

CAPITOLATO SPECIALE

**GESTIONE DI PERCORSI ASSISTENZIALI, PREVALEMENTEMENTE DI TIPO
DOMICILIARE, NELL'AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST
ZONA DISTRETTO/SDS LUNIGIANA**

CIG LOTTO UNICO: A024441807

ART. 1 – OGGETTO E FINALITA' DELL'APPALTO

ART. 2 – NORMATIVA DI RIFERIMENTO

ART. 3 – DURATA CONTRATTUALE

ART. 4 – LOTTO, VALORE STIMATO DELL'APPALTO E IMPORTO CONTRATTUALE

4.1. LOTTO DI GARA

4.2. VALORE STIMATO ED IMPORTO RIFERITO ALLA DURATA CONTRATTUALE

4.3. IMPORTO SOGGETTO A RIBASSO

ART. 5 – DESCRIZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI E DELLE PRESTAZIONI

ART. 6 – SISTEMA DI QUALITA'

ART. 7 – CRITERI AMBIENTALI MINIMI

**ART.8 – FUNZIONI E COMPETENZE DELL'AMMINISTRAZIONE E
DELL'APPALTATORE**

8.1. FUNZIONI E COMPETENZE DELL'AZIENDA USL/SDS LUNIGIANA

8.2. FUNZIONI E COMPETENZE DELL'APPALTATORE

ART. 9 – REFERENTI AZIENDALI E DELL'APPALTATORE

9.1. REFERENTI AZIENDALI

9.2. REFERENTE APPALTATORE

ART. 10 – PERSONALE

10.1 FIGURE PROFESSIONALI, QUALIFICHE E COMPETENZE RICHIESTE

10.2. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

10.3 - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

10.4 - RILEVAZIONE ED ARTICOLAZIONE DELL'ORARIO

10.5 NORME IN MATERIA DI SICUREZZA SUL LAVORO

10.6 ESERCIZIO DEL DIRITTO DI SCIOPERO

**ART. 11 – STANDARD PRESTAZIONALI – INDICATORI – MONITORAGGIO E
CONTROLLO**

11.1 STANDARD PRESTAZIONALI E INDICATORI

11.2 MONITORAGGIO E CONTROLLO

ART. 12 – SOSPENSIONE DEI SERVIZI

- ART. 13 – RESPONSABILITA' PER DANNI E POLIZZA ASSICURATIVA**
- ART. 14 – INCOLUMITA' PUBBLICA**
- ART. 15 – ACCERTAMENTO DANNI**
- ART. 16 – INADEMPIMENTI CONTRATTUALI E PENALI**
- ART. 17 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**
- ART. 18 – RECESSO UNILATERALE**
- ART. 19 – FATTURAZIONE DELLE PRESTAZIONI E PAGAMENTI**
- ART. 20 – DISPOSIZIONI FINALI E RINVIO ALLA NORMATIVA**

ALLEGATI:

- N.1 QUADRO RIASSUNTIVO DEI PERCORSI ASSISTENZIALI E DELLE PRESTAZIONI**
- N.1 SCHEDA TECNICA DESCRITTIVA DEI PERCORSI SOCIO-ASSISTENZIALI, SOCIO-SANITARI**
- DUVRI statico**
- DUVRI dinamico**

ART. 1 – OGGETTO E FINALITA' DELL'APPALTO
--

Il presente capitolato ha per oggetto l'appalto di servizi assistenziali, prevalentemente di tipo domiciliare, nell'Azienda USL Toscana Nord Ovest nell'ambito territoriale della Zona Distretto/SDS Lunigiana.

Le attività e le finalità proprie dei servizi posti a gara nonché la tipologia, per la parte non descritta dal presente Capitolato, sono specificate ed analiticamente evidenziate nel Quadro riassuntivo dei percorsi assistenziali e delle prestazioni e dalla Scheda Tecnica "A", che risultano allegati al presente Capitolato quale parte integrante e sostanziale del medesimo.

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

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

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

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest/SDS Lunigiana, e per essa i Responsabili delle attività, avranno funzioni di indirizzo e coordinamento tecnico-istituzionale sul complesso delle attività e prestazioni da svolgere e fornirà all'aggiudicatario, nonché ai Referenti da esso incaricati, ogni elemento necessario al corretto assolvimento delle prestazioni.

ART. 2 - NORMATIVA DI RIFERIMENTO
--

Di seguito si citano in modo non esaustivo le principali normative di riferimento nazionali e regionali.

NORMATIVA NAZIONALE

- DPCM12 gennaio 2017 Livelli essenziali di assistenza;
- L. 178/2020 Bilancio di previsione dello Stato 2021 e Bilancio pluriennale per il triennio 2021-2023 in particolare art.1 comma 406.

NORMATIVA REGIONALE

- DGRT N. 370 DEL 22/3/2010 Progetto di assistenza continua alla persona non autosufficiente

NORMATIVA REGIONALE ASSISTENZA DOMICILIARE E EDUCATIVA

- L.R. n. 3 gennaio 2020, n. 1 Nuove disposizioni in materia di accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato. Modifiche alla L.R. 82/2009;
- L.R. n. 82/2009- Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato;
- DPGR 3 marzo 2010, n. 29/R Regolamento di attuazione della l.r. 28 dicembre 2009, n. 82 (Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato);
- L.R. 18 Dicembre 2008, N. 66 Istituzione del fondo regionale per la non autosufficienza.

NORMATIVA SPECIFICA ASSISTENZA SCOLASTICA

- Decreto legislativo n. 66/2017 Norme per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità a norma dell'art. 1 comma 180 e 181 lett. c della legge 13 luglio 2015 n. 107;
- Legge 107/2015 "la buona scuola" art 1 comma 180 e 181;
- Legge n. 62 del 10 marzo 2000 norme per la parità scolastica e disposizione sul diritto allo studio all'istruzione;
- Legge regionale n. 60/2017 disposizione generali sui diritti e le politiche per le persone con disabilità;
- Decreto presidente giunta regionale n. 47/R08/08/2003 regolamento di esecuzione legge regionale 26;
- Legge regionale n. 32 del 2002 in materia di educazione, istruzione, orientamento e formazione professionale lavoro;
- Legge regionale n. 41 del 1993 modifica LR 53/81 interventi per il diritto alla studio
- Legge regionale n. 53 del 1981 interventi per il diritto alla studio.

ART. 3 - DURATA CONTRATTUALE

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

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

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

ART. 4 - LOTTO, VALORE STIMATO DELL'APPALTO E IMPORTO CONTRATTUALE

4.1. LOTTO DI GARA

L'appalto è previsto in un unico lotto funzionale.

TABELLA RIASSUNTIVA DEL LOTTO DI GARA

LOTTE	Documenti riferiti al lotto	Durata/anni	Rinnovo/ anni
LOTTO UNICO	Scheda tecnica “A” e Quadro riassuntivo dei percorsi assistenziali e delle prestazioni Zona Distretto/Sds Lunigiana.	3	3

4.2 VALORE STIMATO ED IMPORTO RIFERITO ALLA DURATA CONTRATTUALE

Il valore stimato dell'appalto, calcolato ai sensi del terzo comma dell'art. 14, comma 4, del D.Lgs n. 36/2023, come dettagliato nella tabella sottostante, è pari a **€ 16.102.880,14 Iva esclusa**.

Il dettaglio del lotto è riportato nel quadro economico sottostante:

A) Importo a base di gara (A)	€ 4.436.193,06
B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso	€ 2.100,00
Importo complessivo (A+B)	€ 4.438.293,06
C) Importo per l'opzione di proroga (sei mesi)	€ 739.365,51
D) Importo massimo del quinto d'obbligo, in caso di variazioni in aumento	€ 887.238,60
E) Importo per eventuali imprevisti compreso la revisione prezzi nel periodo contrattuale (ipotizzato 1,50% dell'importo a base di gara)	€ 66.542,90
F) Importo prestazioni opzionali periodo contrattuale	€ 1.920.000,00
TOTALE A+B+C+D+E+F	€ 8.051.440,07
Importo per il rinnovo	€ 8.051.440,07
VALORE STIMATO DELL'APPALTO	€ 16.102.880,14

4.3 IMPORTO SOGGETTO A RIBASSO

Mentre il valore stimato dell'appalto e l'importo complessivo (A+B) sono stati calcolati come indicato al precedente art. 4.2, **l'importo soggetto a ribasso é riferito esclusivamente al valore presunto per la durata contrattuale triennale delle prestazioni organizzative.**

Tale modalità di definizione dell'importo soggetto a ribasso é determinata dal fatto che, nell'ambito del valore stimato dell'appalto e dell'importo complessivo (A+B), il riferimento delle prestazioni assistenziali incluse le eventuali prestazioni a progetto, corrispondente al costo della manodopera, rappresenta un valore presunto determinato dalle differenze esistenti tra i singoli operatori economici concorrenti, conseguenti alla loro specificità aziendale. Il concorrente dovrà in ogni caso indicare nel dettaglio dell'offerta economica il suo costo orario effettivo aziendale applicato al momento della formulazione dell'offerta, anche in assenza di rilevanza ai fini dell'attribuzione del punteggio.

L'importo soggetto a ribasso corrispondente al valore della prestazioni organizzative su base triennale é pari a: € 649.390,12

Gli importi soggetti a ribasso costituiranno elemento di valutazione nell'ambito dell'attribuzione del punteggio per l'offerta economica.

Si fa presente che eventuali differenze in diminuzione tra la stima del costo orario effettuato dalla stazione appaltante nell'ambito della documentazione di gara e il costo orario effettivo aziendale indicato dal concorrente in sede di offerta non costituirà elemento di valutazione né di compensazione rispetto al valore dei costi organizzativi oggetto di ribasso.

ART. 5 – DESCRIZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI E DELLE PRESTAZIONI

L'oggetto della prestazione in termini di percorsi assistenziali richiesti è individuato in linea generale dal presente capitolato e nello specifico dalla Scheda Tecnica A e riepilogato nel Quadro riassuntivo dei percorsi assistenziali e delle prestazioni, che riportano contenuti integrativi rispetto al capitolato.

In particolare nella Scheda tecnica e nel Quadro riassuntivo sono individuate le seguenti prestazioni:

1) Prestazioni assistenziali: consistono nell'elencazione delle singole attività socio-sanitarie, socio-assistenziali richieste per singolo percorso assistenziale. Nel quadro riassuntivo le singole attività richieste in riferimento ad ogni percorso sono contrassegnate da una crocetta. Tali prestazioni risultano valorizzate in relazione al monte ore stimato su base annuale per le figure professionali richieste;

2) Prestazioni a progetto: Si riferiscono a prestazioni analoghe o integrative a quelle del percorso di riferimento. Sono richieste in attuazione dei progetti indicati nella scheda tecnica A, in riferimento ai quali l'appaltatore sarà tenuto allo svolgimento delle attività e dei servizi secondo lo standard prestazionale ed organizzativo riportato nella stessa scheda. L'attivazione di tali prestazioni richiede, in fase di avvio, un confronto con la SDS Lunigiana per la specifica definizione dei tempi e dei modi, in linea con i relativi progetti finanziati, recepiti con atti della stessa SDS. La durata di tali prestazioni a progetto é riferita al periodo massimo di n. 12 mesi dall'avvio del contratto.

Successivamente la prestazione di tali servizi potrà essere proseguita mediante l'attivazione delle prestazioni opzionali, solo in presenza di circostanze che determinano la prosecuzione dei progetti e dei relativi finanziamenti;

3) Prestazioni di tipo organizzativo: sono le prestazioni richieste all'appaltatore relative allo sviluppo dell'organizzazione per consentire l'erogazione delle prestazioni assistenziali previste nell'ambito dei percorsi richiesti. Tali prestazioni sono valorizzate in base alle richieste specifiche indicate al punto 3 della scheda tecnica e in base alla complessità territoriale (es. distribuzione della casistica e concentrazione della stessa nell'ambito del territorio della Zona Distretto);

4) Prestazioni opzionali: consistono in prestazioni che la Zona-Distretto si riserva di attivare, anche a carattere sperimentale, ma hanno necessità in fase di avvio di uno sviluppo progettuale. La loro attivazione è opzionale e ha pertanto carattere facoltativo e non vincolante per l'Azienda USL Toscana Nord Ovest. La valorizzazione delle prestazioni opzionali è stata effettuata sulla base di un monte ore stimato per le figure professionali richieste. Si specifica che la stima delle prestazioni opzionali è prevalentemente riferita al valore delle prestazioni a progetto che hanno una durata inferiore rispetto alla durata contrattuale. L'inserimento di tale valore, nell'ambito della stima delle prestazioni opzionali, attribuisce facoltà alla stazione appaltante di proseguire i servizi nell'ambito del presente appalto, mediante l'attivazione delle prestazioni opzionali, nel caso in cui i progetti sia ri-proposti o rinnovati e con questi i relativi finanziamenti. Si da atto che il valore delle prestazioni opzionali riportato nel quadro riassuntivo costituisce una media annuale del valore complessivo riferito all'intera durata contrattuale.

ART. 6 – SISTEMA DI QUALITA'

Il concorrente ha l'obbligo di presentare, in sede di offerta, una sintesi del Manuale per la gestione e controllo della qualità della prestazione 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;
- h) Misurazione della qualità del servizio tramite indicatori di processo, che dovranno basarsi su elementi oggettivi e numerabili (soddisfazione degli stakeholders: utenti, soci, dipendenti, fornitori ecc.), analisi e miglioramento (azioni correttive). Nell'ambito di tale previsione l'appaltatore dovrà effettuare, almeno su base annuale, un'indagine di soddisfazione del cliente mediante questionario rivolto agli utenti e alle famiglie ed elaborare un report relativo agli esiti con proposta di piano di miglioramento ed azioni correttive in merito agli aspetti risultati insoddisfacenti;
- i) Certificazione (eventualmente in possesso del concorrente).

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

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

Rimane salva comunque la facoltà dell'Ente concedente di richiedere ed ottenere dall'appaltatore 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/SDS Lunigiana, 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 – CRITERI AMBIENTALI MINIMI

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

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

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

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

ART. 8 – FUNZIONI E COMPETENZE DELL'AMMINISTRAZIONE E DELL'APPALTATORE

8.1. FUNZIONI E COMPETENZE DELL'AZIENDA USL/SDS LUNIGIANA

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

Nello specifico le competenze dell'Azienda USL/SDS Lunigiana sono:

- programmazione e pianificazione del servizio definendone obiettivi e strategie, anche in modo articolato in aree di attività omogenee, oltre a funzioni di indirizzo sull'osservanza degli obblighi, sul livello qualitativo delle prestazioni e sul grado di soddisfazione degli utenti, attraverso strumenti ed indicatori appositamente definiti per prestazioni inerenti l'area socio-sanitaria, ambientale, assistenziale, ricreativa, socializzante e di integrazione con l'ambiente esterno;
- presa in carico degli utenti e definire il Piano di assistenza personalizzato (PAP);
- gestione dei rapporti con le altre amministrazioni pubbliche in relazione ai profili programmatori e di garanzia per l'utenza (fatti salvi i profili di programmazione operativa del servizio comunque rientranti nelle competenze dell'aggiudicatario);
- determinazione dei criteri e delle modalità di rapporto con l'utenza;
- supervisione e controllo sullo svolgimento del servizio anche in termini di corretta esecuzione, e facoltà di esecuzione di verifiche, in qualsiasi momento e senza preavviso;
- effettuare il controllo di qualità in merito alle operazioni effettuate ed alla corretta applicazione delle procedure specifiche per ogni tipologia di attività;
- verificare la correttezza delle informazioni, in relazione al debito informativo all'esterno nei confronti della regione, o all'interno nei confronti delle Unità Operative competenti per le esigenze di pianificazione e di programmazione aziendale;

8.2. FUNZIONI E COMPETENZE DELL'APPALTATORE

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

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

- assicurare il corretto espletamento dei servizi programmati, con relativa registrazione su apposita modulistica;
- accettare integralmente i rapporti con i servizi aziendali, l'organizzazione, documentazione e modulistica adottati;
- provvedere ad elaborare la Carta dei Servizi;
- garantire la qualità professionale degli operatori, la loro idoneità a svolgere le mansioni oggetto del presente appalto ed in particolare la capacità a relazionarsi con gli utenti e con gli altri operatori;
- assicurare, di norma, la stabilità del personale nelle varie postazioni e provvedere, senza variazione di prezzo, alla completa esecuzione del servizio appaltato garantendo continuità con l'immediata sostituzione del personale di pari professionalità e qualifica in caso di ferie, malattie, permessi e congedi che dovranno comunque essere precedentemente comunicate all'Azienda USL, secondo le modalità concordate;
- ottemperare, nei confronti dei propri dipendenti e nei confronti del personale comunque impiegato nello svolgimento dei servizi, ivi comprese le figure operanti con formule contrattuali " atipiche" o, se trattasi di cooperativa, nei confronti dei soci, a tutti gli obblighi derivanti da disposizioni

legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, comprese quelle in tema di igiene e sicurezza, previdenza e disciplina antinfortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi;

- far osservare al personale impegnato le prescrizioni previste dal contratto per il regolare svolgimento del servizio, provvedendo alla continua informazione e formazione degli operatori;
- dotare il personale di identificativo contenente la denominazione della ditta, le generalità e la qualifica dell'operatore e fornire i necessari DPI;
- garantire i necessari spostamenti di sede che l'attività lavorativa comporta;
- provvedere in autonomia e a proprio carico agli spostamenti del personale per esigenze di servizio;
- 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 medio come da Decreto Ministeriale del 10/03/1998 e ss.mm.ii.;
- essere responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale, nonché dei danni procurati a terzi (sia dipendenti dell'Azienda USL/SDS Lunigiana che utenti) in orario di servizio, esonerando l'Azienda da ogni responsabilità;
- stipulare, a favore degli operatori nonché delle eventuali figure volontarie presenti, idonee assicurazioni al fine di coprire i rischi da infortuni e/o danni provocati durante l'esercizio delle prestazioni oggetto del contratto;
- stipulare una polizza a copertura della responsabilità civile per danni a terzi RCT, per la durata della convenzione stessa con i massimali indicati al successivo articolo riguardante la Responsabilità e polizza assicurativa;
- uniformare, in riferimento a quanto disposto dalla normativa nazionale in materia di garanzie minime essenziali nei servizi pubblici essenziali in caso di sciopero, la propria autoregolamentazione del diritto di sciopero a quella in vigore per il personale dell'Amministrazione addetto a servizi/attività analoghi/analoghe;
- garantire l'applicazione del trattamento retributivo previsto dal CCNL di categoria e dagli accordi integrativi territoriali, ai lavoratori compresi i soci lavoratori impiegati nel servizio oggetto dell'appalto;

ART. 9 – REFERENTI AZIENDALI E DELL'APPALTATORE

9.1. REFERENTI AZIENDALI

- Responsabile Unico del Progetto (RUP)

L'Azienda ha provveduto con Delibera del DG n. 916 del 10/10/2023 alla nomina del Responsabile Unico del Progetto ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs 36/2023 e alla nomina del Responsabile della fase "Programmazione, progettazione ed esecuzione" della procedura.

- Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)

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

9.2. REFERENTE APPALTATORE

L'appaltatore é tenuto a garantire il raccordo costante con il committente tramite la figura del

Responsabile del servizio appaltato.

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

Il Responsabile del servizio appaltato dovrà avere completa conoscenza delle norme che disciplinano il Contratto, dovrà essere munito dei poteri necessari per la conduzione dei servizi e dovrà mantenere idonei rapporti con le strutture di riferimento Azienda USL/SDS Lunigiana 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:

- 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 personalizzati (PAP) insieme ai Referenti dell'Azienda USL Toscana Nord/SDS Lunigiana;
- assicura l'adempimento delle attività di documentazione/informazione/comunicazione;
- raccoglie ogni elemento di natura generale e contrattuale, nonché tecnico, che influisca negativamente sull'esecuzione dei servizi e provvede a segnalarlo, nel più breve tempo possibile e comunque non oltre tre giorni dal suo verificarsi, all'Azienda e all'Appaltatore in modo che quest'ultimo provveda ad adottare le misure correttive, che saranno segnalate al Direttore di esecuzione per quanto di sua competenza.
- garantisce l'attuazione del piano di aggiornamento e formazione degli operatori proposto in sede di offerta.

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

ART. 10 – PERSONALE

10.1 FIGURE PROFESSIONALI, QUALIFICHE E COMPETENZE RICHIESTE

Nella scheda tecnica A e nel quadro riassuntivo dei percorsi assistenziali e delle prestazioni sono individuate le figure professionali relative ai servizi oggetto dei singoli interventi e la proporzione di ciascun profilo rispetto all'offerta numerica complessiva di figure professionali. L'indicazione, nel quadro riassuntivo, delle singole attività, nell'ambito dei percorsi assistenziali è solo a carattere indicativo in quanto le singole figure professionali saranno tenute ad adempiere a tutte le mansioni previste per il proprio profilo.

Il concorrente dovrà proporre nell'offerta tecnica l'utilizzo di personale professionale e

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

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

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

10.2. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

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

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

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

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

L'aggiudicatario si impegna a sostituire immediatamente quel personale che dovesse risultare, a seguito di verifica non idoneo, per qualifica, allo svolgimento delle prestazioni oggetto dell'appalto. Qualora ciò non avvenisse, verranno applicate le penali meglio specificate nel presente capitolato.

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

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

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

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

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

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

10.3 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Nelle modalità indicate nella scheda tecnica A 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.

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

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

L'Azienda USL/SDS Lunigiana, 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.

10.4 RILEVAZIONE ED ARTICOLAZIONE DELL'ORARIO

La rilevazione degli orari delle attività eseguite dovrà risultare possibilmente da sistemi di rilevazione automatica delle presenze, oppure con modalità idonee, incluso l'utilizzo di fogli firma da allegare a cura dell'appaltatore alle fatturazioni mensili.

Tali fogli firma dovranno essere visti dal referente aziendale e/o dal Direttore Esecuzione Contrattuale.

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

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

10.5 NORME IN MATERIA DI SICUREZZA SUL LAVORO

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

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

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

L'appaltatore in conformità all'art. 26 del Dlgs. 81/2008 ed all'art.16 della L.R.T. 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 e 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/SDS 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 evidenzii 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.

Se pertinente rispetto all'oggetto dell'appalto:

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

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

L'affidatario è altresì tenuto a redigere il piano di gestione delle emergenze (se previsto rispetto all'oggetto dell'appalto e all'offerta tecnica). Del contenuto di tale documento è informato tutto il personale operante nelle strutture.

Copia del piano è esposta con modalità che ne garantiscano la massima diffusione e conoscenza. In applicazione del piano di gestione delle emergenze, il concessionario è tenuto ad affiggere ogni cartello, insegna o segnaletica necessaria ad informare coloro che sono presenti nella struttura delle principali norme antinfortunistiche e principali comportamenti di prevenzione e gestione delle emergenze.

10.6 ESERCIZIO DEL DIRITTO DI SCIOPERO

L'appaltatore sarà obbligato a rispettare e a far rispettare ai propri dipendenti le disposizioni di cui

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

ART. 11 – STANDARD PRESTAZIONALI – INDICATORI – MONITORAGGIO E CONTROLLO

11.1. 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)	Macrolivelli	Livelli	Criteri di valutazioni - Indicatori di prestazioni (Key performance indicators KPI)		Applicazione penali
Gestione dei servizi e del personale	Personale		Requisito	Indicatore	
			Gestione del personale	Mancato rispetto delle prescrizioni relative alla corretta gestione del personale. Personale impiegato nello svolgimento delle prestazioni con qualifica diversa rispetto a quella indicata nell'offerta tecnica	SI
			Programma di formazione	Inadempimento rispetto all'attuazione del programma di formazione	SI
		Standard operativi e gestione percorsi assistenziali	Rispetto degli standard operativi e rispondenza delle prestazioni erogate al progetto offerto	Accertate difformità nell'erogazione delle prestazioni rispetto al progetto di gestione dei servizi e delle attività. Mancato rispetto delle prescrizioni operative e/o azioni di miglioramento indicate dalle strutture aziendali	SI

		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
	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 e dei servizi ed in particolare: -mancata individuazione del RSPP e del medico competente; -mancata valutazione dei rischi correlati alle attività svolte; -mancata nomina degli operatori incaricati delle emergenze; -mancata adozione delle misure di prevenzione e protezione, comprese le procedure di sicurezza e la fornitura di idonei DPI e ausili.	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.

11.2. MONITORAGGIO E CONTROLLO

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

- la corrispondenza del progetto con le fasi di realizzazione
- la qualità e l'efficacia degli interventi e delle metodologie seguite
- la coerenza dei percorsi e i risultati conseguiti a breve e lungo termine nei confronti di ciascun utente.

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

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

- Relazione 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, attuazione della clausola sociale, attuazione del piano di formazione;
- 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 opportuno 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/SDS Lunigiana in qualsiasi momento, su ogni aspetto oggetto dell'appalto;
- indirette, da parte degli utenti a mezzo presentazione di reclami e/o interviste;
- in contraddittorio.

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

ART. 12 – 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. 17.

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

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

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

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

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

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

ART. 13 – 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 presta servizio a qualsiasi titolo, possano provocare a terzi nello svolgimento delle attività regolamentate dal contratto.

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

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

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

Nel caso in cui la polizza preveda scoperti e/o franchigie per sinistro, queste non potranno essere in alcun modo opposte all'Azienda USL/SDS Lunigiana 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, purché opportunamente integrata a copertura dei rischi specifici derivanti dal presente appalto e non vengano meno le relative garanzie e coperture assicurative.

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/SDS Lunigiana 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. 14 – 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. 15 – ACCERTAMENTO DANNI

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

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

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

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

ART. 16 – INADEMPIMENTI CONTRATTUALI E PENALI

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

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

Fatta salva l'applicazione delle penali in misura differenziata in base alla criticità e alle

conseguenze, come sopra descritte, si riportano di seguito casi specifici di inadempimenti che danno luogo all'applicazione di penali in via alternativa e non complementare rispetto a quanto disposto dal comma precedente:

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

- Inadempimenti rispetto agli obblighi della sicurezza con conseguenze negative sull'erogazione/interruzione dei servizi ed in particolare: mancata individuazione del RSPP e del medico competente; mancata valutazione dei rischi correlati alle attività svolte, mancata adozione delle misure di prevenzione e protezione, comprese le procedure di sicurezza e la fornitura di idonei DPI e ausili: € 1.500,00 per ogni accertamento di inadempimento;
- Numero di reclami da parte degli utenti/familiari superiori a 5/mese o 3/mese se riferiti allo stesso oggetto (da segnalare in un apposito registro) rimasti senza risposta o attuazione di azioni correttive: € 250,00 per ogni reclamo;
- Mancata effettuazione di almeno un questionario su base annuale e relativo resoconto: € 1.000,00;
- Messa in atto nei confronti dei destinatari (utenti/famiglia) di interventi non conformi ai percorsi assistenziali o mancato rispetto dei tempi di presa in carico: € 500,00 per ogni accertamento di inadempimento;
- Messa in atto di comportamenti nei confronti dei destinatari o di altri operatori non conformi ai progetti o deontologicamente scorretti: € 500,00 per ogni accertamento di inadempimento;
- Mancato utilizzo del sistema informativo in uso in Azienda USL Toscana Nord Ovest con inserimento regolare e tempestivo dei dati di attività (adempimento ai debiti informativi per alimentare i flussi dei dati di attività): € 500,00 per ogni accertamento di inadempimento;
- Mancato invio delle variazioni dell'organico nei tempi previsti: € 500,00 per ogni accertamento di inadempimento;
- Mancata reperibilità del Responsabile del servizio o Coordinatore e dei referenti nei giorni/orari indicati: € 500,00 ad ogni accertamento di violazione;
- Uso di attrezzature / apparecchiature / prodotti / materiale non conformi sotto il profilo qualitativo e quantitativo : € 500,00 ad ogni accertamento di violazione.

Il DEC dovrà segnalare tempestivamente al RUP e al Responsabile della fase Programmazione, progettazione, esecuzione e 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.17.

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/SDS Lunigiana. Copia della segnalazione di contestazione dovrà essere inviata negli stessi termini al RUP e al Responsabile della fase Programmazione, progettazione, esecuzione.

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

L'Azienda USL/SDS Lunigiana, 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/SDS Lunigiana 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 USL/SDS Lunigiana procederà a rivalersi sulla garanzia definitiva, qualora capiente, senza necessità di diffida o messa in mora del contraente o ulteriore accertamento. In tal caso l'importo dovrà essere immediatamente reintegrato.

ART. 17 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

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

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

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

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

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

ART. 18 – RECESSO UNILATERALE

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

L'esercizio del diritto di recesso è manifestato dalla stazione appaltante mediante una formale comunicazione all'appaltatore da darsi per iscritto 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 o verifica la regolarità dei servizi e delle forniture.

Si applicano inoltre le disposizioni dell'Allegato II.14

ART. 19 – FATTURAZIONE DELLE PRESTAZIONI E PAGAMENTI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'aggiudicatario dovrà fatturare scorporando dall'importo di ciascun mese una quota pari allo 0,5% del medesimo importo ai sensi del sesto comma dell'art. 11 D. Lgs n. 36/2023. La somma di dette ritenute, nel caso non vi siano contestazioni o rilievi da parte dell'Azienda potrà essere svincolata soltanto in sede di liquidazione finale dopo l'approvazione della verifica di conformità previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale di cui all'art. 11 comma 6, del D.Lgs. 32/2023 il RUP invita per iscritto il soggetto inadempiente, ed in ogni caso l'affidatario, a provvedervi entro i successivi quindici giorni. Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, la stazione appaltante paga anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'affidatario del contratto ovvero dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente nel caso in cui sia previsto il pagamento diretto.

ART. 20 – DISPOSIZIONI FINALI E RINVIO ALLA NORMATIVA

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

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

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

Elenco firmatari

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

Questo documento è stato firmato da:

NOME: FERRI GIAN LUIGI

DATA FIRMA: 31/10/2023 17:35:20

IMPRONTA: 63306666383339656538636665653138313236626265376465653239633339356432343162363063