertura delle offerte tecniche.
- b) La stazione appaltante procederà, con sorteggio pubblico, alla scelta dei candidati. I sorteggiati dovranno pronunciarsi, al momento dell'accettazione dell'incarico, in merito alle sopra richiamate cause di incompatibilità o astensione.

Oltre alle fasi rappresentate dall'apertura delle offerte tecniche, in seduta pubblica, e alla valutazione delle offerte, in una o più sedute riservate, la Commissione procederà alla valutazione di congruità, in collaborazione con il Responsabile del Procedimento nell'ipotesi di anomalia delle offerte.

La commissione giudicatrice dovrà operare nella fase di apertura delle offerte tecniche e nella fase di valutazione delle offerte, con il plenum. Costituiscono deroga al principio di collegialità solamente le attività preparatorie, istruttorie o strumentali a carattere vincolato.

In considerazione dello svolgimento della gara su piattaforma telematica, le attività di cui al secondo periodo del precedente comma potranno essere condotte a distanza. Rimane l'obbligo della presenza della composizione integrale per l'espressione della valutazione dei progetti.

I tempi per la conclusione dei lavori della commissione sono stabiliti nel massimo di n. 3 (tre) mesi dalla data di apertura delle offerte tecniche. Gli stessi potranno essere modificati in ragione del numero degli operatori economici partecipanti alla gara e della complessità della valutazione. I lavori saranno condotti in tre fasi, la prima coincidente con l'apertura delle offerte tecniche, la seconda con la valutazione dei progetti, la terza con la valutazione delle offerte economiche.

La stazione appaltante pubblicherà tempestivamente, comunque prima dell'insediamento della commissione, sul profilo del committente, nella sezione "amministrazione trasparente" la composizione della commissione esaminatrice ed i curricula dei componenti.

Nella valutazione dell'offerta tecnica, la commissione di gara opera in piena autonomia rispetto alla stazione appaltante ed è tenuta a valutare il contenuto dell'offerta secondo i criteri indicati nei documenti di gara.

La funzione di segreteria (affidata alla struttura responsabile del procedimento o alla struttura amministrativa della Zona/e Distretto dove si svolgono le prestazioni) rappresenta uno strumento di ausilio per la soluzione di problemi di natura amministrativa senza determinare interferenze nel processo di valutazione delle offerte.

Ai fini della prevenzione della corruzione, i singoli commissari sono obbligati a segnalare immediatamente all'ANAC e, eventualmente, alla Procura della Repubblica competente, qualsiasi tentativo di condizionamento della propria attività da parte degli operatori economici, stazione appaltante e, in generale, da qualsiasi altro soggetto in grado di influenzare l'andamento della gara.

Nell'ipotesi in cui ciascuno dei commissari designato da ANAC abbia un impedimento soggettivo ovvero versi in una condizione ostativa, la stazione appaltante si riserva, con le stesse procedure, di procedere alla designazione di eventuali sostituti.

La determinazione delle spese per il funzionamento della commissione avrà luogo in sede di nomina della stessa. La stazione appaltante assume l'obbligo di comunicare eventuali compensi ai singoli commissari e il costo complessivo, sostenuto dall'amministrazione, connesso alla procedura di nomina.

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

11.1. FUNZIONI E COMPETENZE DELL'AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST

Nel quadro degli indirizzi generali l'Azienda USL Toscana Nord Ovest si riserva le seguenti competenze:

- espletare le funzioni di programmazione, pianificazione e di coordinamento tecnico dell'attività oggetto dell'appalto;
- prendere in carico gli utenti e definire il Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato (PTRI);
- 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;
- definire e/o variare gli orari e l'articolazione oraria tenendo conto delle esigenze rappresentate dalla popolazione assistita;
- svolgere i controlli in ordine alla verifica delle prestazioni richieste ed effettuare un monitoraggio sugli utenti che accedono al servizio;
- effettuare il controllo di qualità in merito alle operazioni effettuate ed alla corretta applicazione delle procedure specifiche per ogni tipologia di attività.

11.2 FUNZIONI E COMPETENZE DELL'APPALTATORE:

Al fine di garantire la migliore qualità dei servizi prestati, l'appaltatore dovrà attenersi alle seguenti prescrizioni e competenze generali:

- garantire l'esistenza nel territorio aziendale di una propria sede operativa funzionale all'autonoma organizzazione del servizio;
- 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 comunicati all'Azienda USL Toscana Nord Ovest, secondo le modalità concordate;

- fornire all'Azienda USL Toscana Nord Ovest e mantenere aggiornato un elenco nominativo del personale addetto al servizio, avendo cura di comunicare tempestivamente al referente aziendale le eventuali variazioni;
- 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;
- 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;
- 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.
- controllare il personale impegnato e far osservare le funzioni e i compiti stabiliti per il regolare svolgimento del servizio, provvedere alla continua informazione e formazione degli operatori in servizio;
- assicurare il corretto espletamento dei servizi programmati;
- dotare il personale di identificativo contenente la denominazione della ditta, le generalità e la qualifica dell'operatore;
- stipulare, a favore degli operatori 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 17 (Responsabilità e polizza assicurativa);
- essere responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale, nonché dei danni procurati a terzi (sia dipendenti dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest che utenti) in orario di servizio, esonerando l'Azienda da ogni responsabilità;
- certificare all'Azienda USL Toscana Nord Ovest l'avvenuto pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali, nonché l'applicazione del trattamento retributivo previsto dal CCNL di Comparto di categorie dagli accordi integrativi territoriali, ai lavoratori compresi i soci lavoratori impiegati nel servizio oggetto dell'appalto. La documentazione che dovrà essere allegata alla fattura sarà quella specificata al successivo art.26;

Qualora l'appaltatore non dovesse risultare in regola con l'obbligo di cui il punto precedente, l'Azienda USL Toscana Nord Ovest procederà alla sospensione del pagamento delle fatture, assegnando all'impresa un termine entro il quale procedere alla regolarizzazione.

Qualora l'appaltatore non dovesse adempiere entro predetto termine, l'Azienda USL Toscana Nord Ovest procederà alla risoluzione del contratto destinando le somme trattenute, e se del caso, al soddisfacimento degli adempimenti previdenziali e contrattuali.

Per tale sospensione o ritardo di pagamento l'impresa appaltatrice non potrà opporre eccezioni, né avrà titolo a risarcimento dei danni.

Nell'ipotesi di inadempimento dell'appaltatore rispetto al pagamento delle retribuzioni e degli oneri contributivi previsti dal contratto l'Azienda USL Toscana Nord Ovest procederà ai sensi dell'art. 30, quinto e sesto comma del DLgs 50/2016.

In caso di reiterate violazioni degli obblighi, l'Azienda avrà facoltà di dichiarare il contratto risolto di diritto.

ART. 12 - REFERENTI AZIENDALI E DELL'APPALTATORE

12.1. REFERENTI AZIENDALI

- Responsabile del Procedimento (RUP)

L'Azienda ha provveduto alla nomina del proprio funzionario quale Responsabile del Procedimento ai sensi della L. 241/90 e ss.mm. unico per tutte le fasi istruttorie finalizzate all'affidamento del presente servizio e ai sensi del D. Lgs 50/2016.

Il RUP interviene anche nella fase relativa all'esecuzione del servizio e per l'assunzione dei provvedimenti, ivi compresi quelli relativi alla patologia del contratto che implicino applicazioni di penali e/o sanzioni fino all'ipotesi di risoluzione.

- 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 agli artt. 101 e seguenti del D.Lgs 50/2016 e successive modifiche ed integrazioni e del D.M. n. 49 del 7/03/2018 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Il DEC, per le deficienze riscontrate, i ritardi e le altre eventuali inadempienze, che non siano direttamente risolvibili con il gestore del servizio e che comunque comportino applicazione di penali e/o provvedimenti interdittivi fino alla risoluzione del contratto, deve tempestivamente darne segnalazione, scritta, motivata ed accompagnata da idonea relazione tecnica, che ne evidenzia la caratterizzazione, al Responsabile Unico del Procedimento che provvederà ad attivare i provvedimenti di sua competenza.

12.2. REFERENTE APPALTATORE

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

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

Il Responsabile del servizio appaltato/coordinatore 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 ASL per tutti gli aspetti relativi all'etica e alla deontologia professionale, alla qualità delle prestazioni, al rispetto della normativa e delle disposizioni che 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/coordinatore:

- 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/SDS 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 Zona Distretto Apuane

- 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 provvedere 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 Toscana Nord Ovest, 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 – GESTIONE DEL PERSONALE

13.1 FIGURE PROFESSIONALI

Per l'espletamento delle attività oggetto del presente appalto dovranno essere impiegati operatori in possesso del profilo professionale di "FACILITATORE SOCIALE" o di altre figure equipollenti previste dalla legge e con competenza professionale in materia.

La Ditta aggiudicataria sarà tenuta ad assicurare, di norma, la continuità delle prestazioni da parte del medesimo operatore nei riguardi degli utenti presi in carico e dei servizi svolti, provvedendo alle necessarie sostituzioni del personale assente per qualsiasi motivo dal servizio (ferie, permessi, malattie, ecc), nonché di quello che, ad insindacabile giudizio dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest e dietro richiesta della stessa, dovesse risultare non idoneo allo svolgimento delle prestazioni oggetto dell'appalto.

Gli operatori addetti dovranno essere in possesso della patente di guida di tipo "B" per effettuare autonomamente i necessari spostamenti di sede che l'attività lavorativa comporta.

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

In ogni modo l'Azienda USL Toscana Nord Ovest, resterà del tutto estranea al rapporto, di qualsiasi tipo, posto in essere con il personale individuato dalla Ditta aggiudicataria stessa per fornire le prestazioni e la cui attività, prestata in nome e per conto della Ditta aggiudicataria si intenderà assorbita dalla stessa, compreso qualsiasi onere relativo alle prestazioni rese, poiché sarà sempre escluso ogni e qualsiasi rapporto di collegamento organico e/o di dipendenza fra il personale della Ditta Affidataria e l'Azienda USL.

13.2 NORME DI COMPORTAMENTO

L'appaltatore dovrà attivarsi e vigilare sull'osservanza da parte del proprio personale delle norme di comportamento adottate con proprio codice di comportamento dall'Azienda USL Toscana Nord per i propri dipendenti, oltre all'osservanza delle seguenti prescrizioni comportamentali:

- uniformarsi a tutte le norme di carattere generale e speciale emanate dall'Azienda rese note attraverso comunicazioni scritte;
- garantire il rispetto del segreto professionale relativamente a tutto ciò di cui viene a conoscenza nei rapporti con gli utenti e al rispetto dell'etica professionale e della persona.
- essere dotato, durante l'orario di servizio, di tessera di riconoscimento (art. 6 D.Lgs 123/07), applicata in maniera visibile, corredata di fotografia, riportante le generalità e l'indicazione del datore di lavoro;
- segnalare al proprio responsabile le anomalie rilevate durante lo svolgimento del servizio;
- essere informato e addestrato per il corretto espletamento del servizio in tutte le sue fasi;
- rifiutare qualsiasi compenso e/o regalia eventualmente offerto da pazienti ed utenti, oppure da personale dell'Azienda USL;

- avere un comportamento corretto ed educato.

L'appaltatore s'impegna a sostituire, a semplice richiesta dell'Azienda, il personale dello staff dedicato al servizio in caso di verificato e reiterato comportamento scorretto e lesivo degli interessi dell'utenza.

13.3 - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

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.

L'operatore economico 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.

La documentazione che attesta la partecipazione ai corsi di formazione e aggiornamento del personale dovrà essere consultabile presso la struttura.

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest 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 ED ARTICOLAZIONE DELL'ORARIO

La rilevazione degli orari delle attività eseguite in conformità al piano terapeutico riabilitativo individualizzato (PTRI) dovrà risultare da sistemi di rilevazione automatica delle presenze i cui risultati dovranno essere allegati dall'appaltatore alla fatturazione mensile.

A tal fine l'appaltatore dovrà fornire al proprio personale dispositivi di localizzazione necessari sia alla registrazione delle informazioni al domicilio degli utenti sia alla rilevazione delle presenze degli operatori medesimi.

In attesa dell'adeguamento al sistema di rilevazione automatica, per il primo anno, la rilevazione degli orari delle attività eseguite in conformità al PTRI potrà risultare da appositi fogli firma da allegare a cura dell'appaltatore alle fatturazioni mensili.

Tali fogli firma dovranno essere visti dal Responsabile/Coordinatore sociale dell'ufficio sociale salute mentale adulti di Zona-Distretto Apuane e/o dal Direttore Esecuzione Contrattuale.

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

Gli operatori dell'appaltatore saranno vincolati al rispetto degli orari indicati dall'Azienda USL Toscana Nord Ovest 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, il Responsabile del servizio appaltato/coordinatore dell'appaltatore dovrà preventivamente darne comunicazione al Responsabile/Coordinatore Sociale dell'Ufficio Salute Mentale Adulti di Zona e/o al Direttore Esecuzione contrattuale esponendone le motivazioni e concordare con l'Azienda interventi alternativi o soluzioni idonee.

In ogni caso, l'appaltatore sarà tenuto alla prestazione dei servizi senza soluzione di continuità e, pertanto, vincolata all'immediata sostituzione del personale assente.

L'appaltatore dovrà periodicamente fornire all'Azienda USL Toscana Nord Ovest (nella persona del Responsabile/Coordinatore Servizio Sociale Salute Mentale Adulti) 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 CLAUSOLA SOCIALE

In sede di avvio del contratto l'appaltatore è tenuto, al rispetto della condizione di salvaguardia dell'occupazione, come richiamata dall'art 50 del D. Lgs n. 50/2016 dando priorità, nell'assunzione, ai dipendenti dell'operatore economico uscente, indipendentemente dalla diversa fattispecie del contratto di affidamento del servizio.

A tal fine si rende noto che attualmente risulta impiegato per lo svolgimento del servizio il seguente personale:

n. 12 Operatori :

8	facilitatori	5 scatti di anzianità
2	facilitatori	2 scatti di anzianità
1	facilitatori	1 scatti di anzianità
1	facilitatori	3 scatti di anzianità

L'operatore economico dovrà presentare nell'ambito dell'offerta tecnica (Progetto di gestione del servizio) un progetto di assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico). La mancata presentazione del progetto anche a seguito dell'attivazione del soccorso istruttorio equivale a mancata accettazione della clausola sociale con la conseguenza dell'esclusione dalla gara.

13.6 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 in conformità all'art.26 del Dlgs. 81/2008 ed all'art.16 della L.R. 38/2007 è tenuto alla redazione del Documento valutazione dei rischi inerenti all'attività da svolgere. 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/SDS 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.

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest 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;
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/SDS:

- 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 Toscana Nord Ovest 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, l'affidatario è tenuto ad affiggere ogni cartello, insegna o segnaletica necessaria ad informare coloro che sono presenti nella struttura delle principali norme antinfortunistiche e principali comportamenti di prevenzione e gestione delle emergenze.

13.7 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	
Gestione dei servizi e del	Gestione del personale	Programma di formazione	Inadempimento rispetto all'attuazione del programma di formazione	SI
	Sicurezza	Rispetto degli obblighi di sicurezza di cui al D.lgs n. 81/08	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	SI

personale			emergenze; -mancata adozione delle misure di prevenzione e protezione, comprese le procedure di sicurezza e la fornitura di idonei DPI e ausili.	
	Gestione dei servizi	Rilevazione dei casi di insoddisfazione del cliente	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 e attuazione di azioni correttive	SI
Qualità	Misurazione della qualità del servizio	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 correttive in merito agli aspetti risultati insoddisfacenti	Mancata effettuazione di almeno n. 1 questionario su base annuale e relativo resoconto	SI

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

14.2. MONITORAGGIO E CONTROLLO

L'azienda USL Toscana Nord Ovest attraverso i servizi competenti della Zona-Distretto avrà la facoltà di verificare, in qualsiasi momento, il puntuale e regolare svolgimento dei compiti oggetto dell'appalto e valutare periodicamente i risultati e gli esiti del servizio assegnato. All'inizio dell'appalto è prevista una fase di start up del servizio che, in accordo con l'impresa aggiudicataria, terrà monitorato il rispetto degli obblighi contrattuali fino alla messa a regime del contratto.

I servizi aziendali competenti che hanno in carico gli assistiti, oltre all'attività di vigilanza possono effettuare controlli senza preavviso nel corso della validità contrattuale ed assumere 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. Gli accertamenti e le eventuali osservazioni sono oggetto di apposito verbale da sottoscrivere secondo le norme vigenti.

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

- 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;
- Relazione in merito alla gestione del personale (corretta trasmissione dei nominativi degli operatori addetti e relative variazioni, attuazione del piano di formazione etc.);
- 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.
- indirette, da parte degli utenti a mezzo presentazione di reclami e/o interviste;
- in contraddittorio.

Si specifica che l'Azienda potrà effettuare indagine telefonica a campione finalizzata a verificare la qualità del servizio prestato

ART. 15 - STIPULA E REGISTRAZIONE DEL CONTRATTO

La stipula del contratto avverrà in forma di scrittura privata con firma digitale. Tutte le spese ed oneri per la stipula del contratto sono a completo ed esclusivo carico dell'Appaltatore, nella misura stabilita dalla normativa vigente.

La stipula del contratto è subordinata alle seguenti condizioni essenziali:

- la prestazione di valide garanzie fideiussorie per l'esecuzione del contratto (garanzia definitiva e RCT-RCO),
- l'acquisizione preventiva della certificazione o informativa antimafia,
- l'acquisizione d'ufficio del DURC,
- l'acquisizione del documento unico di valutazione dei rischi ex art. 26 del D.Lgs n. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni.

Sono parte integrante del contratto ancorché materialmente non allegati:

- l'offerta economica
- la documentazione costitutiva dell'offerta tecnica,
- la garanzia fideiussoria definitiva nelle forme previste.
- l'Atto giuridico per la privacy secondo la normativa vigente.

Le spese di bollo sono a completo carico della parte privata contraente.

Il contratto sarà soggetto a registrazione, in caso d'uso, secondo le procedure di legge. Le relative spese saranno a carico del soggetto che ne avrà chiesto la registrazione.

ART. 16 - 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. 22.

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, imprevista 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

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

ART. 17 - SUBAPPALTO E DIVIETO DI CESSIONE

L'aggiudicatario non potrà subappaltare il servizio oggetto del presente appalto.

L'aggiudicatario non potrà cedere, per alcun motivo, il contratto relativo od il credito che ne deriva, eccetto per i casi di fusione, scissione, conferimento o cessione del ramo d'azienda e fatto salvo il consenso scritto dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest.

La cessione non autorizzata nonché il ricorso al subappalto daranno luogo alla risoluzione del contratto facendo sorgere il diritto per l'Azienda USL Toscana Nord Ovest di effettuare l'esecuzione in danno dell'aggiudicatario, con incameramento della cauzione definitiva e riserva di risarcimento di ogni conseguente ed eventuale maggiore danno.

ART. 18 - 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 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 compresa, 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 decorrerà 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. 19 - INCOLUMITA' PUBBLICA

Nel caso in cui l'Appaltatore rilevi problematiche di qualsiasi genere che possano provocare danno o 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. 20 - ACCERTAMENTO DANNI

L'accertamento dei danni sarà effettuato dal Direttore dell'Esecuzione del contratto che provvederà alla relativa comunicazione al Responsabile Unico del Procedimento. 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 Toscana Nord Ovest 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.

ART. 21 - 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 e comunque nei limiti stabiliti dall'art 113 bis comma 4 del D.Lgs 50/2016
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 e comunque nei limiti stabiliti dall'art 113 bis comma 4 del D.Lgs 50/2016

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

- Inadempimento rispetto all'attuazione del programma di formazione/aggiornamento:

€ 500,00 per ogni evento inserito nel programma di formazione e non realizzato;

€ 300,00 per ogni evento realizzato in modo parziale (n° partecipanti, n° ore, ecc.) o difforme da quello inserito nel programma di formazione;

- Inadempimenti rispetto agli obblighi della sicurezza con conseguenze negative sull'erogazione/interruzione dei servizi:

€ 2.500,00 per ogni accertamento di Inadempienze con criticità Alta,

€ 1.000,00 per Inadempienze con criticità Bassa;

- Messa in atto di comportamenti nei confronti dei destinatari o di altri operatori non conformi al progetto o deontologicamente scorretti:

€ 2.500,00 per Inadempienze con criticità Alta,

€ 1.000,00 per Inadempienze con criticità Bassa;

- Reclami da parte degli utenti diretti verso il personale dell'appaltatore superiori a 5/trimestre, o 3/trimestre se riferiti allo stesso oggetto, rimasti senza risposta o attuazione di azioni correttive:

€ 500,00 per ogni reclamo;

- Mancato aggiornamento dei sistemi informativi aziendali e mancato adempimento ai debiti informativi per

alimentare i flussi dei dati di attività), se richiesti

€ 1.000,00 ad ogni accertamento Inadempienze con criticità Alta,

€ 500,00 per Inadempienze con criticità Bassa;

- Mancato invio delle variazioni dell'organico nei tempi previsti:

€ 250,00 per Inadempienze con criticità Alta (mancato invio),

€ 100,00 per Inadempienze con criticità Bassa (invio oltre 15 giorni dal previsto);

- Mancata reperibilità del Responsabile del servizio/coordinatore o sostituto 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 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. 22.2.

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 Toscana Nord Ovest. Copia della segnalazione di contestazione dovrà essere inviata negli stessi termini al RUP. Qualora le controdeduzioni non fossero accolte saranno applicate, su disposizione del RUP, le penali come sopra indicate.

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest/Zona Distretto/SDS, 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 Toscana Nord Ovest/Zona Distretto/SDS, 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.

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.

ART. 22 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

22.1. RISOLUZIONE

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest procederà ai sensi dell'art. 108 comma 2 del D.Lgs n. 50/2016 alla risoluzione del contratto, qualora:

- nei confronti dell'appaltatore sia intervenuta la decadenza dell'attestazione di qualificazione per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci;
- nei confronti dell'appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione,

ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'art. 80 del D.lgs 50/2016;

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest, ai sensi dell'art. 108, comma 1, del D.lgs. 50/16 si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto qualora:

- il contratto ha subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto una nuova procedura di appalto;
- siano state superate le soglie minime indicate dal comma 7 dell'art. 106 D.lgs 50/2016;
- siano state superate le soglie minime per modifiche non sostanziali come indicate all'art. 25.1 del presente capitolato;
- siano state superate le soglie previste dall'art. 25.2 del presente capitolato relativo alla revisione dei prezzi contrattuali;
- l'aggiudicatario si è trovato al momento dell'aggiudicazione in una delle situazioni di cui al comma 1 dell'art 80 del D.lgs 50/2016;
- l'appalto non avrebbe dovuto essere aggiudicato in considerazione di una grave violazione di obblighi derivanti dai trattati dell'Unione Europea;

22.2. RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO

Ricorrono le condizioni per la risoluzione per inadempimento in caso di:

- a) frode nell'esecuzione delle prestazioni;
- b) cessione del contratto, salvo il caso di cessione del ramo d'azienda o di fusione o scissione e fatta salva l'applicazione del secondo comma dell'art. 2558 del cod. civ., cessazione dell'attività, concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'aggiudicatario;
- c) attivazione del subappalto non autorizzato;
- d) mancata reintegrazione del deposito cauzionale nonché delle polizze assicurative;
- e) inottemperanza agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010 n. 136;
- f) ripetute applicazioni delle penali di cui al precedente articolo sino al 10% dell'importo contrattuale;
- g) grave inadempimento, reiterate ipotesi di inosservanza delle norme del presente capitolato, tali da essere valutate dall'Azienda USL/Zona Distretto/SDS, per la natura dei fatti che le costituiscono o dei motivi che le hanno determinate e per negligenza dell'appaltatore, causa di risoluzione.

Rientrano nella fattispecie di cui al presente punto:

- L'impiego di personale privo di titolo specifico o rotazione o sostituzione di personale non autorizzata o non comunicata alla parte pubblica contraente
- La violazione da parte dell'appaltatore del Patto di Integrità sottoscritto al momento della presentazione dell'offerta
- La violazione da parte degli operatori dell'appaltatore degli obblighi previsti dal Codice di Comportamento dei pubblici dipendenti che l'appaltatore si impegna a recepire con la sottoscrizione del presente contratto e a far rispettare al proprio personale
- La mancata sostituzione da parte dell'appaltatore degli operatori che abbiano tenuto comportamenti irragionevoli nei confronti di utenti o di terzi
- La cessione del contratto, fatte salve le condizioni previste dalla normativa o l'attivazione del subappalto non autorizzato
- L'inadempimento anche parziale per il quale, a giudizio del Direttore dell'Esecuzione Contrattuale, sussistano condizioni tali da compromettere la corretta esecuzione del servizio.

Relativamente al punto g) il Direttore dell'esecuzione quando accerta un grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali da parte dell'appaltatore, tale da comprometterne la buona riuscita delle prestazioni, invia al responsabile del procedimento una relazione particolareggiata, corredata dei documenti necessari, indicando la stima delle prestazioni eseguite regolarmente, il cui importo può essere riconosciuto all'appaltatore. Egli formula, altresì, la contestazione degli addebiti all'appaltatore, assegnando un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni al responsabile del procedimento. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che l'appaltatore abbia risposto, la stazione appaltante su proposta del responsabile del procedimento dichiara risolto il contratto.

La risoluzione del contratto opera "ipso facto e de iure" mediante dichiarazione stragiudiziale, intimata a

mezzo di nota trasmessa mediante pec.

La risoluzione del contratto per inadempimento determina l'escussione della garanzia definitiva.

Qualora l'esecuzione delle prestazioni ritardi per negligenza dell'appaltatore rispetto alle previsioni del contratto, il Direttore dell'esecuzione assegna un termine, che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a dieci giorni, entro i quali l'appaltatore deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine assegnato, e redatto processo verbale in contraddittorio con l'appaltatore, qualora l'inadempimento permanga, la stazione appaltante risolve il contratto, fermo restando il pagamento delle penali ed eventuali azioni risarcitorie.

Nel caso di risoluzione del contratto l'appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai servizi regolarmente eseguiti, detratti gli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto.

Con la risoluzione del contratto sorgerà nell'Azienda USL Toscana Nord Ovest diritto di affidare a terzi i servizi in danno del soggetto inadempiente. L'affidamento avverrà mediante scorrimento della graduatoria o per procedura negoziata, stante l'esigenza di limitare le conseguenze dei ritardi connessi alla risoluzione del contratto. L'affidamento a terzi sarà notificato all'appaltatore inadempiente nelle forme prescritte, con indicazione dei nuovi termini di esecuzione dei servizi affidati e degli importi relativi. A questi saranno addebitate le spese sostenute in più dall'Azienda USL rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Esse saranno prelevate dal deposito a garanzia e, ove questo sia incapiente, da eventuali altri crediti. Nel caso di minore spesa, nulla competerà all'inadempiente.

L'esecuzione in danno non esimerà dalla responsabilità civile e penale in cui possa incorrere l'appaltatore a norma di legge per i fatti che avranno motivato la risoluzione.

ART. 23 - RECESSO UNILATERALE

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest potrà recedere dal contratto, ai sensi dell'art. 109 del D.Lgs. 50/16 e dell'art. 1671 del codice civile, in qualunque momento dell'esecuzione, tenendo indenne l'appaltatore delle spese sostenute, dei servizi svolti e dei mancati guadagni, fatta eccezione dell'eventuale riscontro di uno scostamento sui prezzi rispetto ai costi standardizzati pubblicati dall'Osservatorio sui contratti superiore al 20% ed al rifiuto di rinegoziazione del prezzo da parte del privato contraente. Nel caso specifico, il recesso del contratto avrà luogo senza l'applicazione dell'art. 1671 del Codice Civile e senza nessuna pretesa da parte del privato contraente.

L'appaltatore potrà richiedere lo scioglimento del contratto nel caso di impossibilità ad eseguire il contratto stesso, in conseguenza di una causa ad esso non imputabile.

L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da una formale comunicazione all'appaltatore da darsi con un preavviso non inferiore a venti giorni, decorsi i quali la stazione appaltante prende in consegna i lavori, servizi o forniture ed effettua il collaudo definitivo e verifica la regolarità dei servizi.

ART. 24 - FALLIMENTO DELL'APPALTATORE

In caso di fallimento dell'appaltatore si applicano le procedure di cui all'art 110 del D.lgs 50/2016.

ART. 25 - MODIFICHE CONTRATTUALI E REVISIONE PREZZI

25.1. MODIFICHE CONTRATTUALI

Le modifiche contrattuali sono consentite nei limiti e con le modalità di cui all'art. 106 del D.Lgs 50/2016. Ai fini del presente affidamento sono considerate modifiche non sostanziali ai sensi del primo comma lett. e) dell'art 106 del D.Lgs 50/2016 quelle contenute nei limiti del 5% dell'importo contrattuale.

Le variazioni comporteranno l'adeguamento economico del contratto nei limiti e per quanto previsto dal presente Capitolato, ai sensi degli artt. 1660 e 1661 c.c.

Ai sensi dell'art 106 comma 12 del D.Lgs 50/2016 nell'ipotesi di variazioni in aumento o in diminuzione meramente quantitative delle prestazioni contrattualizzate, qualora le stesse siano contenute all'interno del quinto dell'importo originario, l'appaltatore è tenuto alla loro esecuzione senza poter procedere alla richiesta di risoluzione del contratto.

25.2. REVISIONE PREZZI

Ai sensi del primo comma lett. a) dell'art. 106 del D.Lgs n 50/2016 l'importo contrattuale non è suscettibile

di variazioni se non in presenza di condizioni chiare precise ed inequivocabili.

Ai fini del presente appalto costituiscono presupposti per l'istanza di variazione da parte dell'appaltatore:

- modifiche del costo della manodopera per effetto di variazioni dei contratti di lavori;
- modifiche dei costi dei materiali;

Saranno valutate solo le modifiche che determinino un incremento dei costi superiore al 10%.

La variazione dei prezzi sarà autorizzata dal RUP, previa istruttoria interna alla stazione appaltante e solo, per la parte eccedente il 10%.

Nell'ipotesi di variazioni che determinino un aumento o una diminuzione del prezzo complessivo in misura superiore al 10%, in modo tale da alterare significativamente l'originario equilibrio contrattuale, le parti contraenti possono richiedere la riconduzione ad equità del contratto o una revisione del prezzo.

In caso di mancato raggiungimento dell'accordo, i soggetti contraenti possono consensualmente risolvere il contratto senza che sia dovuto alcun indennizzo come conseguenza della risoluzione fermo restando quanto previsto dall'art. 1467 del Codice Civile.

Le parti possono chiedere all'autorità preposta alla regolazione del settore relativo allo specifico contratto o, in assenza all'Autorità Garante della concorrenza e del mercato, di fornire, entro 30 giorni dalla richiesta, le indicazioni utili per il ripristino dell'equilibrio contrattuale ovvero, in caso di mancato accordo, per la definizione di modalità attuative della risoluzione contrattuale finalizzate ad evitare disservizi.

ART. 26 - PAGAMENTI E TRACCIABILITA' FINANZIARIA

L'aggiudicatario emetterà fatture mensili parametrize al costo del progetto specificando i riferimenti dei singoli servizi resi (nel rispetto della protezione dei dati personali) i giorni di svolgimento, la tipologia di attività ed il luogo di esecuzione.

Ciascuna fattura, riportante l'indicazione del contratto, 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.

Alla fattura dovrà essere allegata la documentazione attestante le ore effettuate e l'operatore .

In ogni caso, l'appaltatore dovrà certificare all'Azienda USL Toscana Nord Ovest – con periodicità mensile - l'avvenuto pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali (DURC), nonché 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. 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 Toscana Nord Ovest 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. 231/2002 e successive modifiche ed integrazioni, entro il termine di 30 giorni decorrenti dalla data di conclusione delle verifiche di conformità e di regolare esecuzione delle prestazioni. Le stesse verifiche devono essere compiute entro 30 giorni dall'erogazione delle prestazioni riferite al mese precedente. 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.

L'aggiudicatario dovrà fatturare incorporando dall'importo di ciascun mese una quota pari allo 0,5% del

medesimo importo ai sensi del quinto comma dell'art. 30 del D. Lgs n. 50/2016. 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. 30, comma 5, del D.Lgs. 50/16 il responsabile unico del procedimento 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 ai sensi dell'articolo 105 del D.Lgs. 50/16.

Allo scopo di assicurare la **tracciabilità dei flussi finanziari** connessi all'appalto in oggetto fermo restando quanto previsto dall'art. 3, quinto comma, della legge 13.08.2010 n. 136, l'appaltatore assume su di sé l'obbligo di utilizzare uno o più conti bancari o postali presso banche o presso la Società Poste Italiane spa dedicati, anche non in via esclusiva. Tutti i movimenti devono essere registrati su conti correnti dedicati e, salvo quanto previsto dall'art. 3, terzo comma, della suddetta legge n. 136/2010, devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale.

Ogni eventuale inottemperanza a quanto sopra previsto, costituirà clausola risolutiva espressa del contratto, ai sensi dell'art. 3, ottavo comma, della predetta legge n. 136/2010 con conseguente chiamata in causa e incameramento della garanzia fideiussoria presentata a titolo di garanzia definitiva e ferma restando la facoltà di questa Azienda Usl Toscana Nord Ovest di esigere il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

ART 27 - GARANZIA PROVVISORIA E DEFINITIVA

27.1. GARANZIA PROVVISORIA

Il concorrente dovrà prestare, al momento dell'offerta, una cauzione provvisoria, nella misura del 2% del valore dell'appalto nelle forme e con le modalità previste dall'art. 93 del D.Lgs. n. 50/2016.

Per quanto riguarda la garanzia provvisoria la stessa dovrà contenere l'impegno ad un rinnovo di ulteriori 180 giorni nell'ipotesi in cui, alla scadenza originaria della garanzia, la procedura di gara non sia stata ancora conclusa.

La garanzia deve essere corredata, a pena di esclusione, dall'impegno di un fidejussore a rilasciare la garanzia fidejussoria per l'esecuzione del contratto in caso di aggiudicazione ai sensi dell'art. 103 e 104.

Ai sensi dell'art. 93, comma 7, del D.Lgs. 50/2016 e successive modifiche ed integrazioni in vigore alla data di pubblicazione del bando:

- **l'importo della garanzia da prestare è ridotto del 50%** per i soggetti partecipanti che, tra i documenti a corredo dell'offerta, producono la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI EN ISO 9000.

In caso di GEIE, raggruppamento temporaneo d'impresa o di consorzio ordinario di concorrenti, la riduzione del 50% è consentita mediante possesso di certificazione UNI EN ISO 9000 da parte di tutte le imprese facenti parte del raggruppamento.

- **l'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo è ridotto del 30%** per i soggetti partecipanti che abbiano dichiarato nella "domanda di partecipazione" di essere in possesso di registrazione al sistema comunitario di ecogestione e audit (Emas) oppure è ridotto di un ulteriore 20% per i soggetti partecipanti che abbiano dichiarato nella "domanda di partecipazione" di essere in possesso di certificazione ambientale ai sensi della norma UNI EN ISO 14001.

- **Nei contratti relativi a servizi o forniture, l'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo è ridotto del 20%** per i soggetti partecipanti che abbiano dichiarato nella "domanda di partecipazione" di essere in possesso del marchio di qualità ecologica dell'Unione europea (Ecolabel Ue) per i beni o servizi che costituiscono almeno il 50% del valore dei beni e servizi oggetto del contratto stesso.

Nei contratti relativi a lavori, servizi o forniture, l'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo è ridotto del 15% per i soggetti partecipanti che abbiano dichiarato nella "domanda di

partecipazione” di aver sviluppato un inventario di gas ad effetto serra ai sensi della norma Uni En Iso 14064-1 o un'impronta climatica (carbon footprint) di prodotto ai sensi della norma Uni Iso/Ts 14067;

Nei contratti relativi a servizi o forniture, l'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo è ridotto del 30%, non cumulabile con le riduzioni di cui ai punti precedenti, per gli operatori economici in possesso del rating di legalità ai sensi del D.lgs. 231/2001 o di certificazione social accountability 8000, o di certificazione del sistema di gestione a tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori, o di certificazione OHSAS 18001, o di certificazione UNI CEI EN ISO 50001 riguardante il sistema di gestione dell'energia o UNI CEI 11352 riguardante la certificazione di operatività in qualità di ESC (Energy Service Company) per l'offerta qualitativa dei servizi energetici e per gli operatori economici in possesso della certificazione ISO 27001 riguardante il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni;

In caso di cumulo delle riduzioni, la riduzione successiva deve essere calcolata **sull'importo che risulta dalla riduzione precedente.**

Inoltre si applica la riduzione del 50%, ai sensi dell'art. 93, comma 7, del D.Lgs. 50/2016 e successive modifiche ed integrazioni, anche nei confronti delle microimprese, piccole e medie imprese e dei raggruppamenti di operatori economici o consorzi ordinari costituiti esclusivamente da microimprese, piccole e medie imprese, anche se non in possesso della certificazione ISO.

In caso di GEIE, raggruppamento temporaneo di imprese o di consorzio ordinario di concorrenti, imprese aderenti ad un contratto di rete la/e certificazione/i prevista/e al periodo precedente dovrà/anno essere prodotta/e da ogni soggetto facente parte del GEIE, raggruppamento o consorzio.

Per fruire dei benefici sopra citati l'operatore economico è tenuto a segnalare, in sede di offerta, il possesso del requisito e a documentarlo nei modi prescritti dalla norme sopra richiamate.

27.2. GARANZIA DEFINITIVA

L'aggiudicatario è tenuto a prestare la garanzia definitiva ai sensi dell'art. 103 D.Lgs. 50/2016 nella misura del 10% dell'importo aggiudicato per ciascun Lotto, a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi derivanti dal presente capitolato per tutta la durata contrattuale, del risarcimento del danno derivante da inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché dei maggiori oneri conseguenti che l'Amministrazione avesse eventualmente sostenuto per fatto dell'appaltatore o per inadempimento o ancora cattiva esecuzione degli obblighi derivanti. Tale garanzia definitiva dovrà essere prestata mediante fidejussione bancaria ovvero polizza assicurativa, entro il termine perentorio di 15 giorni dal ricevimento della comunicazione dell'avvenuto affidamento. Nel caso in cui l'aggiudicatario rifiutasse di assumere gli oneri del presente appalto o rifiutasse di eseguire il servizio o trascurasse in modo grave l'adempimento degli obblighi previsti dal presente capitolato, questa Amministrazione potrà, in pieno diritto, risolvere ogni rapporto con lo stesso, a maggiori spese di questi, con diritto di risarcimento degli eventuali danni, oltre all'incameramento della garanzia definitiva. Resta salvo per l'Amministrazione l'esperimento di ogni altra azione, nel caso in cui la somma risultasse insufficiente.

L'importo della garanzia è aumentato nella misura e in presenza della condizione di cui al secondo periodo del primo comma dell'art. 103 del D.lgs n. 50/2016.

Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, l'appaltatore dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della relativa richiesta. Alla garanzia definitiva si applicano le riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del D.Lgs. 50/16 sopra riportate all'art. 27.1.

Ai sensi dell'art 35 comma 18, solo a seguito di costituzione di apposita garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa, nel termine di quindici giorni dall'effettivo inizio della prestazione, sarà riconosciuto all'appaltatore l'anticipazione di un importo pari al 20% del prezzo calcolato sul valore complessivo del contratto. Tale garanzia dovrà essere di importo pari all'anticipazione maggiorato del tasso di interesse legale applicato al periodo necessario al recupero dell'anticipazione stessa.

ART. 28 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI DA PARTE DELL'AZIENDA USL

Per la presentazione delle offerte, nonché per la stipula del contratto con l'aggiudicatario, è richiesto ai concorrenti di fornire dati e informazioni, anche sotto forma documentale, che rientrano nell'ambito di applicazione del D.Lgs 30.06.2003 n. 196 (codice in materia di dati personali).

A seguito dell'entrata in vigore del Regolamento Europeo 679/2016 sulla Data Protection (GDPR) le

disposizioni dallo stesso previste saranno obbligatorie in tutti i loro elementi nonché direttamente applicabili in ciascuno degli Stati membri.

Ai sensi e per gli effetti della suddetta normativa, all'Amministrazione compete l'obbligo di fornire alcune informazioni riguardanti il loro indirizzo.

Finalità del trattamento

In relazione alle finalità del trattamento dei dati forniti si precisa che:

- i dati inseriti nella domanda di partecipazione del presente disciplinare di gara, vengono acquisiti ai fini della partecipazione (in particolare ai fini dell'effettuazione della verifica dei requisiti di ordine generale e delle capacità tecnico-professionale ed economico-finanziaria del concorrente) nonché dell'aggiudicazione e, comunque, in ottemperanza alle disposizioni normative vigenti;
- i dati da fornire da parte del concorrente aggiudicatario vengono acquisiti, oltre che ai fini di cui sopra, anche ai fini della stipula e dell'esecuzione del contratto, compresi gli adempimenti contabili ed il pagamento del corrispettivo contrattuale.

Modalità del trattamento di dati

Il trattamento dei dati verrà effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato mediante strumenti informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli. Tali dati potranno essere anche abbinati a quelli di altri soggetti in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.

Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati

I dati potranno essere comunicati a:

- soggetti anche esterni all'Amministrazione, i nominativi dei quali sono a disposizione degli interessati, facenti parte di Commissioni di valutazione e/o di verifica o collaudo che verranno di volta in volta costituite;
- altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti dal D.Lgs n. 50/2016, dalla L. n. 241/90 e dalla L.R.T. n. 9/95 e loro successive modifiche ed integrazioni.

Diritti del concorrente interessato

Relativamente ai suddetti dati, al concorrente, in qualità di interessato, vengono riconosciuti i diritti di cui all'art.7 del D.lgs n. 196/2003.

La presentazione dell'offerta e la sottoscrizione del contratto da parte del concorrente attesta l'avvenuta presa visione delle modalità relative al trattamento dei dati personali, indicate nell'informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs n. 196/2003.

Titolare, responsabile e incaricati del trattamento dei dati

Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda USL Toscana Nord Ovest.

ART. 29 - OSSERVANZA DELLE NORME DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI DA PARTE DELL'APPALTATORE

L'aggiudicatario, con l'affidamento del servizio e per tutta la durata del contratto, assume il ruolo di responsabile esterno del trattamento dei dati personali ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali (d.lgs. 196/03) e del GDPR n. 679/2016. Nell'effettuare le operazioni di trattamento dei dati personali, l'aggiudicatario è tenuto ad osservare le norme di legge sulla protezione dei dati personali ed attenersi alle decisioni del Garante e dell'Autorità giudiziaria, provvedendo ad evaderne le eventuali richieste. E' tenuto altresì ad osservare compiutamente quanto disposto dall'Azienda USL nel Regolamento Aziendale di applicazione della normativa di cui al D. Lgs 196/2003 e del GDPR n. 679/2016.

L'aggiudicatario dovrà inoltre informare l'AUSL, ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. n. 196 del 30/06/2003 e successive modifiche e integrazioni:

- di ogni richiesta, ordine e controllo proveniente da parte sia del Garante dei dati personali che dell'Autorità giudiziaria, osservando i relativi adempimenti;
- delle richieste o altre iniziative provenienti dagli interessati cui si riferiscono i dati sottoposti al trattamento, dando evasione alle stesse nel rispetto dei diritti degli interessati;
- dell'eventuale nomina di incaricati delle operazioni di trattamento e delle istruzioni loro impartite, secondo specifiche mansioni ed obblighi di sicurezza;
- delle misure di sicurezza adottate, idonee a custodire e controllare i dati – anche a seconda della loro dislocazione – in maniera tale da evitare rischi di distruzione o perdita, anche accidentale dei dati stessi, di

accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alla finalità della raccolta, tenendo conto delle particolari esigenze dei dati sensibili concernenti la salute.

ART. 30 - CONTROVERSIE

A norma dell'art. 20 del Cod.Proc.Civ. per la risoluzione di eventuali liti fra le parti contraenti relativamente all'esecuzione degli obblighi derivanti dal presente appalto, il foro competente sarà unicamente quello di Pisa.

ART. 31 - DISPOSIZIONI FINALI E RINVIO ALLA NORMATIVA

Si applicano alla presente procedura di gara le disposizioni del D.Lgs n. 50/2016 e le successive modifiche ed integrazioni vigenti alla data di pubblicazione del bando di gara e le determinazioni relative alle linee guida ANAC approvate o che saranno approvate in corso di esecuzione.

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.