



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

## **CAPITOLATO SPECIALE**

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DI PERCORSI ASSISTENZIALI PER  
DISABILI E ANZIANI IN STRUTTURE SEMIRESIDENZIALI (CENTRI DIURNI) – ZONA  
DISTRETTO BASSA VAL DI CECINA VAL DI CORNIA “VALLI ETRUSCHE”/SDS VALLI  
ETRUSCHE

**CIG LOTTO N. 1: A04501D574**

**CIG LOTTO N. 2: A04505FBE9**

**CIG LOTTO N. 3: A0450947A7**

### **INDICE**

#### **ART. 1 - OGGETTO E FINALITA' DELL'APPALTO**

#### **ART. 2 – NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- 2.1. NORMATIVA GENERALE**
- 2.2. NORMATIVA SPECIFICA**
- 2.3. NORMATIVA GENERALE SU AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO**

#### **ART. 3 – DURATA CONTRATTUALE**

#### **ART. 4 – LOTTI, VALORE STIMATO DELL'APPALTO E IMPORTO CONTRATTUALE**

- 4.1. LOTTI DI GARA**
- 4.2. VALORE STIMATO ED IMPORTO RIFERITO ALLA DURATA CONTRATTUALE**

#### **ART. 5 – DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE E DELLE ATTIVITA'**

- 5.1. DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE**
- 5.2. ATTIVITA' CARATTERIZZANTI LA PRESTAZIONE**
- 5.3. ATTIVITA' E PRESTAZIONI DI SUPPORTO**
- 5.4. STRUTTURA E PRESTAZIONI RELATIVE AL SUO UTILIZZO**

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

- 6.1. SERVIZIO DI RISTORAZIONE**
- 6.2 FORNITURA DEI MATERIALI**
- 6.3. SERVIZIO DI PULIZIA DELL'AMBIENTE INTERNO ED ESTERNO E SANIFICAZIONE**
- 6.4. SERVIZIO DI LAVANDERIA**
- 6.5. DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE**
- 6.6. SMALTIMENTO RIFIUTI URBANI/SPECIALI**
- 6.7. ATTIVITA' E SOSTENIMENTO DELLE SPESE LEGATE ALL'ESPLETAMENTO DI ATTIVITA' ESSENZIALI E A SOGGIORNI RESIDENZIALI**
- 6.8. TENUTA DELLA DOCUMENTAZIONE**
- 6.9. DEBITO INFORMATIVO**

**ART. 7 - STRUTTURE DESTINATE ALLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

**ART. 8 - PRESTAZIONI RELATIVE ALL'UTILIZZO DELLA STRUTTURA**

- 8.1. MANUTENZIONE**
- 8.2. UTENZE, TARIFFE E TASSE RELATIVE ALLA STRUTTURA, IMPIANTI E ATTREZZATURE**
- 8.3. FORNITURA INIZIALE ARREDI E ATTREZZATURE**
- 8.4. UTILIZZO DI BENI MOBILI, ARREDI E ATTREZZATURE DELL'AZIENDA USL - SOSTITUZIONE E REINTEGRO**

**ART. 9 ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE E QUALITA'**

- 9.1. ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE**
- 9.2. SISTEMA DI QUALITA'**

**ART. 10 - CRITERI AMBIENTALI MINIMI**

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

- 11.1. FUNZIONI E COMPETENZE DELL'AZIENDA USL/SDS VALLI ETRUSCHE**
- 11.2. FUNZIONI E COMPETENZE DELL'APPALTATORE**

**ART. 12 – REFERENTI AZIENDALI E DELL'APPALTATORE**

- 12.1. REFERENTI AZIENDALI**
- 12.2. REFERENTE APPALTATORE**

**ART. 13 – PERSONALE**

- 13.1 FIGURE PROFESSIONALI, QUALIFICHE E COMPETENZE RICHIESTE**
- 13.2 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE**
- 13.3 FORMAZIONE E AGGORNAMENTO DEL PERSONALE**
- 13.4 RILEVAZIONE ED ARTICOLAZIONE DELL'ORARIO**
- 13.5 NORME IN MATERIA DI SICUREZZA SUL LAVORO**
- 13.6 ESERCIZIO DEL DIRITTO DI SCIOPERO**

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

- 14.1 STANDARD PRESTAZIONALI E INDICATORI**
- 14.2 MOITORAGGIO E CONROLLO**

**ART 15 – SOSPENSIONE DEI SERVIZI**

**ART. 16 – RESPONSABILITA' PER DANNI E POLIZZA ASSICURATIVA**

**ART. 17 - INCOLUMITA' PUBBLICA**

**ART. 18 - ACCERTAMENTO DANNI**

**ART. 19 - INADEMPIMENTI CONTRATTUALI E PENALI**

**ART. 20 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

**ART. 21 – RECESSO UNILATERALE**

**ART. 22 – FATTURAZIONE DELLE PRESTAZIONI E PAGAMENTI**

**ART. 23 - DISPOSIZIONI FINALI E RINVIO ALLA NORMATIVA**

**\*\*\*\*\***

**ALLEGATI**

**- N° 3 Schede Tecniche relativamente ai seguenti Centri Diurni Disabili per il Lotto n.1:**

**Scheda A CDD “Albicocco” di Rosignano Solvay (Li)**

**Scheda B CDD “Melograno” di Cecina (Li)**

**Scheda C CDD “Fior di Loto” di Venturina Terme (Li)**

**- N° 1 Scheda Tecnica relativamente al seguente Centro Diurno Anziani per il Lotto n.2:**

**Scheda D CDA “Saperi in Valigia” di Donoratico (Li)**

**- N° 2 Schede Tecniche relativamente al seguente Centro per il Lotto n.3:**

**Scheda E modulo Anziani CD Nuvole e Colori di San Vincenzo (Li)**

**Scheda F modulo Disabili CD Nuvole e Colori di San Vincenzo (Li)**

## **ART. 1 - OGGETTO E FINALITA' DELL'APPALTO**

Il presente capitolato ha per oggetto:

- per il **Lotto n.1 da svolgersi presso i CDD denominati “L'Albicocco”, “Il Melograno”, “Fior di Loto”**: l'appalto dei servizi finalizzati ai percorsi assistenziali per disabili presso strutture semiresidenziali (Centri Diurni) per disabili in condizione di gravità - seguiti dai competenti servizi distrettuali - al fine di consentire la loro assistenza e riabilitazione sociale secondo il percorso individualizzato stabilito dall'UVMD (Unità di Valutazione Multidimensionale della Disabilità) nella zona distretto/SDS Valli Etrusche nei CDD denominati “L'Albicocco”, “Il Melograno”, “Fior di Loto”;
- per il **Lotto n. 2 da svolgersi presso il CDA “Saperi in Valigia”**: l'appalto dei servizi finalizzati ai percorsi assistenziali per anziani presso la struttura semiresidenziale (Centro Diurno) per anziani con diverso grado di non autosufficienza - seguiti dai competenti servizi distrettuali – al fine di consentire la loro assistenza e garantire l'alta integrazione tra assistenza sociale e sanitaria secondo il percorso individualizzato stabilito dall'UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale) nella zona distretto/SDS Valli Etrusche nel CDA denominato “Saperi in Valigia”;
- per il **Lotto n. 3 da svolgersi presso il CD denominato “Nuvole e Colori”**: l'appalto dei servizi finalizzati ai percorsi assistenziali per disabili presso struttura semiresidenziale (Centro Diurno) per disabili in condizione di gravità - seguiti dai competenti servizi distrettuali - al fine di consentire la loro assistenza e riabilitazione sociale secondo il percorso individualizzato stabilito dall'UVMD (Unità di Valutazione Multidimensionale della Disabilità) e l'appalto dei servizi finalizzati ai percorsi assistenziali per anziani presso la struttura semiresidenziale (Centro Diurno) per anziani con diverso grado di non autosufficienza - seguiti dai competenti servizi distrettuali – al fine di consentire la loro assistenza e garantire l'alta integrazione tra assistenza sociale e sanitaria secondo il percorso individualizzato stabilito dall'UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale) nella zona distretto/SDS Valli Etrusche nel CD denominato “Nuvole e Colori”;

La descrizione dei servizi socio-sanitari è riportata nelle schede tecniche allegate di dettaglio come di seguito indicato:

**(n. 6 schede A, B, C, D, E, F):**

- **Scheda A Struttura Semiresidenziale Centro Diurno Disabili “Albicocco” di Rosignano Solvay**
- **Scheda B Struttura Semiresidenziale Centro Diurno Disabili “Melograno” di Cecina**
- **Scheda C Struttura Semiresidenziale Centro Diurno Disabili “Fior di Loto” di Venturina Terme**
- **Scheda D Struttura Semiresidenziale Centro Diurno Anziani “Saperi in Valigia” di Donoratico**
- **Scheda E Modulo Anziani Struttura Semiresidenziale Centro Diurno “Nuvole e Colori” di San Vincenzo**

## **- Scheda F Modulo Disabili Struttura Semiresidenziale Centro Diurno “Nuvole e Colori” di San Vincenzo**

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 Valli Etrusche, 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**

#### **2.1. NORMATIVA GENERALE**

##### **Normativa nazionale**

Decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502

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

Piano Sanitario Nazionale

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.

##### **Normativa toscana**

LRT 9 settembre 1991, n. 47 “Norme sull’eliminazione delle barriere architettoniche”

LRT 3 ottobre 1997, n. 72, "Organizzazione e promozione di un sistema di diritti di cittadinanza e di pari opportunità: riordino dei servizi socio- assistenziali e socio-sanitari integrati"

L.R.T. 20 marzo 2000, n. 34, "Modifica ed integrazione della legge regionale 9 settembre 1991 n. 47 Norme sull'eliminazione delle barriere architettoniche"

Legge Regionale 26 luglio 2002, n. 32, "Testo unico della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale, lavoro"

LRT 9 dicembre 2002, n. 42, "Disciplina delle Associazioni di promozione sociale". Modifica all'art. 9 della legge regionale 3 ottobre 1997, n.72 (Organizzazione e promozione di un sistema di diritti di cittadinanza e di pari opportunità riordino dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari integrati)

DPGRT 8 agosto 2003, n. 47/r, "Regolamento di esecuzione della Legge Regionale 26.7.2002, n. 32 (testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale, lavoro)"

LRT 29 dicembre 2003, n. 66, "Modifiche alla legge regionale 9 settembre 1991, n. 47. Norme sull'eliminazione delle barriere architettoniche"

DPGRT 3 gennaio 2005, n. 11/R, "Regolamento di attuazione dell'articolo 5 quater della legge regionale 9 settembre 1991, n. 47" (Norme sull'eliminazione delle barriere architettoniche)

L.R. 24 febbraio 2005, n. 40, "Disciplina del servizio sanitario regionale" e successive modifiche ed integrazioni

-L.R. 24 febbraio 2005, n. 41, "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale" e successive modifiche ed integrazioni

LRT 18 dicembre 2008, n. 66, "Istituzione del fondo regionale per la non autosufficienza"

DGRT 11 maggio 2009, n. 385, Atto di indirizzo regionale per le modalità di compartecipazione al costo delle prestazioni di cui all'art. 14 della Legge Regionale 66/08 "Istituzione del fondo regionale per la non autosufficienza"

DGRT 6 luglio 2009, n. 581, Modifica alla delibera GR 385/2009 recante atto d'indirizzo regionale per le modalità di compartecipazione al costo delle prestazioni di cui all'art. 14 della LR 66/2008 "Istituzione del fondo regionale per la non autosufficienza"

LRT 14 giugno 2011, n. 23, Modifiche alla legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale)

Piano Sanitario e Sociale Integrato Regionale 2018-2020

LRT 2 agosto 2013, n. 45 (Capo II, sez. I, e Capo III) "Interventi di sostegno finanziario in favore delle famiglie e dei lavoratori in difficoltà per la coesione e per il contrasto al disagio sociale"

LRT 10 dicembre 2013, n. 74 (artt. 1, 2 e 4) Modifiche alla legge regionale 2 agosto 2013, n. 45 "Interventi di sostegno finanziario in favore delle famiglie e dei lavoratori in difficoltà per la coesione e per il contrasto al disagio sociale"

LRT 30 luglio 2014, n. 45 Modifiche alla legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale)

LRT 16 dicembre 2014, n. 78, (artt. da 1 a 6) Modifiche alla legge regionale 2 agosto 2013 n. 45 "Interventi di sostegno finanziario in favore delle famiglie e dei lavoratori in difficoltà, per la coesione e per il contrasto sociale", in materia di misure di sostegno alle famiglie

LRT 26 marzo 2015, n. 36, "Disposizioni in materia di integrazione socio-sanitaria. Modifiche alla L.R. 40/2005".

LRT 23 marzo 2017 n.11 "Disposizioni in merito alla revisione degli ambiti territoriali delle zone-distretto. Modifiche alla l.r. 40/2005 ed alla l.r. 41/2005"

Delibera Consiglio Regionale Toscana 9 ottobre 2019 Piano Sanitario e Sociale Integrato 2018-2020

## **2.2. NORMATIVA SPECIFICA**

### **DISABILITA'**

#### **Normativa europea**

Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità 2006

Comunicazione della commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni "Strategia europea sulla disabilità 2010-2020: un rinnovato impegno per un'Europa senza barriere".

#### **Normativa nazionale**

Legge 9 gennaio 1989, n. 13 Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati

D. M. LL.PP. 14 giugno 1989, n. 236 Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visibilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata e agevolata, ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche

Legge 5 febbraio 1992, n. 104 Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate

Decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1996 n. 503 Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici

Legge 21 maggio 1998, n. 162 Modifiche alla Legge 5 febbraio 1992, n. 104, concernenti misure di sostegno in favore di persone con handicap grave

Legge 12 marzo 1999, n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili" (G.U. n. 68 del 23 marzo 1999)

Circolare 4/2000: Iniziali indicazioni per l'attuazione della Legge 12 marzo 1999, n.68, recante: "Norme per il diritto al lavoro dei disabili"

D.P.R. 10 ottobre 2000 n. 333 Regolamento di esecuzione della legge 12 marzo 1999, n. 68, recante norme per il diritto al lavoro dei disabili. (G.U. del 18/11/2000, n. 270)

Circ. 23/2001 del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale: Norme per il diritto al lavoro dei Disabili (Legge 12 marzo 1999, n. 68) e relativo regolamento di esecuzione (D.P.R. 10 ottobre 2000, n. 333): aspetti sanzionatori. Chiarimenti operativi

Circ. Inps 2001, n. 203: Legge 12 marzo 1999 n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili. Misure per incentivare l'assunzione di soggetti disabili"

D.M. n. 470 del 13 dicembre 2001: Regolamento concernente criteri e modalità per la concessione e l'erogazione dei finanziamenti di cui all'articolo 81 della Legge 23 dicembre 2000, n. 388, in materia di interventi in favore dei soggetti con handicap grave privi dell'assistenza dei familiari

Decreto 15 luglio 2002 Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali Ripartizione tra le regioni delle risorse finanziarie del Fondo per il diritto al lavoro dei disabili, istituito dall'art. 13, comma 4, della legge 12 marzo 1999, n. 68. (GU n. 221 del 20-9-2002).

Legge 3 marzo 2009, n.18 Ratifica della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità

Legge 112 del 22 giugno 2016 ad oggetto “ Disposizioni in materia di assistenza in favore di persone con disabilità grave prive del sostegno familiare” e successivi decreti attuativi

### **Normativa toscana**

Delibera del CR 21 dicembre 1993, n. 513, "Criteri per la gestione degli interventi di aiuto personale agli handicappati previsti dalla legge 104/92"

LRT 16 novembre 2004, n. 65, "Modifiche all'articolo 5 ter della legge regionale 9 settembre 1991, n. 47 (Norme sull'eliminazione delle barriere architettoniche)"

Regolamento Regionale 3 gennaio 2005, n. 11, "Regolamento di attuazione dell'articolo 5 quater della legge regionale 9 settembre 1991, n. 47 (Norme sull'eliminazione delle barriere architettoniche)".

Delibera GR 1073 del 15/12/2008 che costituisce il Centro documentazione regionale sull'accessibilità (CRID);

Delibera GR 1043 del 25/11/2014 ad oggetto “Linee Guida sulla sperimentazione di un nuovo modello regionale per il potenziamento dei servizi in materia di disabilità;

La Decisione n. 11 del 07/04/2015 della GRT ad oggetto “ Indirizzi agli uffici regionali ”Azioni di sistema e strategie per il miglioramento dei servizi socio-sanitari nell’ambito delle politiche per la disabilità”;

Gli atti delle Conferenze Regionali sulla Disabilità degli anni 2015 e 2016

LRT 18 ottobre 2017 n. 60 “Disposizioni generali sui diritti e le politiche per le persone con disabilità

DGR Toscana 1449/2017 Percorso di attuazione del modello regionale di presa in carico della persona con disabilità: il progetto di vita

DGRT 1642/2019 Il modello regionale del percorso di presa in carico della persona con disabilità. Approvazione documento in attuazione della DGR 1449/2017

## **NON AUTOSUFFICIENZA**

### **Normativa nazionale**

- Artt. 32 e 41 della Costituzione relativi alla tutela della salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e all’obbligo di non recare danno alla sicurezza durante le attività economiche.
- Art. 2087 del Codice Civile relativo alla tutela dell’integrità fisica e della personalità morale dei lavoratori.
- L. 11 marzo 1988, n. 67 –art. 20 (legge finanziaria 1988).
- DPCM 22 dicembre 1989 (atto di indirizzo e coordinamento per la realizzazione di strutture sanitarie residenziali per anziani) successivamente sostituito dal DPR 14 gennaio 1997.
- Progetto Obiettivo Tutela della Salute degli Anziani 1994-1996.
- L. 328/2000 (Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali).



- DM 21 maggio 2001, n. 308 (regolamento concernente “Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l’Autorizzazione all’esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semi-residenziale, a norma dell’Art. 11 della L. 3 28/2000).
- DPCM 14 Febbraio 2001 –Decreto sulla Integrazione Socio-sanitaria.
- DPCM 29 novembre 2001 –Definizione dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) e successive revisioni.([www.salute.gov.it/programmazioneSanitariaELea/programmazioneSanitariaELea.jsp](http://www.salute.gov.it/programmazioneSanitariaELea/programmazioneSanitariaELea.jsp))
- Ministero della Salute –Mattoni SSN –Mattone 12 –Prestazioni residenziali e semiresidenziali 21.02.2007
- Nuovo Patto per la Salute 2010-2012 del 23 Ottobre 2009 (Gazzetta Ufficiale n. 3 del 5 Gennaio 2010) e successiva intesa del 3 Dicembre 2009 ([www.governo.it](http://www.governo.it))
- Piano nazionale demenze - Strategie per la promozione ed il miglioramento della qualità e dell'appropriatezza degli interventi assistenziali nel settore delle demenze». Accordo, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, lett. c) del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281
- Accordo 26/10/2017, n. 130 "Linee di indirizzo nazionali sui Percorsi Diagnostico Terapeutici Assistenziali (PDTA) per le demenze" e "Linee di indirizzo nazionali sull'uso dei Sistemi informativi per caratterizzare il fenomeno delle demenze

### **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
- DGR n. 311/1998 “Revisione quota sanitaria per le prestazioni in RSA per anziani e determinazione quota sanitaria per l’assistenza in centri diurni”.
- DGR n. 402/2004 (Azioni per la riqualificazione del processo assistenziale a favore delle persone anziane non autosufficienti, in attuazione del PSR. 2002/2004 di cui alla DCR della Toscana n. 60/2002 e rideterminazione della quota capitaria sanitaria nelle RSA).
- DGR n. 113/2007 -Piano Integrato Sociale Regionale (PISR) 2007-2010 -Allegato n. 3 (L’assistenza continua alla persona non autosufficiente).
- LR n.66/2008 (Istituzione del Fondo Regionale per la non autosufficienza).
- DPGR 26 marzo 2008, n. 15/R (Regolamento di attuazione dell’Art. 62 della LR 24 febbraio 2005, n. 41).
- LR 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 LR 28 dicembre 2009, n. 82) modificato dal DPGR 9 gennaio 2018 n. 2/R
- DGR n. 370/2010 Approvazione del “Progetto per l’assistenza continua alla persona non autosufficiente anziana
- DGR n. 1010/2010 (progetto “Il chronic care model, il punto unico di accesso e team aziendale degli specialisti (attuali UVA) per la presa in carico della persona con demenza”.

## **2.3. NORMATIVA GENERALE SU AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO**

### **Normativa nazionale**

D.P.R. 14 gennaio 1997 "Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle Regioni e alle province autonome di Trento e di Bolzano in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private"

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

DPCM n. 308 del 21 maggio 2001 Regolamento concernente "Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale, a norma dell'articolo 11 della legge 8 novembre 2000, n. 328".

### **Normativa toscana**

L.R. 24 febbraio 2005, n. 41 "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale e s.i.m."

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"

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

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 18 luglio 2011, n. 30/R Modifiche al Decreto del Presidente Giunta Regionale 26 marzo 2008, n. 15/R (Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41)

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.

LRT n. 21 del 2017 relativa alle nuove disposizioni in materia di Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato – Modifiche alla LRT 82/2009 ed alla LRT n. 51/2009.

Regolamento 9 gennaio 2018 2/R “Regolamento di attuazione dell’art.62 della legge regionale 24/2/2005, n.41 (sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza totale)

Regolamento 11 settembre 2018 n. 50/R “ Modifiche al DPGR 9 gennaio 2018, n.2/R (Regolamento di attuazione dell’art.62 della legge regionale 24/2/2005, n.41 (sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza totale)

### **ART. 3 – DURATA CONTRATTUALE**

Per tutti i lotti 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 –LOTTI, VALORE STIMATO DELL'APPALTO E IMPORTO CONTRATTUALE**

#### **4.1 LOTTI DI GARA**

L'appalto è previsto in tre lotti funzionali

#### **TABELLA RIASSUNTIVA DEI LOTTI DI GARA**

LOTTI	Documenti riferiti al lotto	Durata/anni	Rinnovo/anni
LOTTO 1	Scheda tecnica: A “Albicocco” Scheda tecnica B “Melograno” Scheda tecnica C “Fior di Loto”	3	3
LOTTO 2	Scheda tecnica D “Saperi in Valigia”	3	3
LOTTO 3	Scheda tecnica E Modulo Anziani “Nuvole e Colori” Scheda tecnica F Modulo Disabili “Nuvole e Colori”	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, è pari:

- per il Lotto n. 1 a: € 7.322.710,20 IVA esclusa
- per il Lotto n. 2 a: € 1.690.651,76 IVA esclusa

– per il Lotto n. 3 a: € 3.535.314,38 VA esclusa

come dettagliato nelle tabelle sottostanti,

<b>VALORE STIMATO APPALTO AL NETTO DI IVA – LOTTO 1</b>	
<b>A) Importo a base di gara (A)</b>	<b>€ 2.649.955,44</b>
<b>B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso</b>	<b>€ 0,00</b>
<b>Importo complessivo (A+B)</b>	<b>€ 2.649.955,44</b>
<b>C) Importo per l'opzione di proroga (sei mesi)</b>	<b>€ 441.659,24</b>
<b>D) Importo massimo del quinto d'obbligo, in caso di variazioni in aumento</b>	<b>€ 529.991,09</b>
<b>E) Importo per eventuali imprevisti compreso la revisione prezzi nel periodo contrattuale (ipotizzato 1,50% dell'importo a base di gara)</b>	<b>€ 39.749,33</b>
<b>F) Importo prestazioni opzionali periodo contrattuale</b>	<b>€ 0,00</b>
<b>TOTALE A+B+C+D+E+F</b>	<b>€ 3.661.355,10</b>
<b>Importo per il rinnovo</b>	<b>€ 3.661.355,10</b>
<b>VALORE STIMATO DELL'APPALTO</b>	<b>€ 7.322.710,20</b>

<b>VALORE STIMATO APPALTO AL NETTO DI IVA – LOTTO 2</b>	
<b>A) Importo a base di gara (A)</b>	<b>€ 611.816,07</b>
<b>B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso</b>	<b>€ 0,00</b>
<b>Importo complessivo (A+B)</b>	<b>€ 611.816,07</b>

<b>C) Importo per l'opzione di proroga (sei mesi)</b>	<b>€ 101.969,35</b>
<b>D) Importo massimo del quinto d'obbligo, in caso di variazioni in aumento</b>	<b>€ 122.363,22</b>
<b>E) Importo per eventuali imprevisti compreso la revisione prezzi nel periodo contrattuale (ipotizzato 1,50% dell'importo a base di gara)</b>	<b>€ 9.177,24</b>
<b>F) Importo prestazioni opzionali periodo contrattuale</b>	<b>€ 0,00</b>
<b>TOTALE A+B+C+D+E+F</b>	<b>€ 845.325,88</b>
<b>Importo per il rinnovo</b>	<b>€ 845.325,88</b>
<b>VALORE STIMATO DELL'APPALTO</b>	<b>€ 1.690.651,76</b>

<b>VALORE STIMATO APPALTO AL NETTO DI IVA – LOTTO 3</b>	
<b>A) Importo a base di gara (A)</b>	<b>€ 1.279.365,87</b>
<b>B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso</b>	<b>€ 0,00</b>
<b>Importo complessivo (A+B)</b>	<b>€ 1.279.365,87</b>
<b>C) Importo per l'opzione di proroga (sei mesi)</b>	<b>€ 213.227,65</b>
<b>D) Importo massimo del quinto d'obbligo, in caso di variazioni in aumento</b>	<b>€ 255.873,18</b>
<b>E) Importo per eventuali imprevisti compreso la revisione prezzi nel periodo contrattuale (ipotizzato 1,50% dell'importo a base di gara)</b>	<b>€ 19.190,49</b>
<b>F) Importo prestazioni opzionali periodo contrattuale</b>	<b>€ 0,00</b>
<b>TOTALE A+B+C+D+E+F</b>	<b>€ 1.767.657,19</b>
<b>Importo per il rinnovo</b>	<b>€ 1.767.657,19</b>
<b>VALORE STIMATO DELL'APPALTO</b>	<b>€ 3.535.314,38</b>

Le singole schede tecniche allegate riportano al punto n. 12 il valore economico annuale presunto del singolo servizio non vincolante ai fini della formulazione dell'offerta, mentre l'importo a base d'asta è riferito alla sommatoria delle singole schede, importo vincolante per la formulazione dell'offerta.

## **ART. 5 – DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE E DELLE ATTIVITA'**

### **5.1. DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE**

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

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

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

- la definizione dei criteri e delle modalità di ammissione e dimissione degli utenti al servizio, nel rispetto delle categorie dei beneficiari indicate nelle schede allegate al punto 5 **“Tipologia degli utenti”**.

- modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni: per l'accesso agli interventi di assistenza alla persona si fa riferimento a quanto stabilito dai regolamenti e dai protocolli operativi vigenti nelle singole Zone Distretto ed a quanto previsto nei progetti individuali di assistenza.

### **5.2. ATTIVITA' CARATTERIZZANTI LA PRESTAZIONE**

Di seguito si elencano le attività caratterizzanti le prestazioni indicate al **punto 8** delle relative **Schede Tecniche** a cui si rimanda per una descrizione particolareggiata:

- **COORDINAMENTO DEL CENTRO E DELLE ATTIVITA' EDUCATIVE**
- **INTERVENTI EDUCATIVI**
- **ATTIVITA' DI ASSISTENZA ALLA PERSONA**
- **ATTIVITA' OCCUPAZIONALI E DI ANIMAZIONE**
- **PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE E SOMMINISTRAZIONE FARMACI**

### **5.3. ATTIVITA' E PRESTAZIONI DI SUPPORTO**

Le Attività di supporto, complementari allo svolgimento delle prestazioni, sono individuate nel punto 9 delle Schede Tecniche.

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

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

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

- Servizio di ristorazione
- Fornitura dei materiali
- Servizio di pulizia e sanificazione
- Servizio di lavanderia (quando previsto dalla scheda tecnica)
- Disinfestazione e derattizzazione;
- Smaltimento rifiuti urbani/speciali;
- Messa a disposizione di automezzi idonei e servizi di accompagnamento per spostamenti degli ospiti;

- Attività e sostenimento delle spese legate all'espletamento della attività essenziali es. per gite, uscite e programmi di attività, comprese quelle che comportino pagamento di biglietti di ingresso, consumazione dei pasti al di fuori della struttura e simili
- Tenuta della documentazione
- Implementazione sistema informativo

#### **5.4. STRUTTURA E PRESTAZIONI RELATIVE AL SUO UTILIZZO**

Si distinguono i seguenti casi:

1) Nel caso in cui la/e struttura/e per lo svolgimento del/i servizio/i di proprietà dell'Azienda Toscana Nord Ovest o comunque in disponibilità dell'Azienda USL, dei Comuni siano concessi in uso all'appaltatore per il tempo strettamente necessario all'erogazione dei medesimi come indicato al punto 11 delle schede tecniche è a carico dell'appaltatore:

- la manutenzione ordinaria nelle modalità indicate all'art 8.1
- il pagamento di utenze, tariffe e tasse relative alla struttura, agli impianti e attrezzature nelle modalità indicate all'art 8.2

Se indicato al punto 11 delle schede tecniche è richiesta all'appaltatore anche:

- fornitura iniziale arredi e attrezzature secondo le indicazioni fornite nelle schede tecniche e nelle modalità indicate all'art 8.3
- è sempre richiesta la sostituzione/reintegro di tutti gli arredi e attrezzature presenti nelle sedi delle strutture e/o inventariati nel verbale di consegna delle stesse, obsoleti e/o non più utilizzabili, nelle modalità indicate all'art 8.4

2) Nel caso di richiesta di servizio dotato di struttura per cui la stessa viene messa a disposizione dall'appaltatore per lo svolgimento del/i servizio/i come indicato al punto 11 delle schede tecniche è a carico dell'appaltatore:

- la manutenzione ordinaria nelle modalità indicate all'art 8.1
- la manutenzione straordinaria nelle modalità indicate all'art 8.1
- il pagamento di utenze, tariffe e tasse relative alla struttura, agli impianti e attrezzature nelle modalità indicate all'art 8.2
- è sempre richiesta la fornitura di arredi e attrezzature, in quanto l'immobile deve essere dotato di tali beni, secondo le indicazioni fornite nelle schede tecniche e nelle modalità indicate all'art 8.3
- è sempre richiesta la sostituzione/reintegro di tutti gli arredi e attrezzature presenti nelle sedi delle strutture nel caso in cui il logorio e l'obsolescenza li rendano non più utilizzabili, nelle modalità indicate all'art 8.4

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

#### **6.1. SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

Il servizio di ristorazione consiste nel garantire agli utenti, per tutti i giorni di apertura della struttura, la mezza giornata alimentare. L'appaltatore, avvalendosi di cucina esterna, dovrà provvedere alla fornitura dei pasti in piena autonomia, e nel rispetto di tutte le norme igienico-sanitarie vigenti.

E' richiesta la fornitura di un sistema per la prenotazione del pasto.

L'impresa aggiudicataria si impegna a fornire i pasti in tutti i giorni dell'anno nelle seguenti fasce orarie, in relazione al periodo estivo/invernale: Pranzo ore 12.30.

Poiché il pasto risulta essere un momento gratificante per l'ospite, l'impresa aggiudicataria deve proporre un menù differenziato nella settimana, appetibile ed otemperante alle tradizioni.

L'Azienda si riserva di apportare le modifiche necessarie affinché i menù risultino in linea con le aspettative degli ospiti.

Agli ospiti, compatibilmente con le prescrizioni dietologiche e con le patologie, deve essere garantita la possibilità di avere un caffè, tè o uno spuntino fra i pasti.

Il servizio dovrà essere curato con attenzione (sistemazione della sala da pranzo, presentazione piatti, modalità che stimolino la relazione tra operatori e ospiti e tra gli stessi ospiti). I pasti dovranno essere sporzionati all'interno del Centro, per favorire un clima familiare. Il servizio dovrà

comprendere: la fornitura e la veicolazione dei pasti; la fornitura di menù personalizzati per gli ospiti affetti da patologie certificate dal medico curante o dallo specialista; la fornitura della stoviglieria, della posateria, dei contenitori e di quant'altro necessario alla fruizione del Servizio; lo smaltimento di oli e grassi mediante idoneo conferimento agli organismi preposti.

I Menu' dovranno essere redatti in conformità a quanto previsto dalle norme e atti regionali inerenti la nutrizione assistenziale così come tutte le attività inerenti la ristorazione.

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

Il menù, predisposto da personale individuato dell'appaltatore dovrà essere presentato in sede di progetto e preventivamente all'avvio del servizio. Il menù dovrà essere articolato, salvo diverse e motivate esigenze della struttura, almeno su 4 settimane in una versione autunnale, invernale, primaverile ed estiva per seguire la stagionalità degli alimenti, adottando preferibilmente il modello alimentare mediterraneo e avendo riguardo alla gastronomia tradizionale/locale.

**La mezza giornata alimentare** si compone di un pasto.

**Composizione del pasto:** il pasto, nel rispetto dei menù predisposti, dovrà essere composto per utenti da:

- a) un primo
- b) un secondo
- c) un contorno
- d) un frutto/dessert/yogurt
- e) pane
- f) condimenti (olio extravergine di oliva, sale, aceto)
- g) acqua

Se richiesta dalla scheda tecnica potrà essere richiesta in aggiunta al pasto anche una merenda.

**Composizione della merenda:** tè (anche senza zucchero per diabetici), caffè, cacao solubile, zucchero, yogurt, biscotti o altri preparati da forno, frutto o succo di frutta.

L'appaltatore dovrà provvedere ad esporre il Menù c/o la struttura, renderlo disponibile per le famiglie e fornire tabelle dietetiche aggiornate.

Il servizio di ristorazione comprende le fasi di approvvigionamento, di preparazione e somministrazione/distribuzione pasti. Qualora la preparazione avvenga al di fuori della struttura interessata, per il trasporto dei pasti dovranno essere utilizzati mezzi regolarmente autorizzati al trasporto di alimenti.

Il servizio comprende:

- la distribuzione del vitto nel rispetto delle scelte fatte, in conformità alle normative vigenti in materia igienica e nel rispetto dei tempi di assunzione di ciascun ospite;
- la cura nella presentazione del vitto, sia sul carrello che nel piatto;
- la fornitura di vassoi/tovaglette, della posateria in acciaio, degli utensili, delle stoviglie in ceramica, del vasellame e di quant'altro necessario;
- la fornitura e consegna delle derrate alimentari, complete delle scodelle in ceramica, bicchieri in vetro, tovaglioli in monouso, salvo diversa indicazione dell'AUSL;
- la fornitura di tutti i generi di conforto, detti extra pasto;
- lo smaltimento di tutti i rifiuti prodotti nelle varie fasi di lavorazione;
- la fornitura della quantità di acqua minerale naturale/frizzante in bottiglia sigillata deve essere garantita senza alcuna limitazione.

I pasti/derrate dovranno essere consegnati in tempo utile in base alle esigenze del servizio.

Il servizio dovrà essere eseguito a regola d'arte, sia per la qualità delle materie prime utilizzate, che per le modalità di espletamento delle varie operazioni, nel pieno rispetto dei tempi e delle garanzie igienico-sanitarie.



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

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

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

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

Le informazioni riportate sulle etichette dei prodotti confezionati dovranno essere conformi a quanto previsto dalla normativa. In particolare dovranno essere riportati:

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

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

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

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

E' auspicabile l'impiego di prodotti ottenuti con tecniche compatibili con l'ambiente, quali agricoltura integrata e/o biologica, nonché tipici e tradizionali, prodotti IGP e quelli a denominazione protetta certificato ai sensi delle rispettive normative comunitarie di riferimento. E' auspicabile la provenienza di questi ultimi da "filiera corta" e/o a "chilometro zero".

Potranno essere eseguiti, in qualsiasi momento e senza preavviso, controlli specifici per verificare la rispondenza del servizio fornito alle prescrizioni contrattuali e alle normative vigenti in materia. Tali controlli potranno avvenire da parte del Direttore Esecuzione Contrattuale e/o da altri organi preposti al controllo (ASL, ecc) per la parte di propria competenza.

Al fine di agevolare i controlli suddetti, l'appaltatore dovrà mettere a disposizione i piani di autocontrollo, le registrazioni delle procedure, i risultati delle verifiche effettuate ed ogni altro materiale o documento eventualmente richiesto e ritenuto utile ai fini del controllo stesso.

Inoltre l'appaltatore dovrà farsi carico della fornitura di particolari menù destinati ad ospiti affetti da patologie croniche certificate dal medico curante e nel rispetto della tabella dietetica approvata dal competente Ufficio Igiene Pubblica degli Alimenti dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest.

Nel caso di fornitura delle diete speciali e menù alternativi l'affidatario non sarà obbligato a garantire giornalmente le alternative ovvero, la scelta per l'utente tra tre primi, tre secondi, due contorni.

L'aggiudicatario dovrà formalizzare un menù in caso di emergenze particolari quali scioperi o mancanza di pasti.

L'Appaltatore inoltre dovrà :

- valutare la gradevolezza dei piatti da parte degli ospiti e di rendere gli stessi appetibili; nel caso vi siano piatti non graditi la Ditta avrà il compito di sostituirli con altri più graditi aventi le stesse caratteristiche nutrizionali;
- predisporre menù specifici in occasione di particolari ricorrenze e compleanni;

- prevedere se ne ricorrono le condizioni meccanismi o collaborazioni per il recupero degli alimenti non somministrati;

**Personale adibito al servizio:** Il personale adibito a quanto previsto dalla Stazione appaltante per il servizio di ristorazione dovrà avere adeguata formazione, prevista dalla normativa vigente.

Il personale dovrà essere sottoposto alla sorveglianza sanitaria prevista dalla vigente normativa in materia di sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro.

L'appaltatore dovrà garantire la formazione continua del personale già adeguatamente formato ed addestrato con particolare riguardo alla corretta applicazione del sistema H.A.C.C.P. Al Coordinatore del Centro compete il rispetto dell'H.A.C.C.P. ex D.lgs 155/97 e successive integrazioni. Per tale servizio l'appaltatore potrà avvalersi di sinergie territoriali, stipulando appositi accordi con enti di settore regolarmente iscritti all'albo.

Al personale impiegato nel servizio dovranno essere forniti i dispositivi di protezione individuali necessari conformi alla vigente normativa.

**Controlli alimenti consegnati, rintracciabilità del prodotto e conservazione:** nelle varie fasi relative all'erogazione del servizio di ristorazione, dovrà essere garantita la corretta applicazione dei piani di autocontrollo predisposti dall'appaltatore e il rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia. Nel caso di non conformità di una o più parti del pasto riscontrate al momento della distribuzione e che ne comportino la sostituzione, questa dovrà avvenire entro 30 minuti dal momento del riscontro. Dovrà essere garantita la rintracciabilità del prodotto nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia. A tutela della Stazione appaltante e dello stesso appaltatore, quest'ultimo dovrà mantenere a disposizione, per almeno 3 giorni presso la cucina della struttura, con idonea conservazione (temperatura da 0° C a + 4°C) un campione rappresentativo del pasto somministrato, che potrà essere utilizzato in caso di insorgenza di problematiche igienico-sanitarie agli ospiti (eventualmente imputabili agli alimenti).

Potranno essere eseguiti, in qualsiasi momento e senza preavviso, controlli specifici per verificare la rispondenza del servizio fornito alle prescrizioni contrattuali (compreso la qualità organolettica dei pasti forniti) e alle normative vigenti in materia. Tali controlli potranno avvenire da parte della Stazione appaltante e/o da altri organi preposti al controllo (ASL, ecc) per la parte di propria competenza.

Al fine di agevolare i controlli suddetti, l'affidatario dovrà mettere a disposizione i piani di autocontrollo, le registrazioni delle procedure, i risultati delle verifiche effettuate ed ogni altro materiale o documento eventualmente richiesto e ritenuto utile ai fini del controllo stesso.

## **6.2 FORNITURA DEI MATERIALI**

L'appaltatore dovrà provvedere, con oneri a proprio carico, alla fornitura di tutti i materiali occorrenti per le attività quotidiane e gestionali ivi compreso il materiale sanitario e quello occorrente per l'igiene personale degli ospiti, in particolare:

- Materiali di consumo vari
- Beni occorrenti per le attività quotidiane
- Prodotti per l'igiene personale, carta igienica, salviette asciugamani
- Prodotti per la pulizia degli ambienti
- Materiali sanitari compresi DPI e altri sistemi di protezione in base alla vigente normativa (incluso i presidi medico sanitari per prevenzione e contenimento contagio da COVID-19)

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

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

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

Il servizio di pulizia e sanificazione comprende i locali interni e gli spazi esterni. Dovrà essere svolto a perfetta regola d'arte, e i prodotti impiegati dovranno essere adeguati, sicuri e biodegradabili nel rispetto della vigente normativa. Le pulizie dovranno essere effettuate in orari e con modalità che rispettino i ritmi di vita degli ospiti.

Il servizio di pulizia dovrà rispettare i seguenti standard:

- **Interventi a cadenza quotidiana.** Si tratta di interventi ordinari che si concretizzano in operazioni necessarie (inclusa il confezionamento e allontanamento dei rifiuti) per la rimozione ed asportazione di qualsiasi rifiuto, traccia di sporco e polvere da tutte le superfici sia orizzontali che verticali fino a 180 cm di altezza e facilmente accessibili, soggette a formazione quotidiana di sporco attraverso l'utilizzo di macchine, attrezzature e prodotti chimici in grado di salvaguardare lo stato d'uso e la natura delle superfici stesse. Si intende cioè quello sporco prodotto dalle diverse attività svolte all'interno dei locali, dal transito e dalla permanenza degli ospiti, visitatori e operatori nell'arco dell'intera giornata. In particolare dovranno comunque essere svolte le seguenti attività con cadenza quotidiana:

- svuotamento di cestini porta-carta, cestini porta-rifiuti;
- spolveratura ad umido degli stipiti, bocchette d'areazione e davanzali;
- eliminazione di orme e pulitura con panni adeguati su vetri e specchi;
- spolveratura a umido di letti (ove presenti), comodini, scrivanie, poltrone, tavoli, sedie e mobili di ogni tipo;
- pulitura con panni imbevuti di sostanze detergenti e disinfettanti di tutte le superfici e gli oggetti soggetti all'uso comune, comprese le pulsantiere degli ascensori (ove presenti), gli interruttori, le maniglie, ecc.
- pulizia, lavaggio, disinfezione con speciali prodotti ad azione germicida dei servizi igienico-sanitari
- pulizia e lavaggio delle pareti dei servizi;
- pulizia dei rubinetti, portasapone, porta salviette, porta rotoli, portarotoloni ed accessori;
- pulizia divani e stuoie e degli arredi in generale;
- lavaggio dei pavimenti di tutti i locali con sostanze detergenti e disinfettanti ed eliminazione di eventuali macchie o incrostazioni;
- lavaggio e ripristino ogni qual volta si renda necessario e quindi anche più volte nell'arco della giornata, dei locali di maggior frequenza quali corridoio, cucina, sala da pranzo e sala di soggiorno, sale attività e camere da letto (ove presenti);
- lavaggio delle scale (ove presenti) con sostanze detergenti-disinfettanti, con particolare cura alla pulizia degli angoli e corrimano
- deragnatura di tutte la superfici della struttura.

#### **Interventi a cadenza almeno mensile:**

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

#### **Cadenza almeno trimestrale**

- pulizia di infissi interni ed esterni, avvolgibili, persiane, vetrate, ceratura delle superfici in linoleum, lavaggio e stiratura dei tendaggi verticali nonché dello smontaggio e rimontaggio di questi ultimi;
- spolveratura ad umido degli stipiti, bocchette d'areazione e davanzali;

- pulizie delle parti comuni scale, angoli, corrimano, interruttori, maniglie, pulsantiere degli ascensori (ove presenti);
- deragnatura di tutte la superfici della struttura;
- pulizia degli spazi esterni di pertinenza della struttura compreso il taglio dell'erba, potatura arbusti e di tutte le piante presenti
- interventi di sanificazione straordinari, nelle modalità stabilite dalle normative in vigore, in caso di protrarsi dell'emergenza COVID-19;

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

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

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

Fermo restando quanto sopra descritto, in merito agli interventi periodici di sanificazione, laddove si rendesse impossibile il coinvolgimento degli ospiti, gli operatori dovranno svolgere le attività quotidiane necessarie a rendere l'intera struttura igienicamente sicura e confortevole per gli ospiti.

L'appaltatore si rende disponibile, senza alcun costo aggiuntivo, a modificare quanto proposto, sia in tema di prodotti forniti che di metodologie e di orari di interventi, a seguito di segnalazioni e/o disservizi verificatisi o al variare delle attività.

#### **6.4. SERVIZIO DI LAVANDERIA (se richiesto nella Scheda Tecnica)**

La biancheria dovrà essere fornita in un quantitativo tale da garantire il cambio totale ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.

**Indumenti ospiti:** La manutenzione del vestiario e della biancheria personale dovrà prevedere tutte le operazioni necessarie per assicurare una buona conservazione dei singoli capi, garantendo la corretta attribuzione a ciascun ospite

#### **6.5. DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE**

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

#### **6.6. SMALTIMENTO RIFIUTI URBANI/SPECIALI**

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

#### **6.7. ATTIVITA' E SOSTENIMENTO DELLE SPESE LEGATE ALL'ESPLETAMENTO DI ATTIVITA' ESSENZIALI E A SOGGIORNI RESIDENZIALI**

Rientrano in questa casistica a titolo di esempio: spese per gite, uscite e programmi di attività, comprese quelle che comportino pagamento di biglietti di ingresso, consumazione dei pasti al di fuori della struttura e simili.

Rientrano in questa casistica anche:

- le spese per attività diurne estive in località di mare gite per l'intera giornata;
- le spese per brevi soggiorni residenziali per piccoli gruppi, concordate con l'UF, ad esclusione dei soggiorni per i quali potrà essere prevista una compartecipazione da parte delle famiglie degli ospiti.

Nel caso in cui l'attività preveda la messa a disposizione di automezzi e servizi di accompagnamento il servizio dovrà essere espletamento nel seguente modo:

- utilizzo dei mezzi di trasporto in perfetto stato di funzionalità ed efficienza e idonei al trasporto di utenti non deambulanti e conformi alla normativa vigente.
- nell'accompagnamento degli utenti, ogni qualvolta si renda necessario nello svolgimento dell'attività appaltata.
- assistenza durante il percorso
- e nell'assunzione da parte dell'appaltatore di tutti gli oneri connessi (carburante, manutenzione ordinaria e straordinaria degli automezzi, bollo, assicurazione).

## 6.8. TENUTA DELLA DOCUMENTAZIONE

L'offerta tecnica dovrà dettagliare come il concorrente intende far fronte agli adempimenti relativi alla produzione e alla tenuta della documentazione prodotta ai sensi della normativa di riferimento della Regione Toscana. DPGR 9 Gennaio 2018 2/R, Allegato A, nel rispetto della normativa di protezione dei dati personali.

In particolare dovrà essere assicurata la presenza della seguente documentazione:

- progetto individualizzato e cartella personale per ciascuna persona accolta;
  - registro delle presenze giornaliero delle persone accolte e degli eventi della giornata con riferimento a ciascuno degli ospiti;
  - registro delle presenze del personale, con l'indicazione dei turni e delle relative mansioni;
  - quaderno giornaliero delle consegne e delle informazioni tra operatori;
  - tabella dietetica;
  - registro delle terapie individuali
  - diario delle attività quotidiane strutturate
- etc. ed inoltre:
- raccolta indagini periodiche di soddisfazione degli utenti, familiari, analisi e diffusione dei risultati;
  - raccolta reclami, osservazioni, suggerimenti e modalità di gestione degli stessi;
  - resoconti periodici e verbali degli incontri con il Direttore dell'Esecuzione Contrattuale relativi alla fase esecuzione, monitoraggio e controllo dell'attività svolte e dell'attuazione di azioni di miglioramento richieste dalle strutture aziendali
  - registro di consegna giornaliero e disbrigo delle procedure quotidiane per il funzionamento del centro ed eventuale altra documentazione prevista dalle normative di riferimento della Regione Toscana;
  - supporto alla formulazione di materiale informativo per le famiglie;
  - verifica e controllo dell'attività mediante la produzione di idonea reportistica;

## 6.9. DEBITO INFORMATIVO

L'appaltatore è tenuto ad adempiere agli obblighi informativi richiesti dal Ministero della Salute e dalla Regione Toscana e a collaborare, nelle modalità richieste, con l'Azienda USL Toscana Nord Ovest e gli altri enti tenuti per legge alla raccolta dei dati. Inoltre l'aggiudicatario deve comunicare tempestivamente le variazioni intervenute all'AUSL al fine di procedere all'aggiornamento dell'anagrafe ministeriale e regionale. L'aggiudicatario dovrà inviare al Nucleo Operativo Locale competente per territorio della Commissione Multidisciplinare di Vigilanza dell'AUSL, secondo la cadenza stabilita dalla stessa, i dati relativi al personale e degli utenti inseriti nel Centro Diurno. L'aggiudicatario è altresì tenuto a collaborare per la fornitura di dati eventualmente richiesti dall'Agenzia Regionale di Sanità, dal Laboratorio MeS della Scuola Superiore S. Anna di Pisa e/o da organismi del governo clinico regionale (Centro Gestione Rischio Clinico CGRC e Centro Criticità Relazionali CRCR) ai fini del monitoraggio della qualità dei servizi offerti dal Centro Diurno,

nel contesto di specifici progetti regionali in materia e fermi restando gli obblighi normativi di tutela della riservatezza dei dati personali.

## **ART. 7 - STRUTTURE DESTINATE ALLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

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

L'indicazione dell'immobile concesso in uso all'appaltatore è indicato al punto 11 delle schede tecniche.

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

## **ART. 8 - PRESTAZIONI RELATIVE ALL'UTILIZZO DELLA STRUTTURA**

### **8.1. MANUTENZIONE**

#### **Manutenzione ordinaria:**

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

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

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

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

#### **1) Manutenzione correttiva**

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

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

#### **2) Manutenzione preventiva**

Norma	UNI 10147
Riferimento nella norma	3.9
Anno pubblicazione	1993

Definizione breve	Manutenzione eseguita ad intervalli predeterminati o in accordo a criteri prescritti e volta a ridurre la probabilità di guasto o la degradazione del funzionamento di una entità
-------------------	---

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

Essa si articola nelle seguenti tre sub-categorie:

- Manutenzione statistica:

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

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

- Manutenzione secondo condizione:

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

- Manutenzione predittiva:

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

### 3) Verifiche periodiche e manutenzioni programmate

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Ottimale utilizzazione dell'opera nel medio-lungo periodo;
- Mantenimento dell'opera ad un livello adeguato di prestazioni e in condizioni di efficienza che la preservino dagli effetti di una obsolescenza precoce;
- Un controllo vigile e consapevole delle attività alla luce del programma per il raggiungimento e il mantenimento di un alto profilo qualitativo;
- Manutenzione degli arredi e delle attrezzature: spetta all'appaltatore la manutenzione ordinaria di tutti gli arredi, attrezzature, suppellettili e strumentazione dei laboratori presenti nelle strutture mirando al mantenimento di un buon grado qualitativo e funzionale degli stessi. E' altresì tenuto al ripristino dei suddetti mediante riparazione o sostituzione di quelli obsoleti e/o inutilizzabili. In particolare dovrà essere garantita la sostituzione di materassi, materassini, cuscini, poltrone relax e di ogni altro arredo che presenti macchie, rotture, segni di logoramento o di malfunzionamento non confacenti alle esigenze degli ospiti e al decoro delle strutture.

Il piano di manutenzione dovrà prevedere per ogni elemento l'indicazione degli specifici interventi manutentivi, della frequenza con cui essi saranno effettuati, dei tempi di realizzazione, delle modali-

tà di controllo e reportistica e dei tipi di manodopera impiegati per interventi periodici. L'appaltatore dovrà specificare una procedura per la prevenzione della legionellosi.

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

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

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

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

### **Manutenzione Straordinaria:**

La manutenzione straordinaria per strutture messe a disposizione dall'Azienda USL Toscana Nord Ovest è a carico dell'Azienda USL stessa, purché i danni o i malfunzionamenti non derivino da negligenza ed imprudenza, ovvero imperizia addebitabile all'appaltatore.

Nell'ipotesi di disponibilità di beni in comodato, la successiva concessione all'aggiudicatario è subordinata, ai sensi del secondo comma dell'art. 1804 del Codice Civile, al consenso del proprietario. Potrà essere richiesto all'appaltatore la realizzazione di interventi di manutenzione straordinaria la cui effettuazione sia necessaria a far fronte a situazioni di emergenza ovvero a prescrizioni della Commissione di Vigilanza (allorché la mancata ottemperanza comporti rischio per la salute o incolumità degli utenti o degli operatori ovvero rischio di interruzione del servizio) e non sia possibile procedere da parte dell'Azienda Sanitaria o del Comune di appartenenza.

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

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

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

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

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



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

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

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

## **8.2. UTENZE, TARIFFE E TASSE RELATIVE ALLA STRUTTURA, IMPIANTI E ATTREZZATURE**

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

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

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

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

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

## **8.3. FORNITURA INIZIALE ARREDI E ATTREZZATURE**

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

I beni mobili, arredi ed attrezzature, incluso materassi, lavatrice e tendaggi dovranno essere a norma e compatibili con l'attività svolta, tecnicamente efficienti, mantenute in perfetto stato tecnico e dotate di tutti gli accorgimenti ed accessori idonei a proteggere i terzi, nonché il dipendente dell'aggiudicatario, da infortuni e/o danni ai sensi della normativa vigente in materia.

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

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

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

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

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

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

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

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

## **ART. 9 ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE E QUALITA'**

### **9.1. ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE**

In particolare, deve essere garantito il rispetto della normativa, ex Legge n. 82 del 28 Dicembre 2009, avente ad oggetto "Accreditamento delle Strutture e dei Servizi alla persona del sistema sociale integrato" ed il relativo Regolamento di attuazione, approvato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale del 3 Marzo 2010, n. 29/R e la normativa ex Legge n. 41 del 24 febbraio 2005 s.m.i. "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale". ed il relativo Regolamento di attuazione approvato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale del 9 gennaio 2018, n. 2/R "Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale, n. 41"

### **9.2. 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 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
- 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 del concessionario hanno definito ed approvato le disposizioni inerenti le attività e le responsabilità dell'organizzazione.

Rimane salva comunque la facoltà dell'Azienda USL di richiedere ed ottenere dall'appaltatore i dati relativi 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, al fine di poter implementare un 'Sistema Qualità Integrato', finalizzato alla verifica del rispetto dei requisiti quantitativi e qualitativi, sia di risultato che di processo, descritti nel presente Capitolato e nell'offerta tecnica presentata.

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

## **ART. 10 - CRITERI AMBIENTALI MINIMI**

Il servizio richiesto dovrà essere conforme alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali contenute nei criteri minimi di cui al decreto di riferimento emanato dal Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica. Il link dove 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. 11 – FUNZIONI E COMPETENZE DELL'AMMINISTRAZIONE E DELL'APPALTATORE**

### **11.1 FUNZIONI E COMPETENZE DELL'AZIENDA USL/SDS VALLI ETRUSCHE**

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 Valli Etrusche 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 definizione del Progetto Individualizzato (PAP) redatto dalla Unità di valutazione multidisciplinare (UVM) o dalla Unità di valutazione multidisciplinare per la disabilità (UVMD);
- gestione dei rapporti con le altre amministrazioni pubbliche in relazione ai profili programmatori e di garanzia per l'utenza (fatti salvi i profili di programmazione operativa del servizio comunque rientranti nelle competenze dell'aggiudicatario);

- determinazione dei criteri e delle modalità di rapporto con l'utenza;
- supervisione e controllo sullo svolgimento del servizio anche in termini di corretta esecuzione, e facoltà di esecuzione di verifiche, in qualsiasi momento e senza preavviso;
- effettuare il controllo di qualità in merito alle operazioni effettuate ed alla corretta applicazione delle procedure specifiche per ogni tipologia di attività.
- verificare la correttezza delle informazioni, in relazione al debito informativo all'esterno nei confronti della regione, o all'interno nei confronti delle Unità Operative competenti per le esigenze di pianificazione e di programmazione aziendale;

## **11.2.FUNZIONI E COMPETENZE DELL'APPALTATORE**

L'appaltatore è responsabile per il Lotto della gestione, del monitoraggio delle attività e del reporting all'Azienda USL/SDS Valli Etrusche 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 infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi;
- far osservare al personale impegnato le prescrizioni previste dal contratto per il regolare svolgimento del servizio, provvedendo alla continua informazione e formazione degli operatori;
- dotare il personale di identificativo contenente la denominazione della ditta, le generalità e la qualifica dell'operatore e fornire i necessari DPI;
- provvedere in autonomia e a proprio carico agli spostamenti del personale per esigenze di servizio;
- garantire che tutto il personale impegnato sia formato in tema di primo soccorso ai sensi art. 45 D.Lgs. n° 81 del 09/04/2008, per aziende del gruppo A come da Decreto Ministeriale n° 388 del 15/07/2003 e ss.mm. ii.
- garantire che tutto il personale impegnato sia formato in tema di prevenzione e protezione antincendio ai sensi art. 46 D.Lgs. n° 81 del 09/04/2008, per attività a rischio di incendio elevato come da Decreto Ministeriale del 10/03/1998 e ss.mm.ii.
- essere responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale, nonché dei danni procurati a terzi (sia dipendenti dell'Azienda USL/SDS Valli Etrusche che utenti) in orario di servizio, esonerando l'Azienda da ogni responsabilità;
- stipulare, a favore degli operatori nonché delle eventuali figure volontarie presenti, idonee assicurazioni al fine di coprire i rischi da infortuni e/o danni provocati durante l'esercizio delle prestazioni oggetto del contratto;
- stipulare una polizza a copertura della responsabilità civile per danni a terzi RCT, per la durata della convenzione stessa con i massimali indicati al successivo articolo riguardante la Responsabilità e polizza assicurativa;
- uniformare, in riferimento a quanto disposto dalla normativa nazionale in materia di garanzie minime essenziali nei servizi pubblici essenziali in caso di sciopero, la propria

autoregolamentazione del diritto di sciopero a quella in vigore per il personale dell'Amministrazione addetto a servizi/attività analoghi/analoghe;

- garantire l'applicazione del trattamento retributivo previsto dal CCNL di categoria e dagli accordi integrativi territoriali, ai lavoratori compresi i soci lavoratori impiegati nel servizio oggetto dell'appalto;

## **ART. 12 - REFERENTI AZIENDALI E DELL'APPALTATORE**

### **12.1. REFERENTI AZIENDALI**

#### **- Responsabile Unico del Progetto (RUP)**

L'Azienda ha provveduto ha provveduto con Delibera del DG n. 1022 del 22/11/2023 alla nomina del Responsabile Unico del Progetto ai sensi dell'art. 15 del D. Lgs. 36/2023 alla nomina del Responsabile della fase "Programmazione, progettazione ed esecuzione" della procedura.

#### **- Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)**

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

### **12.2. REFERENTE APPALTATORE**

L'appaltatore 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/i dovrà nominare e comunicare per ciascuno lotto aggiudicato 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 ASL per tutti gli aspetti relativi all'etica, 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;
- é 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;
- é 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 Ovest/SDS Valli Etrusche;
- assicura l'adempimento delle attività di documentazione/informazione/comunicazione;
- raccoglie ogni elemento di natura generale e contrattuale, nonché tecnico, che influisca negativamente sull'esecuzione dei servizi e provvede a segnalarlo, nel più breve tempo possibile e comunque non oltre tre giorni dal suo verificarsi, all'Azienda e all'Appaltatore in modo che quest'ultimo provveda ad adottare le misure correttive, che saranno segnalate al Direttore di esecuzione per quanto di sua competenza.
- garantisce l'attuazione del piano di aggiornamento e formazione degli operatori proposto in sede di offerta.

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

## **ART. 13 - PERSONALE**

### **13.1. FIGURE PROFESSIONALI, QUALIFICHE E COMPETENZE RICHIESTE**

Nelle schede tecniche allegate (punto n. 10 denominato "**Figure professionali richieste**") sono individuate le figure professionali relative al servizio oggetto dei singoli interventi e la proporzione di ciascun profilo rispetto all'offerta numerica complessiva di figure professionali. L'indicazione inserita nelle relative schede costituisce lo standard minimo da rispettare. Il concorrente dovrà proporre nell'offerta tecnica l'utilizzo di personale professionale e contrattualmente idoneo allo svolgimento delle attività caratterizzanti la prestazione e delle attività di supporto. L'indicazione, in sede di presentazione dell'offerta tecnica, di operatori in possesso di più elevate qualifiche professionali non determina l'automatismo di un punteggio di livello superiore. Tale eventualità è da considerare solo nell'ipotesi in cui l'operatore in possesso di una qualifica superiore determini un livello qualitativo superiore della prestazione, a giudizio della Commissione Giudicatrice.

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

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

### **13.2. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'appaltatore dovrà osservare nei riguardi del personale, comunque impiegato nello svolgimento del servizio, tutte le leggi, regolamenti e contratti collettivi disciplinanti il rapporto di lavoro, nonché tutte le vigenti disposizioni in materia previdenziale e assicurativa, e quelle relative all'igiene e alla

sicurezza nei luoghi di lavoro, assolvendo a tutte le prescrizioni e adempimenti previsti dalle relative normative.

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

In ogni modo l'Azienda USL/SDS Valli Etrusche, 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 Valli Etrusche.

### **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.

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

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

L'Azienda USL/SDS Valli Etrusche, 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**

L'appaltatore è tenuto a compilare la rilevazione oraria delle attività eseguite, che potrà essere oggetto di consultazione da parte del Responsabile aziendale.

La rilevazione degli orari delle attività eseguite dovrà risultare possibilmente da sistemi di rilevazione automatica delle presenze.

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

I fogli firma dovranno essere visti dal Responsabile U.F. 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 benestare dell'Azienda Usl Toscana Nord Ovest./SDS Valli Etrusche.

Gli operatori dell'appaltatore saranno vincolati al rispetto degli orari indicati dall'Azienda USL/SDS Valli Etrusche per ciascun caso e per i servizi affidati. In caso di assenze e/o di impedimenti, per eventuali variazioni dovute a cause di forza maggiore (anche in casi di impedimenti alla sostituzione) il Responsabile del servizio appaltato dovrà preventivamente darne comunicazione al Responsabile U.F. Servizi Sociali, "Non autosufficienza e disabilità" e 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 Valli Etrusche nella persona del Direttore esecuzione contrattuale, il quadro completo dei casi affidati a ciascun operatore con ben evidenziati gli orari di inizio e termine di ogni intervento.

### 13.5. NORME IN MATERIA DI SICUREZZA SUL LAVORO

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

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

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

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

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

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

1. a formare ed informare i propri dipendenti relativamente ai rischi connessi allo svolgimento del servizio oggetto della presente gara ed alle misure di protezione da attuare per ridurre tali rischi;
2. a controllare ed a pretendere che i propri dipendenti rispettino le norme vigenti di sicurezza e di igiene, nonché le disposizioni che l'Azienda USL Toscana Nord Ovest/Zona Distretto/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 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 riassetto 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'opportunità 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/SDS Valli Etrusche che delle autorità preposte al controllo.

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

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

### **13.6. ESERCIZIO DEL DIRITTO DI SCIOPERO**

L'appaltatore sarà obbligato a rispettare e a far rispettare ai propri dipendenti le disposizioni di cui alla legge 15 giugno 1990 n. 146 come modificata ed integrata anche dalla legge 11 aprile 2000 n. 83, sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali, nonché le prescrizioni di cui

alle determinazioni della Commissione di garanzia per l'attuazione della predetta legge, rientrando il presente appalto nell'ambito dei servizi pubblici essenziali e per nessuna ragione possono essere sospese o interrotte.

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

### **14.1. STANDARD PRESTAZIONALI E INDICATORI**

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

<b>Service Level Agreement (SLA)</b>		<b>Criteri di valutazioni - Indicatori di prestazioni (Key performance indicators KPI)</b>		<b>Applicazione penali</b>
<b>Macrolivelli</b>	<b>Livelli</b>	<b>Requisito</b>	<b>Indicatore</b>	
<b>Struttura</b>	Programma di manutenzione	Rispetto degli adempimenti previsti per gli interventi di manutenzione correttiva	Non effettuazione e/o mancata e/o non corretta segnalazione su un apposito registro secondo i termini del capitolato e tempi di ripristino non superiori a 3 gg	SI
	Programma di manutenzione	Rispetto degli adempimenti previsti per i controlli periodici di legge da effettuare in conformità al piano di manutenzione su tutti i dispositivi antincendio fissi e mobili	Non effettuazione e/o mancata e/o non corretta registrazione su specifico documento secondo i termini del capitolato	SI
	Programma di manutenzione	Rispetto degli adempimenti previsti per i controlli periodici effettuati sugli impianti	Non effettuazione e/o mancata e/o non corretta segnalazione su un apposito registro secondo i termini del capitolato	SI
	Disponibilità totale della struttura	Requisiti di accreditamento	Mancanza dei requisiti di accreditamento con conseguente indisponibilità della struttura e riflessi negativi sull'erogazione dei servizi	SI
			Accertate difformità nell'erogazione delle prestazioni rispetto al progetto di gestione dei	SI

<b>Gestione dei servizi e del personale</b>	Standard operativi	Rispetto degli standard operativi e rispondenza delle prestazioni erogate al progetto offerto	servizi e delle attività di supporto  Mancato rispetto delle prescrizioni operative e/o azioni di miglioramento indicate dalle strutture aziendali	
	Gestione del personale	Corretta gestione del personale	Mancato rispetto delle prescrizioni relative alla corretta gestione del personale  Personale impiegato nello svolgimento di prestazioni con qualifica diversa da quella indicata nell'offerta tecnica	SI
		Programma di formazione	Inadempimenti rispetto all'attuazione del programma di formazione proposto	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 emergenze; -mancata adozione delle misure di prevenzione e protezione, comprese le procedure di sicurezza e la fornitura di idonei DPI e ausili.	SI

<b>Qualità</b>	Misurazione della qualità del servizio	<p>Riunioni periodiche di supervisione</p> <p>Effettuazione di indagini di soddisfazione del cliente mediante questionario rivolto agli utenti e alle famiglie ed elaborazione di un resoconto relativo agli esiti con proposta di piano di miglioramento ed azioni correttive in merito agli aspetti risultati insoddisfacenti</p> <p>Rilevazione dei casi di insoddisfazione del cliente</p>	<p>Mancata partecipazione alle riunioni periodiche da parte dei referenti dell'appaltatore e rilevazioni inadeguate e non puntuali dell'andamento delle prestazioni</p> <p>Mancata effettuazione di almeno n. 1 questionario su base annuale e relativo resoconto</p> <p>Reclami da parte degli utenti/familiari superiori a 5/mese o 3/mese se riferiti allo stesso oggetto (da segnalare in un apposito registro) rimasti senza risposta e/o mancata attuazione di azioni correttive</p>	SI
<b>Documentazione e obblighi informativi</b>	<p>Tenuta della documentazione</p> <p>Assolvimento obblighi informativi</p>	<p>Corretta tenuta e aggiornamento della documentazione di cui all'art. 6.9</p> <p>Corretto adempimento degli obblighi informativi secondo gli indirizzi dell'Azienda e degli Enti preposti alla raccolta dei dati</p>	<p>Accertati inadempimenti rispetto alla corretta tenuta e aggiornamento della documentazione</p> <p>Inadempimenti rispetto agli obblighi informativi nei modi e nei tempi indicati</p>	SI

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

#### 14.2. MONITORAGGIO E CONTROLLO

L'Azienda ASL Toscana Nord Ovest/SDS Valli Etrusche, 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 accedono anche senza preavviso alla struttura ed assumono informazioni dirette dal direttore dell'esecuzione del contratto, dagli operatori della struttura, dagli assistiti e dai loro familiari, in ordine ai servizi e alle prestazioni che la struttura è tenuta ad erogare. La visita ed eventuali osservazioni sono oggetto di apposito verbale da sottoscrivere secondo le norme vigenti.

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

- Relazione sugli aspetti manutentivi con allegate le copie dei registri degli interventi di manutenzione correttiva, dei controlli periodici di legge da effettuare in conformità al piano di manutenzione su tutti i dispositivi antincendio fissi e mobili, dei controlli periodici effettuati sugli impianti;
- Resoconto in merito all'attuazione del programma di sostituzione degli arredi, delle attrezzature e degli ausili ergonomici, se pertinente (numero e tipologia dei beni sostituiti, data di sostituzione);
- Relazione sulla gestione socio-assistenziale e comfort alberghiero 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 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/SDS Valli Etrusche in qualsiasi momento, su ogni aspetto oggetto dell'appalto. E' inoltre facoltà dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest/SDS Valli Etrusche eseguire accertamenti in qualunque momento su prodotti, attrezzature e macchinari impiegati per il servizio al fine di verificare la rispondenza a quanto dichiarato in offerta in riferimento alla tipologia del prodotto, modalità di conservazione ed impiego.
- indirette, da parte degli utenti a mezzo presentazione di reclami e/o interviste;
- in contraddittorio.

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

#### ART. 15 – SOSPENSIONE DEI SERVIZI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **ART. 16 - RESPONSABILITA' PER DANNI E POLIZZA ASSICURATIVA**

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

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

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

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

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

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

## **ART. 17 - INCOLUMITA' PUBBLICA**

Nel caso in cui l'Appaltatore rilevi problematiche di qualsiasi genere che possano provocare danno o pericolo per la pubblica incolumità è tenuto ad adottare immediatamente i provvedimenti urgenti di sua competenza per l'eliminazione del possibile pericolo (transennature, recinzioni, barriere, interdizioni all'uso totale o parziale). Contestualmente deve darne comunicazione all'Azienda affinché disponga i provvedimenti eventualmente di sua competenza.

## **ART. 18 - ACCERTAMENTO DANNI**

L'accertamento dei danni sarà effettuato dal Direttore dell'Esecuzione del contratto che provvederà alla relativa comunicazione al RUP e al Responsabile della fase Programmazione, progettazione, esecuzione. A tale scopo il DEC comunicherà all'appaltatore, 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 D. Lgs. 36/2023 per quanto non regolamentato dal presente articolo.

## ART. 19 - INADEMPIMENTI CONTRATTUALI E PENALI

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

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

Fatta salva l'applicazione delle penali in misura differenziata in base alla criticità e alle conseguenze, come sopra descritte, si riportano di seguito casi specifici di inadempimenti che danno luogo all'applicazione di penali in via alternativa e non complementare rispetto a quanto disposto dal comma precedente:

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

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

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

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



- Numero di reclami da parte degli utenti/familiari superiori a 5/mese o 3/mese se riferiti allo stesso oggetto (da segnalare in un apposito registro) rimasti senza risposta o attuazione di azioni correttive: € 250,00 per ogni reclamo;
- Mancata effettuazione di almeno un questionario su base annuale e relativo resoconto: € 2.500,00;
- Messa in atto nei confronti dei destinatari (utenti/famiglia) di interventi non conformi al PAI 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 al progetto o deontologicamente scorretti: € 500,00 per ogni accertamento di inadempimento;
- Mancato utilizzo del sistema informativo in uso in Azienda Toscana Nord Ovest con inserimento regolare e tempestivo dei dati di attività (adempimento ai debiti informativi per alimentare i flussi dei dati di attività): € 500,00 per ogni accertamento di inadempimento;
- Mancato invio delle variazioni dell'organico nei tempi previsti: € 500,00 per ogni accertamento di inadempimento;
- Mancata reperibilità del Responsabile del servizio e dei referenti nei giorni/orari indicati: € 500,00 ad ogni accertamento di violazione;
- Uso di attrezzature / apparecchiature / prodotti / materiale non conformi sotto il profilo qualitativo e quantitativo : € 500,00 ad ogni accertamento di violazione.

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

In particolare gli inadempimenti contrattuali saranno contestati al contraente dal Direttore dell'esecuzione assegnando un termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento della stessa contestazione per formulare le proprie controdeduzioni all'Azienda USL/SDS Valli Etrusche. 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 Valli Etrusche, 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 Valli Etrusche 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 Valli Etrusche procederà a rivalersi sulla garanzia definitiva, qualora capiente, senza necessità di diffida o messa in mora del contraente o ulteriore accertamento. In tal caso l'importo dovrà essere immediatamente reintegrato.

## **ART. 20 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest/SDS Valli Etrusche 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 Valli Etrusche 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 D. Lgs. 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 D. Lgs. 36/2023 e dell'Allegato II.14

## **ART. 21 - RECESSO UNILATERALE**

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

L'esercizio del diritto di recesso è manifestato dalla stazione appaltante mediante 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. 22 – FATTURAZIONE DELLE PRESTAZIONI E PAGAMENTI**

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

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

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

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

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

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

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

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

Ai sensi dell'art 11 comma 6 del D. Lgs. 36/2023 in caso di inadempienza contributiva risultante dal

DURC relativo a personale dipendente dell'affidatario o del subappaltatore o dei soggetti titolari di subappalti e cottimi, impiegato nell'esecuzione del contratto, la stazione appaltante trattiene dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi.

L'aggiudicatario dovrà fatturare scorporando dall'importo di ciascun mese una quota pari allo 0,5% del medesimo importo 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. 23 - DISPOSIZIONI FINALI E RINVIO ALLA NORMATIVA**

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

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

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