

PROCEDURA NEGOZIATA SENZA BANDO, AI SENSI DELL'ART. 50. COMMA 1 LETT. E) DEL D.LGS 36/2023, PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI TELESOCORSO, TELEASSISTENZA, NUCLEO FRAGILITA' E DISAGIO BIOCLIMATICO PER UTENTI RESIDENTI NEL DISTRETTO DI RICCIONE

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

INDICE

ART 1 SERVIZI DI TELESOCORSO E TELEASSISTENZA	2
ART 2 DOTAZIONE STRUMENTALE MINIMA.....	10
ART 3 DURATA DEL CONTRATTO	11
ART 4 VALORE DELL'APPALTO	11
ART 5 RESPONSABILITÀ E POLIZZE ASSICURATIVE.....	12
ART 6 CAUZIONE DEFINITIVA.....	13
ART 7 CONDIZIONI CONTRATTUALI	14
ART 8 VARIAZIONI CONTRATTUALI	14
ART 9 FINANZIAMENTO, PAGAMENTI E FATTURAZIONE ELETTRONICA.....	15
ART. 10 – OBBLIGHI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO, ORGANICO E RESPONSABILITÀ	18
ART 11 VERIFICHE.....	20
ART 12 SICUREZZA E TUTELA DEI LAVORATORI.....	21
ART. 13 PENALITÀ E SOSPENSIONE DELLE PRESTAZIONI.....	21
ART 14 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	24
ART 15 RECESSO	25
ART 16 DESIGNAZIONE QUALE RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO U.E. 679/2016 TUTELA DELLA PRIVACY ..	25
ART 17 SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO	26
ART 18 CLAUSOLA SOCIALE, CODICE DI COMPORTAMENTO E PROTOCOLLI DI LEGALITÀ.....	26
ART 19 NORME SULLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	28
ART 20 VERIFICHE IN ORDINE ALLA CONFORMITÀ DELL'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	29
ART 21 NORME DI RINVIO	29
ART 22 SPESE DI CONTRATTO E REGISTRAZIONE.....	29
ART 23 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	30
SEZIONE QUADRO ECONOMICO.....	31

PREMESSA

Premessa Il presente Capitolato disciplina le modalità di affidamento ed esecuzione del servizio di telesoccorso e teleassistenza nel Distretto di Riccione, ai sensi del D.lgs. 36/2023 (Codice dei Contratti Pubblici) come modificato dal D.lgs. 209/2024, del Regolamento UE 679/2016 (GDPR), della normativa nazionale e regionale in materia di servizi sociali e socio-

sanitari, nonché delle deliberazioni della Regione Emilia-Romagna (in particolare DGR 1206/2007 e successive modifiche e integrazioni).

CUP: E91H25000110004

CPV: 85311100-3 "Servizi di assistenza sociale per persone anziane"

CIG: acquisito tramite piattaforma SATER

CUI: S00324360403202500014

ART 1 SERVIZI DI TELESOCORSO E TELEASSISTENZA

1.1 Oggetto e Finalità

Il servizio oggetto del presente capitolato comprende una serie articolata di prestazioni di natura socio assistenziale e nasce dalla strutturazione di un modello di intervento integrato rivolto alla popolazione fragile a rischio di non autosufficienza, residente nel Distretto di Riccione, in attuazione a quanto previsto dalla DGR 1206/2007 allegato 2 "sostegno degli interventi per il mantenimento a domicilio" e allegato 4, "Linee per la definizione di programmi di sostegno delle reti sociali e di prevenzione dei soggetti fragili".

Il migliore risultato auspicabile è quello di consentire ai cittadini di vivere il più a lungo possibile nel proprio contesto abitativo, ridurre i periodi di ospedalizzazione ed incentivare l'attivazione di reti sociali di solidarietà anche al fine di limitare l'isolamento.

Il **servizio di Telesoccorso** è un servizio socio-assistenziale che favorisce la domiciliarità in condizioni di sicurezza e autonomia ed ha la finalità di supportare le persone nel proprio contesto domiciliare fornendo un raccordo tra i caregiver degli utenti e i servizi territoriali. E' rivolto a soggetti anziani, persone con disabilità e persone fragili, che vivono da sole. E' previsto anche per persone che presentano problemi di inabilità e fragilità anche temporanei. Il servizio di Telesoccorso, tramite la tecnologia, garantisce il monitoraggio delle situazioni problematiche e la realizzazione di interventi, non solo emergenziali, attivando le reti formali ed informali e, in relazione al tipo di bisogno manifestato, gli idonei servizi.

È assicurato tramite l'utilizzo di un dispositivo da collocarsi presso le abitazioni degli utenti e collegato ad una Centrale operativa che offre monitoraggio, tutela e sicurezza attraverso la presenza di personale dedicato sulle 24 ore e di strumentazione tecnologica. Consiste nella

pronta ricezione del segnale di chiamata, nella sua decodifica, nel contatto con l'utente e nell'attivazione del soccorso più idoneo a risolvere l'evento.

Le persone quindi, con un semplice gesto, possono lanciare un segnale di soccorso alla centrale operativa attiva 24h su 24 e per 365 giorni l'anno, dove lavorano operatori adeguatamente formati che, utilizzando anche un sistema in viva voce, strutturano interventi di aiuto idonei alle esigenze emergenti dell'utente. In pratica, l'utenza, non ha bisogno di comporre numeri telefonici: con un unico gesto può inviare la chiamata che fa scattare l'allarme nella centrale del Telesoccorso.

Il **servizio di Teleassistenza** contempla contatti telefonici prefissati per tenere monitorati i bisogni dell'utenza e rispondervi nella maniera più appropriata e fornisce un insieme di prestazioni di varia natura previste nel piano di assistenza individuale rivolte ad accertare:

- a) l'insorgenza di eventuali necessità di ordine pratico;
- b) lo stato emotivo dell'utente (es. per assenza temporanea di persone significative);
- c) altri stati di disagio che andranno segnalati ai competenti servizi territoriali;
- d) oppure a fornire informazioni sulle opportunità offerte dai servizi della rete territoriale o sui percorsi di accesso ai servizi.

La frequenza dei contatti viene definita caso per caso secondo quanto previsto nel Progetto Individualizzato predisposto dal Servizio Sociale Territoriale insieme all'interessato.

La Teleassistenza, dunque, è finalizzata ad assicurare un contatto mediante telefonate programmate per verificare la condizione della persona. Consiste in un'azione di prevenzione socio sanitaria, di accertamento delle condizioni psico-fisiche e di sostegno psico-relazionale agli utenti.

Per dare risposta alle esigenze degli utenti, **il servizio Telesoccorso-Teleassistenza** deve poter gestire gli **eventi critici** attivando:

- i soccorsi sanitari;
- i referenti familiari/incaricati con le chiavi dell'alloggio;
- il servizio sociale o il servizio del Pronto Intervento Sociale (PrInS).

Nei casi di necessità di intervento non urgenti è necessario contemplare la collaborazione con associazioni di volontariato che, attraverso i propri operatori, possano svolgere interventi di accompagnamento, ad esempio: per visite mediche, per acquistare medicine, alimenti, abbigliamento o altri prodotti.

Nel servizio rientra anche il monitoraggio periodico del buon funzionamento dell'apparecchiatura e la verifica di capacità di utilizzo dell'attrezzatura da parte dell'utente.

1.2 Caratteristiche del servizio

Servizio di Telesoccorso

Il servizio di Telesoccorso prevede l'attivazione di una Centrale operativa, capace di realizzare collegamenti rapidi e certi con i singoli terminali, posti presso il domicilio degli utenti. Tali terminali possono essere collegati ad una normale linea telefonica dell'utente e devono interfacciarsi con il telecomando di emergenza personale. E' necessario che i terminali a domicilio siano dotati di una batteria che permetta il funzionamento dell'apparato, in mancanza della rete elettrica, per almeno 8 ore.

Il telecomando di soccorso personale deve essere di semplice e facile utilizzo, nonché di peso e dimensioni limitate, e facilmente indossabile da parte dell'utente. Il telecomando deve avere un'autonomia di almeno 6 mesi.

Nel caso il domicilio dell'utente sia privo di linea telefonica fissa, deve essere reso disponibile un dispositivo che utilizzi la rete telefonica cellulare o altra connettività utilizzabile.

L'utente deve poter inviare un allarme utilizzando il telecomando (o dispositivo mobile).

La domanda di soccorso deve essere presa in carico dalla centrale operativa immediatamente.

Le segnalazioni di allarme dovranno essere gestite in base ad un protocollo operativo che deve prevedere:

- contatto viva voce con l'utente e verifica delle condizioni in essere;
- eventuale attivazione del familiare o incaricato con le chiavi dell'appartamento;
- attivazione dei soggetti, indicati nella scheda utente;
- eventuale attivazione del servizio di emergenza sanitaria (118), nel minor tempo possibile;
- eventuale attivazione di Vigili del Fuoco, la Polizia Municipale, Pronto Intervento Sociale o altri soggetti deputati ad intervenire in situazioni di emergenza;
- sorveglianza dell'evento fino alla sua conclusione.

Qualora la situazione non abbia caratteristiche di urgenza la Centrale Operativa tranquillizza l'utente, avvisa i referenti indicati nella scheda utente, mantiene monitorata la situazione.

Tutti gli allarmi e gli interventi, di emergenza sanitaria e non, devono essere registrati e di essi deve essere fornita reportistica al committente.

Gli operatori della centrale operativa, grazie alla ricezione del pacchetto dati utente, che “viaggia” su linea telematica, sono a conoscenza della situazione aggiornata dell'utente.

Il pacchetto dati è composto da una serie di informazioni, quali: nome e cognome utente, data di nascita e indirizzo di domiciliazione utente, codice identificativo utente; n. telefono utente, presenza o meno di famigliari/incaricati con chiavi; modello apparato in uso; tipo di allarme (se inviato da tasto apparato fisso o da telecomando); note allarme (note su scheda per definizione più rapida dello stato di salute); note generali (appunti acquisiti dal servizio nel tempo); note logistiche dell'abitazione (scale, ascensore, posizione campanelli); note di chiamata (riassunto tecnico e sociale della situazione sempre aggiornato); note sanitarie (farmaci, patologie emergenti); recapiti del Medico di Medicina Generale; recapiti delle assistenti sociali; numeri utili (PRINS, carabinieri, guardia medica, vigili del fuoco e emergenza territoriale); dati conviventi (dati identificativi personali e sociosanitari).

Centrale Operativa

La Centrale Operativa, collegata ai dispositivi posti a domicilio, deve rispondere alle norme vigenti per il Telesoccorso in termini di continuità di servizio, affidabilità, integrità dei dati, sicurezza e garanzia di applicazione delle norme sulla privacy. In particolare, deve assicurare il servizio in oggetto per tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24, compresa la domenica e le altre festività. Deve sempre essere reperibile un referente di servizio o un adeguato interlocutore sostitutivo.

La Centrale Operativa deve disporre di un sistema completo di ricezione degli allarmi, integrato con il sistema informativo che comprende la gestione della scheda dati utente.

Servizio di Teleassistenza

Il servizio di Teleassistenza si basa su un contatto telefonico stabilito, con frequenza di norma, salvo diversa necessità, in una volta alla settimana, dagli operatori della Centrale operativa o incaricati con l'utente del telesoccorso o utenti individuati, sulla base di un piano concordato con l'utente stesso o con i Servizi Sociali, nel caso in cui l'intervento sia previsto nel Piano Assistenziale Individualizzato di seguito definito PAI.

La programmazione delle chiamate di teleassistenza deve avvenire nel momento di sottoscrizione del contratto con l'utente e può essere variata a seconda dei bisogni dell'utente. Devono essere individuati il giorno e l'orario delle chiamate.

Nel caso in cui l'utente non risponda alla chiamata programmata, dovrà essere attivata la procedura definita con l'utente, in primo luogo contattando le persone di riferimento, sino ad arrivare all'attivazione del servizio di Gestione degli eventi critici al domicilio.

Il servizio di teleassistenza dovrà essere attivato per gli utenti del telesoccorso ma anche per gruppi di utenti individuati dal servizio sociale: nucleo fragilità e disagio bioclimatico.

Nucleo Fragilità

Il Nucleo Fragilità è costituito da soggetti appartenenti alle fasce più deboli della cittadinanza, con una rete relazionale povera, esposti a rischio di salute per le precarie condizioni fisiche e/o avverse condizioni climatiche, e che potrebbero trovarsi in situazione materiale e/o emotiva di isolamento e abbandono, tali da richiedere un intervento di aiuto. Con il termine "fragilità", si intende una condizione di disagio, dovuta alla presenza nel soggetto di diversi fattori quali: l'età avanzata (over 75), la scarsa capacità deambulatoria, l'esistenza di patologie multiple, l'assenza o la carenza di reti supportive, la condizione di isolamento, la mancanza di alcune autonomie, aggravati spesso da problematiche di natura economica.

Il Nucleo Fragilità focalizza l'attenzione su quei soggetti "a rischio", ossia in una condizione che può potenzialmente degenerare rapidamente da uno stato di "normalità" ad uno di bisogno.

Il gestore del Servizio, quindi, persegue la sua mission collaborando con:

- Gli Assistenti Sociali dei Servizi Territoriali che, anche tramite gli elenchi inviati dai singoli Comuni o le segnalazioni dei servizi istituzionali dell'AUSL, rilevate potenziali situazioni di criticità, segnalano le situazioni al gestore al fine di predisporre telefonate di monitoraggio periodiche;
- Le Associazioni e Organizzazioni del terzo settore per il reperimento di volontari e per l'attivazione della rete sociale;
- I Medici di Medicina Generale che forniscono elementi che consentono di valutare la situazione in maniera più approfondita, puntuale e multidisciplinare. Viceversa, qualora, tra i loro pazienti rilevino persone con caratteristiche di fragilità, provvedono a segnalarli al Servizio Sociale Territoriale.

Prima di avviare le telefonate di teleassistenza, l'operatore, adeguatamente formato, contatta l'anziano per effettuare una prima ricognizione e valutazione della sua situazione socio assistenziale e, a seconda delle criticità rilevate, si prevede il monitoraggio dell'anziano con contatti telefonici periodici.

I dati rispetto agli interventi svolti devono essere curati, aggiornati e archiviati. La restituzione degli esiti, così come eventuali criticità riscontrate, andranno segnalate ai servizi di competenza per una valutazione di presa in carico della situazione.

La finalità di tale intervento è anche quella di prevenire eventuali situazioni di criticità che potrebbero presentarsi nei periodi di disagio bioclimatico.

Disagio Bioclimatico

Il disagio bioclimatico viene misurato con l'Indice di THOM, un'unità di misura che combina i valori assunti dai parametri di umidità, temperatura e velocità dell'aria, e permette di descrivere le condizioni di disagio fisiologico dovute al caldo umido.

La segnalazione dell'indice di Thom, durante il periodo estivo, viene inviata quotidianamente dall'ARPA. Sulla base di protocolli che l'Az. USL dispone, saranno disciplinati i rapporti tra la committenza e il soggetto gestore per l'invio delle comunicazioni relative ai valori assunti dall'Indice di THOM e il percorso da seguire per il contenimento dell'eventuale disagio bioclimatico.

Verrà divulgato un numero per le “emergenze caldo” che risponderà 24 h su 24 e 7 giorni su 7 e sarà collegato alla centrale operativa del Telesoccorso/Teleassistenza. Qualora si intercettassero situazioni di emergenza relative all'evento climatico l'operatore della centrale operativa attiverà il Pronto intervento Sociale affinché intervenga in merito alla situazione. Sarà poi il PRINS che segnalerà l'evento al SST affinché si possa valutare un'eventuale presa in carico della situazione.

Per prevenire situazioni di fragilità dovute a condizioni di disagio bioclimatico verranno periodicamente svolte telefonate di monitoraggio a tutti gli utenti fragili già seguiti, dedicando le ore a disposizione in particolare nelle giornate individuate con bollino rosso “ondate di calore”.

1.3 Accesso al servizio

L'accesso al servizio di Telesoccorso e Teleassistenza **avviene tramite il servizio sociale territoriale** previa domanda diretta dell'utente e opportuna valutazione.

Per ottenere l'allacciamento al Telesoccorso va fatta un'apposita richiesta, attraverso la compilazione di un modulo che si trova presso le sedi locali dei Servizi Sociali Territoriali. E' necessario, inoltre, che l'utente abbia le capacità cognitive per utilizzare in maniera corretta il telecomando del Telesoccorso certificate dal MMG. Per il servizio è previsto una compartecipazione finanziaria a carico dell'utente con il pagamento di un canone bimestrale definito in base all'ISEE così come previsto da apposito regolamento.

Tale compartecipazione verrà sospesa qualora ricorrano determinate condizioni sociali che dovranno essere valutate caso per caso e in accordo con il servizio sociale territoriale; in questo caso il canone è corrisposto al gestore con risorse del Comune competente.

1.4 Modalità di gestione del servizio di Telesoccorso/Teleassistenza

Il servizio di Telesoccorso/Teleassistenza viene attivato dal Servizio sociale Territoriale previa domanda diretta del beneficiario.

I nominativi e i dati degli utenti già inseriti saranno consegnati, in sede di aggiudicazione della gara, dall'attuale gestore del servizio con archivio informatico. Il gestore, in collaborazione con i Servizi Sociali territoriali e con l'Azienda USL (per il tramite della committenza), deve tenere ed aggiornare tempestivamente la banca dati degli utenti in base ai dati ricevuti dallo stesso utente, dalla sua famiglia o dagli operatori. La banca dati, allo scadere del contratto, dovrà essere tempestivamente riconsegnata alla committenza.

In relazione al Telesoccorso:

Il gestore, tramite un proprio tecnico formato ed esperto, deve installare, presso l'abitazione di ciascun utente autorizzato, un terminale in grado di trasmettere alla centrale operativa un segnale di allarme riconoscibile con collegamento a "viva voce" e attivare il collegamento dei terminali di ogni utente al centro operativo funzionante 24 ore su 24 per tutto l'anno, festivi e prefestivi compresi.

Il gestore deve attivare il collegamento con l'utente entro 7 giorni lavorativi dalla comunicazione di avvenuta autorizzazione, fatti salvi i casi in cui, per motivi non imputabili al gestore il termine non possa essere rispettato (es. assenza da casa dell'utente per ricovero, ecc.). Deve, inoltre, subentrare nella gestione di tutti gli utenti già allacciati entro 10 giorni dalla data di stipula del contratto o di consegna del servizio in caso di avvio anticipato. Nel caso in cui, per motivi non imputabili al gestore (es. assenza da casa, impossibilità di entrare

nelle abitazioni, periodo festivo, ecc.), tale termine non venisse rispettato, il committente potrà autorizzare un'eventuale proroga. In particolare, le modalità di trasferimento degli utenti, dovranno essere concordate con il precedente gestore e con il singolo utente, senza nessuna interruzione nell'erogazione del servizio

Il gestore deve inoltre garantire la manutenzione, assistenza, riparazione, sostituzione degli apparati in uso agli utenti per il Telesoccorso, compresi i pezzi di ricambio e disporre sempre di una congrua scorta di apparecchi al fine di garantire la tempestività degli interventi manutentivi e riparativi necessari.

L'installazione e la rimozione dell'apparato al domicilio dell'utente verranno effettuate direttamente dal gestore tramite un proprio tecnico, adeguatamente formato, che dovrà addestrare l'utente all'uso e fornire assistenza e consulenza al bisogno, con obbligo di reperibilità.

Il gestore deve assicurare l'attivazione della centrale operativa e la manutenzione annuale della centralina comprendente l'aggiornamento e la manutenzione del software più diagnostica tecnica su eventuali problemi di ricezione del pacchetto dati utente e assistenza e supporto tecnico informatico in caso di disfunzioni del sistema;

Gestione eventi critici

In caso di attivazione del segnale di aiuto da parte dell'utente, l'operatore deve:

- a) attivare il tempestivo contatto telefonico con l'utente tramite il sistema "viva voce" o, se non si ottiene risposta, attivare con la massima rapidità il parente/incaricato con chiavi, se presente ed individuato nella scheda dell'utente;
- b) qualora si verifichi una criticità di tipo sanitario, attivare 118 e soccorsi sanitari;
- c) qualora si verifichi una criticità gestibile a domicilio, attivare i presidi assistenziali, sociali, sanitari e di sicurezza sulla base delle necessità emerse dal contatto con l'abbonato e dalle indicazioni della scheda;
- d) segnalare al Medico di Medicina Generale/Infermiere di Comunità gli interventi effettuati sugli utenti e attivare gli interventi degli stessi in relazione ai bisogni dell'utente;
- e) segnalare ai parenti e/o al referente dei servizi sociali che segue l'utente, gli interventi attivati;
- f) laddove necessario attivare il Servizio di Pronto Intervento Sociale affinché possa intervenire in emergenza sulla situazione recandosi a domicilio della persona e/o attivando interventi a suo favore;

g) informare tutti i soggetti interessati dell'esito dell'intervento e di tutte le prestazioni attivate conseguenti ad allarmi aggiornando contestualmente la scheda utente. Ogni evento critico/richiesta di aiuto dovrà essere riportato in maniera dettagliata nella scheda utente;

1.5 Quantitativi richiesti

Per il servizio di **Telesoccorso** si presume l'attivazione di circa **50 utenti ogni anno**;

In relazione alla **Teleassistenza**, oltre agli utenti del telesoccorso per i quali il servizio di teleassistenza è già ricompreso nel canone mensile o bimestrale, si presume l'attivazione di un Nucleo Fragilità di circa **30 utenti** l'anno e un nucleo legato all'emergenza caldo attivo solo nei mesi estivi di **ulteriori 30 potenziali utenti** oltre all'attivazione del numero per le emergenze e alla risposta ad eventuali richieste di intervento legate all'emergenza caldo. Per lo svolgimento di questa tipologia di intervento dovrà essere dedicato un monte ore minimo di attività telefonica di almeno **6 ore settimanali** da parte di un operatore addestrato. Durante l'emergenza caldo tale monte ore sarà di **14 ore indicative settimanali** da organizzarsi in relazione alle ondate di calore segnalate.

ART 2 DOTAZIONE STRUMENTALE MINIMA

La **Centrale Operativa**, attiva 24h al giorno per 365 giorni l'anno e collegata ai dispositivi posti a domicilio, deve rispondere alle norme vigenti per il Telesoccorso in termini di continuità di servizio, affidabilità, integrità dei dati, sicurezza e garanzia di applicazione delle norme sulla privacy. La Centrale Operativa deve disporre di un sistema completo di ricezione degli allarmi, integrato con il sistema informativo che comprende la gestione della scheda dati utente.

L'applicativo di gestione deve essere realizzato su tecnologia web e consentire il monitoraggio costante e la registrazione di tutti gli eventi e delle richieste gestite per la persona, comprese tutte le operazioni eseguite dai singoli operatori o generate dai dispositivi e le correlazioni tra gli stessi.

L'applicativo di gestione deve anche provvedere alla registrazione delle informazioni sullo stato delle apparecchiature installate presso l'utenza.

La Centrale deve essere protetta da violazioni dall'esterno.

Gli **Apparati in dotazione agli utenti** per il servizio di Telesoccorso dovranno essere forniti e installati dal soggetto economico individuato.

Ad ogni utente dovrà essere garantito un dispositivo con caratteristiche tecniche tali da consentirne un uso facilitato e semplice, capace di inviare segnali di allarme all'apparecchio periferico terminale e la stazione base deve inviare detto messaggio alla centrale.

La **banca dati informatica** con tutti i dati degli utenti inseriti nel servizio di Telesoccorso e Teleassistenza deve essere protetta da violazioni, deve essere curata e aggiornata e messa in disponibilità della committenza .

ART 3 DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto ha durata biennale, presumibilmente da dicembre 2025 ovvero dalla eventuale consegna del servizio nelle more della stipula del contratto al fine di dare tempestivo avvio alle attività. E' prevista l'opzione di rinnovo per un ulteriore biennio e l'opzione di proroga per un periodo di sei mesi, in tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante.

La stazione appaltante si riserva altresì, qualora in corso di esecuzione si renda necessario, un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto (tale l'opzione potrà essere esercitabile sia durante in periodo contrattuale che in fase di eventuale rinnovo).

ART 4 VALORE DELL'APPALTO

L'importo biennale a base d'asta stimato del presente appalto ammonta ad euro 230.000,00 iva esclusa. Tale importo è costituito da una quota fissa pari ad € 68.000,00 per le spese complessive del servizio e di una quota variabile in relazione al numero di contratti di telesoccorso attivati.

Sono previste le opzioni come indicato al punto 3 del Disciplinare e nella tabella della sezione "Quadro Economico" del presente capitolato.

Il valore globale stimato dell'appalto comprese le opzioni è pari ad € 623.300,00 al netto di Iva.

Il costo annuale del servizio è dato:

- dal costo mensile o bimestrale del canone di abbonamento al servizio di telesoccorso (comprensiva del servizio di teleassistenza) di cui una piccola quota parte sarà versata al gestore direttamente dall'utente in relazione ai singoli contratti di attivazione. Tale compartecipazione ai costi viene definita dal servizio sulla base di apposito Regolamento Distrettuale sulla base dell'ISEE;
- dal costo orario degli operatori adibiti al servizio di teleassistenza;
- dal costo forfettario di funzionamento della centrale operativa attiva 24 h su 24 per 365 giorni l'anno.

Prestazione resa	Spese gestione mesi biennio	N attivazioni	Costo mensile apparato	Costo prestazione (IVA esclusa)
Telesoccorso	40.000 24	50	135,00	162.000,00

Prestazione resa	Spese gestione biennio	Ore sett.	N. settimane nel biennio	Costo orario medio prestazione (IVA esclusa)	costo ore nel biennio
Teleassistenza	9.232,00	6	80	23,00	11.040
Teleassistenza		14	24	23,00	7.728

ART 5 RESPONSABILITÀ E POLIZZE ASSICURATIVE

L'impresa aggiudicataria è tenuta ad adottare, nel corso della gestione del servizio, tutti gli accorgimenti e le cautele necessarie per garantire l'incolumità delle persone addette al servizio e dei terzi, nonché per evitare danni alle strutture ed ai luoghi utilizzati.

L'esecuzione delle attività oggetto del presente capitolato e il regolare adempimento di tutte le prescrizioni contrattuali saranno periodicamente controllati e verificati dal Comune.

L'aggiudicatario si assume ogni responsabilità penale e civile nell'esecuzione dei servizi affidati, ivi compresi le perdite e gli eventuali danni alle persone e alle cose, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto a rivalsa o compenso per qualunque pretesa, azione, domanda o altro che possa derivargli da terzi o per eventuali infortuni o danni che si dovessero verificare per fatti derivanti dall'inosservanza degli obblighi suddetti o comunque in conseguenza diretta o indiretta dell'appalto, ivi compresi gli eventuali danni derivanti dal trattamento dei dati sensibili (privacy).

Il soggetto aggiudicatario, di conseguenza, esonererà il Comune da dette responsabilità, impegnandosi a tenere indenne il Comune da qualsiasi richiesta di risarcimento correlata al presente servizio dovesse pervenire agli stessi.

Ferme restando le assicurazioni obbligatorie per legge (contro gli infortuni sul lavoro, malattie professionali, ecc) a favore dei dipendenti impiegati nell'esecuzione del servizio in esame, di cui si richiede adeguata e formale prova, l'Affidatario dovrà stipulare:

Polizza RCT/O, ovvero Responsabilità Civile verso Terzi e verso Prestatori di Lavoro, con massimale per la Sezione RCT non inferiore a € 2.000.000,00 per sinistro.

La polizza dovrà riportare espressamente l'operatività delle garanzie per danni cagionati a terzi e/o cose di terzi in conseguenza di eventi accidentali causati dall'aggiudicatario o da persone di cui l'aggiudicatario è tenuto a rispondere per le attività tutte previste dall'appalto.

L'appalto e le relative attività dovranno essere espressamente richiamate.

Copia della polizza/e assicurativa dovrà essere presentata dall'Aggiudicatario prima della stipula del contratto.

Eventuali scoperti e franchigie dovranno essere integralmente risarciti e non saranno opponibile al Comune.

Resta comunque ferma la totale responsabilità dell'appaltatore riguardo il risarcimento di eventuali maggiori danni eccedenti i massimali di garanzia ovvero esclusi dalle condizioni contrattuali di polizza.

La sottoscrizione della polizza potrà essere sostituita da apposita dichiarazione della Compagnia presso cui il soggetto aggiudicatario è già assicurato per la responsabilità civile, da cui risulti che la polizza in corso copre i rischi per i danni a terzi conseguenti alla stipula del contratto per i massimali sopra indicati e nella quale si espliciti espressamente che la polizza in questione copre anche la fornitura in esame alle condizioni sopra citate.

ART 6 CAUZIONE DEFINITIVA

All'atto della stipulazione del contratto, l'aggiudicatario deve presentare la garanzia definitiva da calcolare sull'importo contrattuale, secondo le misure e le modalità previste dall'articolo 53 del Codice.

A garanzia dell'esatto e tempestivo adempimento degli obblighi contrattuali derivanti dal presente contratto, l'Appaltatore dovrà depositare idonea garanzia fideiussoria definitiva ai sensi del D.M. 19.01.2018 n. 31. La stessa è resa ai sensi dell'art. 53 del Codice in favore dell'Ente.

La garanzia ha validità temporale pari alla durata del contratto e dovrà, comunque, avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria (costituita anche dalla semplice restituzione del documento di garanzia) da parte dell'Ente, con la quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversia, sorte in dipendenza dell'esecuzione del contratto.

La garanzia dovrà essere reintegrata entro il termine di dieci giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta dell'Ente qualora, in fase di esecuzione del contratto, essa sia stata escussa parzialmente o totalmente a seguito di ritardi o altre inadempienze da parte dell'Appaltatore. In caso di inadempimento a tale obbligo, l'Ente ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

La garanzia fideiussoria in questione è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'ottanta per cento dell'iniziale importo garantito.

L'Ente ha diritto di valersi della cauzione per l'applicazione delle penali di cui all'art. 13 del presente Capitolato speciale, nei casi di risoluzione del contratto e/o per la soddisfazione degli obblighi contrattuali.

Per quanto non previsto si applicherà l'art. 53 del Codice.

ART 7 CONDIZIONI CONTRATTUALI

L'Aggiudicatario dell'affidamento si obbliga a garantire l'esecuzione del contratto in stretto rapporto con l'Amministrazione Comunale, secondo le modalità e le tempistiche stabilite.

L'Aggiudicatario si impegna, altresì, ad osservare ogni ulteriore termine e modalità inerenti la regolamentazione degli obblighi tra le parti per l'adempimento della prestazione, nonché gli obblighi derivanti dall'applicazione della normativa vigente.

ART 8 VARIAZIONI CONTRATTUALI

L'Amministrazione, entro i limiti e le condizioni stabilite dall'art. 120 del Codice e dall'art. 22 del Decreto MIT 7 marzo 2018, n. 49, può introdurre variazioni contrattuali e delle prestazioni richieste previa autorizzazione del RUP e su richiesta del DEC. Nessuna variazione o modifica al contratto potrà essere introdotta dall'Aggiudicatario se non sia stata approvata dal RUP.

È prevista la revisione prezzi ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs 36/2023 e s.m.i. e con le modalità di applicazione previste nell'All. II.2-bis al Codice.

In particolare, ai sensi del comma 2, dell'art. 60, la revisione si attiva al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva che determinano una variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5 per cento dell'importo complessivo del contratto e operano nella misura dell'80 per cento del valore eccedente la variazione del 5 per cento, applicata alle prestazioni da eseguire.

Tenuto conto che per il **CPV** di cui al presente appalto **85311100-3** "Servizi di assistenza sociale per persone anziane", così come indicato nella Tabella D, dell'All. II.2-bis, non è prevista l'associazione ad un specifico indice Istat, la stazione appaltante, ai sensi dell'art. 11, comma 4, individua, ai fini della determinazione della suddetta variazione del prezzo del contratto, il seguente indice di revisione, previsto tra gli indici revisionali applicabili ai contratti di servizio dall'art. 10 dell'All. II.2-bis, ritenuto maggiormente pertinente all'attività oggetto dell'appalto:

→gli indici delle retribuzioni contrattuali orarie per tipo di contratto e per settore economico ATECO.

(Codice Ateco 88, con monitoraggio annuale)

Per quanto riguarda invece le modalità operative, nonché il termine di pagamento dei corrispettivi dovuti in conseguenza all'applicazione della revisione prezzi, così come previsto all'art. 12, dell'All.II.2-bis, la stazione appaltante declinerà con l'aggiudicatario un apposito accordo per dettagliare l'operatività della presente clausola di revisione, tenendo in considerazione sia la necessità di salvaguardare l'equilibrio economico del contratto, sia la disponibilità dei fondi del bilancio comunale.

Nel caso sia necessario, l'importo contrattuale potrà essere aumentato per un valore complessivamente non eccedente il quinto d'obbligo (ex art. 120 c.9 del d.lgs 36/2023).

ART 9 FINANZIAMENTO, PAGAMENTI E FATTURAZIONE ELETTRONICA

Previo accertamento da parte del referente indicato dall'Amministrazione procedente per il controllo della regolarità delle prestazioni eseguite, in termini di quantità e qualità, e della conformità alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali e di progetto, il pagamento delle fatture relative al servizio di cui trattasi, sarà effettuato dall'Azienda USL della Romagna,

sede amministrativa di Rimini, soggetto individuato in ambito distrettuale per l'attività amministrativa tecnico-contabile e gestionale del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA) o altri Fondi secondo quanto convenuto nell'Accordo Interistituzionale avente ad oggetto la gestione dei servizi e degli interventi sociosanitari in forma associata da parte degli Enti Locali in integrazione con l'AUSL della Romagna nel Distretto di Riccione. Scadenza 31/12/2026.

La quota fissa di cui all'art. 4 sarà da imputare a carico dell'FRNA del Distretto di Riccione mentre la quota variabile, corrispondente ai contratti attivati, sarà da imputare al bilancio sociale ripartendo i costi ai vari Comuni in relazione alla residenza dell'utente.

I pagamenti dovuti al soggetto gestore saranno effettuati dietro presentazione di regolari fatture mensili o equipollente documento fiscale (distinte per tipologia di servizio e prestazione resa) e debitamente documentate, anche mediante autocertificazioni.

Tutte le fatture emesse e i documenti contabili (come ad esempio i documenti di trasporto) devono essere intestate a:

Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna
Sede Legale e Operativa: via De Gasperi, 8 – 48121 Ravenna (RA)
Codice fiscale e partita IVA: 02483810392.

In ottemperanza al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 27/12/2019 recante Modifiche al Decreto Ministeriale 07/12/2018:

le fatture devono indicare i seguenti elementi devono essere inviate in formato elettronico attraverso l'intermediazione della Regione Emilia Romagna (Notier) con il sistema di interscambio SDI, ma nel campo Tag. XML 1.2.6 "riferimento Amministrazione" devono riportare il codice SSARN e recare l'indicazione "Ambito Disabili Riccione".

Per quanto riguarda il contenuto informativo della fattura elettronica, questa dovrà essere priva di riferimenti personali degli utenti inseriti presso la struttura ma dovrà indicare tassativamente:

- Numero dell'ordine come rilevabile dall>ID PEPPOL
- Data dell'ordine
- Codice Commessa #0L06J9#

Le fatture dovranno, inoltre, riportare obbligatoriamente:

- Distretto e Comune
- Numero di abbonamenti attivi

- Tipologia del Servizio
- Periodo di competenza
- le presenze degli operatori nei mesi/settimane
- Codice Identificativo Gara (CIG) indicato in intestazione

In relazione ai pagamenti:

1. Ai sensi dell'art. 4 comma 4 del D.lgs n. 231/2002 e s.m.i., i pagamenti delle fatture intestate all'Azienda USL della Romagna avverranno entro 60 gg dalla data di ricevimento della fattura, previa la verifica di conformità.
2. Ai sensi dell'art. 4 comma 6 del D.lgs. n. 231/2002 s.m.i., per i servizi, la verifica di conformità avverrà entro 30 gg dalla data di invio dei documenti che comprovino la prestazione del servizio. Se la fattura è carente della documentazione di rendicontazione prevista dalla legge o dal contratto ai fini dell'accertamento della conformità dei servizi alle previsioni contrattuali, sarà respinta o ne sarà bloccato in tutto o in parte il pagamento.
3. I documenti sopra menzionati, unitamente alle relative attestazioni rese sotto forma di dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, costituiscono il Documento riepilogativo dei servizi effettuati.
4. In nessun caso, ivi compresi eventuali ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, il fornitore può sospendere l'esecuzione del contratto, ferme restando le tutele accordate dagli artt. 3 e 6 D.Lgs. 09/10/2002, n. 231. Qualora il fornitore si renda inadempiente a tale obbligo, resta facoltà dell'Azienda USL risolvere il contratto mediante unilaterale dichiarazione comunicata con lettera inviata a mezzo PEC o raccomandata AR, con conseguente addebito di tutti i danni subiti e subendi.
5. Si informa che l'Azienda USL della Romagna (Codice Fiscale e Partita IVA 02483810392) rientra nel regime di cui all'art. 17- ter D.P.R. n. 633/1972 introdotto dall'art.1, comma 629 lett. b) della Legge n. 190/2014 (split payment) e modificato dal D.L. 50/2017 convertito con modificazioni dalla Legge 21 giugno 2017, n. 96.

Pertanto, tutte le fatture relative alla fornitura di beni e servizi devono essere emesse nel rispetto delle disposizioni previste dalla citata normativa. Nella fattura deve essere inserita l'annotazione "SCISSIONE DEI PAGAMENTI", così come disposto dall'art. 2 del decreto MEF del 23/01/2015.

L'Azienda USL della Romagna provvede al pagamento della fattura al fornitore al netto dell'IVA, procedendo successivamente al versamento all'erario dell'IVA esposta in fattura.

6 Il Committente procederà al pagamento solo dopo aver verificato la regolarità contributiva ed assicurativa da parte del Soggetto Gestore, accertata tramite l'acquisizione del Documento Unico di Regolarità Contributiva (D.U.R.C.), che attesta l'assolvimento da parte del medesimo degli obblighi legislativi e contrattuali nei confronti di INPS ed INAIL.

Qualora le suddette modalità di gestione dei documenti contabili, di fatturazione e di pagamento dovessero variare in corso di esecuzione del contratto, le nuove modalità saranno prontamente comunicate e il Soggetto Gestore dovrà immediatamente adeguarsi alle nuove direttive impartite.

E' a carico del gestore l'attività amministrativa di emissione dei pagamenti ed il recupero delle quote non pagate da parte degli utenti. I corrispettivi inevasi non potranno essere a carico degli enti committenti, fatti salvi i casi di presa in carico diretta del costo così come definito con il Servizio Sociale Territoriale, il canone bimestrale a carico degli utenti non è soggetto a revisione, salvo modifica dell'attestazione ISEE.

ART. 10 – OBBLIGHI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO, ORGANICO E RESPONSABILITÀ

1 Obblighi generali

L'Aggiudicatario è tenuto a garantire il regolare e puntuale adempimento del servizio, secondo quanto stabilito dall'Amministrazione, dal presente Capitolato e dall'offerta tecnica che costituisce parte integrante del contratto.

L'esecuzione dovrà avvenire nel rispetto di tutte le disposizioni normative e regolamentari vigenti, nonché delle prescrizioni che dovessero intervenire durante la durata contrattuale.

2. Obblighi in materia di lavoro e sicurezza

L'Aggiudicatario è tenuto a:

- a) rispettare i trattamenti economici e normativi previsti dai contratti collettivi di lavoro di settore vigenti e dagli eventuali accordi locali integrativi, adempiendo a tutti gli obblighi contributivi, previdenziali, assicurativi e di sicurezza sul lavoro;
- b) assumere a proprio carico ogni onere derivante dagli obblighi di cui sopra, senza che possa configurarsi alcun rapporto diretto tra il personale impiegato e l'Amministrazione;
- c) accettare che, in caso di inottemperanza accertata dall'Amministrazione o segnalata dagli organi competenti, l'Ente possa sospendere i pagamenti, destinando le somme a garanzia

degli adempimenti retributivi e contributivi, senza che l'Aggiudicatario possa opporre eccezioni;

d) stipulare adeguate polizze assicurative per la responsabilità civile verso terzi e prestatori di lavoro (RCT/RCO) e per gli infortuni, a copertura degli operatori, degli utenti e dei terzi, sollevando l'Amministrazione da ogni responsabilità.

3. Organico di servizio e personale

L'Aggiudicatario deve garantire un organico adeguato e coerente con la proposta gestionale, idoneo ad assicurare la continuità e l'efficienza del servizio.

Il numero, il tempo di lavoro e le qualifiche del personale impiegato devono essere indicati nel progetto, corredati da curricula attestanti titoli di studio, formazione ed esperienze lavorative.

Il personale addetto al servizio deve essere adeguatamente selezionato e formato, con particolare attenzione alle competenze comunicative e relazionali necessarie alla gestione dei rapporti con l'utenza e alla collaborazione con la rete dei servizi.

L'Aggiudicatario deve inoltre:

- individuare un Coordinatore del Servizio, referente unico per l'organizzazione e la gestione, garantendone la reperibilità e comunicando tempestivamente eventuali sostituzioni al Direttore dell'esecuzione;
- comunicare e documentare preventivamente ogni variazione del personale, assicurando che i nuovi operatori abbiano i requisiti richiesti;
- garantire attività di formazione e aggiornamento periodico del personale, con un piano annuale che specifichi tempi, modalità e contenuti;
- limitare i fenomeni di turnover al fine di assicurare continuità e stabilità nell'erogazione del servizio.

4. Obblighi organizzativi e gestionali specifici

L'Aggiudicatario si impegna inoltre a:

- a) mettere a disposizione dotazioni tecnologiche conformi alla normativa vigente;

- b) disporre di personale qualificato che intervenga 24 ore su 24 per la gestione delle chiamate e/o eventi critici degli utenti fino ad intervento dei soccorsi o dei servizi sociali, oppure che risolva situazioni di bisogno non legate ad emergenze sanitarie;
- c) disporre di personale qualificato e/o adeguatamente formato per il servizio di teleassistenza;
- d) garantire la disponibilità di personale tecnico per installazioni e manutenzioni;
- e) stipulare e gestire i contratti di attivazione e disattivazione del servizio di telesoccorso, assicurando la cessazione tempestiva in caso di decesso, sospensione o rinuncia;
- f) trasmettere con cadenza mensile report sulle attività e sugli eventi critici;
- g) presentare annualmente una relazione sull'andamento del servizio con i dati di attività;
- h) presentare una relazione annuale sull'andamento del Servizio con i dati di attività;
- i) comunicare tempestivamente all'Amministrazione eventuali collaborazioni con soggetti terzi, rimanendo comunque unico responsabile verso la committenza.

5. Responsabilità

L'Aggiudicatario rimane unico responsabile verso l'Amministrazione per la piena e corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali, anche qualora si avvalga di soggetti terzi.

Sono a carico dell'Aggiudicatario tutti i rischi e gli oneri connessi all'esecuzione, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale.

Ogni inosservanza delle disposizioni del presente articolo costituisce grave inadempimento e legittima l'Amministrazione ad applicare le penali, sospendere i pagamenti o dichiarare la risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni ulteriori.

ART 11 VERIFICHE

L'Amministrazione Comunale procede a verifiche anche secondo specifiche esigenze del momento e comunque orientate ai seguenti principi:

- verifiche dei risultati conseguiti dal servizio oggetto di gara e degli eventuali scostamenti rispetto alle finalità stabilite;
- verifiche disposte in qualsiasi momento allo scopo di controllare la corretta esecuzione e l'esatto adempimento degli obblighi posti in capo all'Aggiudicatario.
- verifiche operative, con il coinvolgimento diretto dell'Impresa, finalizzate a valutare l'azione degli operatori impegnati dall'Aggiudicatario del servizio, in termini di efficienza ed efficacia;
- reportistica annuale con indicatori: formazione, turnover, gradimento utenti

ART 12 SICUREZZA E TUTELA DEI LAVORATORI

L'Aggiudicatario si obbliga all'osservanza delle norme in materia di sicurezza e tutela dei lavoratori ed in specifico si impegna ad assolvere a tutti gli adempimenti previsti dal D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni.

L'Aggiudicatario si impegna altresì all'applicazione del contratto nazionale di lavoro e di eventuali contratti integrativi ed al rispetto di tutti gli adempimenti contributivi ed assicurativi nei confronti dei dipendenti e/o dei soci lavoratori.

Ai sensi dell'articolo 119, comma 2, del D.lgs. 36/2023, la Stazione Appaltante dà atto che, in relazione al presente appalto, non si ravvisano interferenze tra le attività oggetto dell'affidamento e quelle eventualmente svolte dalla Stazione Appaltante presso i propri locali, in quanto le prestazioni vengono rese principalmente in modalità remota o presso il domicilio degli utenti, senza compresenza con personale dell'Amministrazione.

Pertanto, non risulta necessaria la redazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI).

Resta fermo l'obbligo in capo all'aggiudicatario di adottare tutte le misure necessarie a garantire la sicurezza dei propri lavoratori e collaboratori, conformemente al D.lgs. 81/2008 e ss.mm.ii., nonché di predisporre ed aggiornare il proprio Documento di Valutazione dei Rischi aziendale (DVR), assumendo integralmente gli oneri connessi alla gestione della sicurezza e alla prevenzione dei rischi specifici della propria attività.

ART. 13 PENALITÀ E SOSPENSIONE DELLE PRESTAZIONI

1. Principi generali

L'Impresa Aggiudicataria è tenuta ad assicurare l'osservanza integrale delle disposizioni del presente Capitolato, garantendo la regolare, tempestiva e corretta erogazione del servizio di telesoccorso e teleassistenza, nel rispetto degli standard qualitativi e dei livelli essenziali di assistenza.

In caso di violazione degli obblighi contrattuali o di carente, tardiva o incompleta esecuzione delle prestazioni, l'Amministrazione Comunale potrà applicare le penalità di seguito indicate, nel rispetto dei principi di proporzionalità, ragionevolezza e trasparenza, ai sensi dell'articolo 113-bis del D.Lgs. 36/2023.

2. Procedura di contestazione

L'applicazione delle penalità è preceduta da regolare contestazione di inadempienza, sottoscritta dal Dirigente del Settore Servizi alla Persona, trasmessa tramite posta elettronica certificata (PEC) all'Aggiudicatario, che potrà presentare eventuali controdeduzioni entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento della comunicazione.

Decorso inutilmente tale termine o ritenute non fondate le controdeduzioni, l'Amministrazione procederà all'applicazione delle penalità mediante detrazione diretta dai corrispettivi dovuti o, in alternativa, mediante incameramento parziale della cauzione definitiva.

3. Tipologie e misura delle penalità

Le penalità, determinate nel rispetto di quanto previsto dall'art. 113-bis, comma 4, del D.Lgs. 36/2023, sono così stabilite:

a) Ritardo nell'attivazione delle misure previste per eventi critici:

€ pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinquepermille) dell'importo contrattuale netto per ogni giorno di ritardo.

b) Ritardo nell'installazione o manutenzione dei dispositivi domiciliari:

€ pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinquepermille) dell'importo contrattuale netto per ogni giorno di ritardo nell'esecuzione delle attività.

c) Comportamento inadeguato, scorretto o sconveniente del personale nei confronti dell'utenza:

€ 500,00 per ogni episodio accertato.

In caso di reiterazione del comportamento, l'Aggiudicatario è tenuto alla sostituzione definitiva dell'operatore entro 10 (dieci) giorni dal secondo accertamento; la mancata sostituzione comporta una ulteriore penale di € 600,00 per ogni giorno di ritardo.

d) Ulteriori inadempimenti o prestazioni non conformi rispetto alle modalità di esecuzione previste dal Capitolato Tecnico:

penale variabile tra 0,5‰ (zerovirgolacinquepermille) e 1,5‰ (unovirgola cinquepermille) dell'importo contrattuale netto, proporzionata alla gravità dell'inadempimento accertato.

e) Mancata erogazione del servizio o sospensione imputabile all'Aggiudicatario:

€ 500,00 per ogni giorno di sospensione del servizio, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del danno effettivamente subito dall'Amministrazione.

4. Limite massimo delle penalità

L'ammontare complessivo delle penalità applicate non potrà superare il 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale netto.

Il superamento di tale limite o la reiterazione di gravi inadempienze comportano la risoluzione del contratto per inadempimento, ai sensi dell'articolo 122 del D.Lgs. 36/2023, con conseguente incameramento della cauzione definitiva e risarcimento del maggior danno.

5. Obbligo di continuità del servizio

Considerata la natura essenziale del servizio di telesoccorso e teleassistenza, l'Aggiudicatario non potrà sospendere le prestazioni per decisione unilaterale, anche in presenza di controversie con il Comune committente, con l'Azienda USL o con altri enti pubblici aderenti agli accordi interistituzionali di gestione associata.

Il gestore è tenuto a garantire la continuità del servizio anche in caso di sciopero del personale, adottando ogni misura necessaria per prevenire interruzioni.

In caso di impossibilità a garantire il servizio per cause di forza maggiore o sciopero non imputabile, l'Aggiudicatario dovrà darne comunicazione scritta almeno 36 (trentasei) ore prima all'Ufficio Direzione dell'Esecuzione.

La mancata comunicazione nei termini, ovvero la sospensione del servizio per cause imputabili all'Aggiudicatario, comporta l'applicazione della penale di cui alla lettera e).

6. Sospensione per cause oggettive

Il Direttore dell'Esecuzione può ordinare la sospensione, anche parziale, dell'esecuzione delle prestazioni nei seguenti casi:

- a) avverse condizioni climatiche;
- b) cause di forza maggiore;
- c) altre circostanze straordinarie che impediscano la regolare esecuzione del servizio.

Il provvedimento di sospensione è formalizzato mediante verbale sottoscritto dal Direttore dell'Esecuzione e dal rappresentante dell'Aggiudicatario, contenente le motivazioni e la durata presunta della sospensione.

Alla cessazione delle cause, è redatto verbale di ripresa del servizio, con indicazione del nuovo termine contrattuale, calcolato considerando la durata della sospensione e gli effetti prodotti.

7. Clausola di salvaguardia

L'applicazione delle penalità non preclude né limita il diritto dell'Amministrazione al risarcimento dei maggiori danni eventualmente subiti, né l'esercizio di altri rimedi previsti dal contratto o dalla legge.

ART 14 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Oltre a quanto previsto in generale dal Codice e dal Codice Civile in caso di inadempimento contrattuale, ai sensi dell'art. 122 del Codice costituiscono motivo di risoluzione dell'accordo quadro e dei singoli contratti attuativi i seguenti casi:

- 1) modifica sostanziale del contratto o superamento di soglie che, ai sensi dell'art. 120 del Codice avrebbero richiesto una nuova procedura di appalto;
- 2) l'appaltatore si è trovato al momento dell'aggiudicazione dell'appalto in una delle situazioni di cui all'art. 94 comma 1 del Codice;
- 3) grave violazione degli obblighi derivanti dai trattati come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea o di una sentenza passata in giudicato per violazione del Codice;
- 4) provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui al Capo II del Titolo IV della Parte V del Libro II del Codice;
- 5) grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni;
- 6) grave inadempimento in merito all'attuazione del progetto di assorbimento del personale presentato;
- 7) verificarsi, da parte dell'appaltatore in un trimestre, di 5 gravi inadempienze o gravi negligenze verbalizzate, riguardanti gli obblighi contrattuali;
- 8) grave danno all'immagine dell'Amministrazione Comunale;
- 9) abbandono dell'appalto, salvo che per i casi di forza maggiore;
- 10) quando la Ditta Aggiudicataria si renda colpevole di frode o in caso di fallimento;
- 11) quando ceda ad altri, in tutto o in parte, sia direttamente che indirettamente, per interposta persona, i diritti e gli obblighi inerenti al presente capitolato;
- 12) ogni altra ipotesi espressamente prevista nel presente documento.
- 13) ogni altra inadempienza qui non contemplata ed ogni altro fatto che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto, ai termini dell'art. 1453 del Codice Civile

Integra grave inadempimento di cui al n. 5 del presente articolo, l'applicazione di penali di cui all'art. 13 del presente capitolato che, sommate, superino il 10% dell'importo totale del contratto.

Nei casi di cui ai punti 5, 6 e 7, il RUP formula la contestazione degli addebiti all'appaltatore assegnandogli un termine non inferiore a 15 giorni, per la presentazione delle proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le controdeduzioni, o scaduto il termine senza che l'appaltatore abbia risposto, la stazione appaltante dichiara risolto il contratto.

Nei casi previsti dal presente articolo, la ditta incorre nella perdita della cauzione che resta incamerata dal Committente, oltre al risarcimento dei danni per l'eventuale riappalto e per tutte le altre circostanze che possono verificarsi.

In ogni caso di risoluzione anticipata del contratto per responsabilità dell'appaltatore, per qualsiasi motivo, l'Amministrazione, oltre a procedere all'immediata escussione della cauzione prestata dall'appaltatore, si riserva di chiedere il risarcimento dei danni subiti.

ART 15 RECESSO

Il recesso è disciplinato dall'art. 123 del Codice.

ART 16 DESIGNAZIONE QUALE RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO U.E. 679/2016 TUTELA DELLA PRIVACY

In relazione all'esecuzione del presente contratto, la Ditta aggiudicataria (di seguito, anche "Gestore") acquisirà e tratterà dati personali e sociosanitari degli utenti, nonché dati funzionali alla corretta erogazione dei servizi affidati. Il Gestore è tenuto a garantire la corretta gestione, conservazione e sicurezza delle banche dati e degli archivi, adottando misure tecniche ed organizzative adeguate a tutela dei diritti e delle libertà degli interessati, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.lgs. 196/2003 e s.m.i.

Ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679, al momento della stipula del contratto la Ditta aggiudicataria verrà formalmente nominata dal Comune di Riccione quale Responsabile del trattamento dei dati personali, limitatamente ai trattamenti necessari per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali. Tale nomina sarà disciplinata da apposito atto giuridico, che definirà la materia regolata, la durata, la natura e la finalità del trattamento, il tipo di dati personali trattati, le categorie di interessati, nonché gli obblighi e i diritti del Titolare del trattamento. La nomina avrà efficacia per tutta la durata del contratto principale.

Il Gestore ha l'obbligo di mantenere la più assoluta riservatezza su dati e informazioni di cui venga a conoscenza in ragione dell'esecuzione del servizio, impegnandosi a non divulgarli in alcun modo e a non utilizzarli per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'adempimento delle prestazioni contrattuali. Tale obbligo permane anche successivamente alla cessazione del rapporto contrattuale e per un periodo di cinque anni dalla conclusione dello stesso.

Il Gestore è responsabile della scrupolosa osservanza degli obblighi di riservatezza e protezione dei dati da parte dei propri dipendenti, collaboratori, consulenti ed eventuali subappaltatori, nonché delle risorse di questi ultimi. In caso di inosservanza, il Comune si riserva la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando l'obbligo del Gestore al risarcimento di tutti i danni eventualmente subiti dal Comune stesso e dagli utenti coinvolti.

In particolare, l'Appaltatore si impegna a:

- a) trattare i dati esclusivamente ai fini dell'espletamento dei servizi oggetto dell'appalto;
- b) non comunicare o diffondere i dati a terzi, salvo i casi eccezionali previsti dalla legge o per comprovate ragioni di tutela dell'incolumità e sicurezza degli utenti, previo coinvolgimento o tempestiva informativa al Titolare del trattamento;
- c) non conservare i dati oltre la durata del contratto, salvo i termini più ampi previsti dalla legge;
- d) adottare misure idonee a garantire la sicurezza dei dati trattati, conformemente agli artt. 32 e ss. del Regolamento (UE) 2016/679.

Il Gestore assume la piena responsabilità in ordine al rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, obbligandosi ad osservare scrupolosamente le istruzioni fornite dal Titolare e garantendo in ogni momento la tutela dei diritti degli interessati.

ART 17 SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO

Si rimanda a quanto previsto nel disciplinare di gara.

ART 18 CLAUSOLA SOCIALE, CODICE DI COMPORTAMENTO E PROTOCOLLI DI LEGALITÀ

Clausola sociale

Ai sensi dell'art. 50 del D.lgs. 36/2023, le stazioni appaltanti possono inserire nei documenti di gara specifiche clausole sociali volte a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, in caso di cambio di gestione del servizio.

Con riferimento al presente appalto, si dà atto che non trova applicazione la clausola sociale, in quanto il servizio oggetto di affidamento non è mai stato gestito direttamente dal Comune di Riccione né dagli altri Comuni del Distretto, bensì nell'ambito della convenzione fra Comuni del distretto Sociosanitario di Rimini, estesa successivamente con convezione sottoscritta in data 24/09/2024 ai Comuni del distretto Sociosanitario di Riccione, per la gestione associata dei servizi sociali e socio-sanitari.

Ne consegue che, non essendo configurabile un subentro del nuovo aggiudicatario in un appalto precedentemente gestito dal Comune, né risultando personale già impiegato nell'attività da tutelare in continuità, non sussistono i presupposti per l'inserimento della clausola sociale.

Resta fermo l'obbligo, in capo all'Aggiudicatario, di applicare integralmente al proprio personale i contratti collettivi di lavoro di settore e di rispettare tutte le disposizioni in materia di condizioni di lavoro, sicurezza e tutela previdenziale, ai sensi del d.lgs. 36/2023 e della normativa vigente.

Codice di comportamento e protocolli di legalità

L'Aggiudicatario, i propri dipendenti, collaboratori ed eventuali subappaltatori sono tenuti al rispetto dei principi di legalità, correttezza, trasparenza e imparzialità nello svolgimento del servizio, in conformità a quanto previsto dalla Legge n. 190/2012, dal D.P.R. n. 62/2013 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici), dal d.lgs. n. 36/2023 e dal d.lgs. n. 209/2024 (Codice dei contratti pubblici).

L'Aggiudicatario si impegna, altresì, a:

a) uniformare i propri comportamenti e quelli del personale impiegato nell'appalto ai principi del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, per quanto compatibili con la natura privatistica del rapporto;

- b) rispettare le disposizioni contenute nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) adottato dal Comune di Riccione, per quanto applicabili;
- c) garantire la piena tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi della Legge n. 136/2010;
- d) astenersi da ogni condotta che possa configurare conflitto di interessi o compromissione dell'imparzialità e del buon andamento dell'Amministrazione.

L'Aggiudicatario accetta espressamente e senza riserve i contenuti dei Protocolli di Legalità sottoscritti dalla Prefettura di Rimini e dagli Enti locali del territorio, che si intendono parte integrante e sostanziale del presente contratto.

L'Aggiudicatario si obbliga, inoltre, ad osservare le disposizioni del D.lgs. n. 159/2011 (Codice delle leggi antimafia) e ss.mm.ii., collaborando con l'Amministrazione e con le autorità competenti per l'attuazione delle misure di prevenzione in materia di antimafia e di contrasto alle infiltrazioni criminali negli appalti.

L'inosservanza degli obblighi previsti dal presente articolo costituisce grave inadempimento contrattuale e legittima l'Amministrazione alla risoluzione immediata del contratto, ai sensi dell'art. 122 del d.lgs. 36/2023 e dell'art. 1456 del Codice civile, fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni ulteriori.

ART 19 NORME SULLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'Operatore Economico che risulterà affidatario sarà tenuto ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della legge n. 136/2010 e s.m.e.i. al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'appalto (**Codice Identificativo di Gara**).

L'aggiudicatario avrà l'obbligo, ai sensi dell'art. 3, comma 7, della legge n. 136/2010 e s.m.i. di comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati di cui al comma 1 del medesimo art. 3, entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative alla commessa pubblica, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

L'aggiudicatario provvede altresì a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

Qualora l'aggiudicatario non assolva agli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto, il contratto si risolve di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo art. 3.

L'Amministrazione Comunale, in occasione di ogni pagamento all'Aggiudicatario e con interventi di controllo ulteriori, verificherà l'assolvimento da parte della stessa, degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.

ART 20 VERIFICHE IN ORDINE ALLA CONFORMITÀ DELL'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI

Ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs 36/2023 il Responsabile Unico del Procedimento è la Dott.ssa Laura Rossi mentre Direttore dell'esecuzione è Miria Leardini.

Si assume come riferimento generale per la disciplina delle attività di verifica inerenti il servizio il quadro normativo definito dal D.Lgs. n. 36/2023, riservandosi tuttavia, trattandosi di servizi alla persona, la facoltà di sviluppare ulteriori e/o diverse soluzioni di verifica e di controllo. Le attività di verifica di conformità dei servizi sono dirette a certificare che le prestazioni contrattuali siano state regolarmente eseguite sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni del contratto, nonché nel rispetto delle leggi di settore. L'esecuzione dell'appalto è soggetta a verifica di conformità da parte del Direttore dell'esecuzione al fine di accertarne la regolare esecuzione rispetto alle condizioni ed ai termini stabiliti nel contratto. Nel caso vengano riscontrate irregolarità o un inadeguato svolgimento del servizio, l'Ente Committente per il tramite del Direttore farà pervenire per iscritto al Gestore le osservazioni e le contestazioni rilevate.

ART 21 NORME DI RINVIO

Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato Prestazionale, nel Disciplinare di Gara e nel successivo contratto, le parti faranno riferimento per quanto applicabili, alle norme del Codice Civile e a quelle vigenti in materia di forniture di beni e pubblici servizi.

ART 22 SPESE DI CONTRATTO E REGISTRAZIONE

Con l'Aggiudicatario verrà stipulato regolare contratto in forma elettronica con atto pubblico informatico ai sensi art. 18 del D.Lgs.36/2023. Tutte le spese nessuna esclusa, nonché altra spesa accessoria e conseguente, immediate e future inerenti la stipula del citato atto, sono a carico dell'Aggiudicatario, senza possibilità di rivalsa.

ART 23 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Contro i provvedimenti che il concorrente ritenga lesivi dei propri interessi è ammesso ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale (T.A.R.) dell'Emilia Romagna entro 30 giorni.

Eventuali controversie che dovessero insorgere durante lo svolgimento del servizio tra il prestatore e la Stazione Appaltante, saranno demandate al giudice ordinario. Il foro competente è quello di Rimini (RN).

SEZIONE QUADRO ECONOMICO

Quadro economico

Ai fini dell'art.14, comma 4 del Codice, il valore massimo stimato dell'appalto, è pari ad € **623.300,00** al **netto di Iva** come segue:

A Importo a base di gara	230.000,00
B Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso	0,00
Importo complessivo (A+B)	230.000,00

Sono previste le seguenti opzioni

Importo per l'opzione di rinnovo 24 mesi	230.000,00
Importo per l'opzione di proroga 6 mesi	57.500,00
Importo massimo del quinto d'obbligo, in caso di variazioni in aumento	92.000,00
Revisione prezzi	13.800,00
Valore globale stimato	623.300,00

Il costo della manodopera, ex art. 41, comma 14 del Codice, è stimato in euro € 75.000,00.

L'importo biennale calcolato sulla base dei seguenti elementi:

- personale potenzialmente necessario per l'espletamento del servizio (anche sulla base dell'attuale gestione del servizio);
- CCNL generalmente applicati nel settore (CCNL cooperative del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo), in base al costo orario per tipo di figura professionale e livello;
- Costo medio orario del personale dipendente di cui alle Tabelle Ministeriali.

I costi della manodopera non sono soggetti al ribasso.

Il contratto collettivo applicato è il CCNL cooperative del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo (Codice contratto CNEL T151).

Gli importi sono al netto di Iva.

L'appalto è finanziato con risorse dell'FRNA e dei bilanci Sociali dei Comuni della Gestione Associata.

L'importo deve intendersi come presunto e le eventuali opzioni e variazioni nei limiti previsti agli artt. 4 (valore appalto) e 7 (variazioni contrattuali) non potranno costituire per l'Appaltatore motivo di rivalsa e/o di opposizione alcuna. La Stazione appaltante non assume alcun impegno in ordine al raggiungimento dell'importo massimo che è meramente presuntivo. L'Appaltatore, per contro, è vincolato all'esecuzione dei servizi in base al presente Capitolato e all'offerta presentata.

Quadro economico complessivo

PROSPETTO ECONOMICO GENERALE										
A - IMPORTO DEL SERVIZIO										
	SERVIZIO DI RAFFORZAMENTO DEGLI INTERVENTI DI INCLUSIONE NELL’AMBITO DELLA POVERTA’ E MARGINALITA’								230.000,00	
							(durata contratto 24mesi)			
A.2	Costi della Manodopera non soggetti a ribasso:								€ 75.000,00	
A.3	Oneri per la sicurezza per l'intero appalto non soggetti a ribasso:								€ 0,00	
								<u>TOTALE A BASE DI GARA</u>		€ 230.000,00
B - IMPORTI DELLE OPZIONI										
B.1	Rinnovo (Durata rinnovo 24mesi)								€ 230.000,00	
B.2	Clausole Revioni Prezzi art. 60, D.Lgs. 36/2023								€ 13.800,00	
B.3	Opzione Articolo 120 comma 9 del D.Lgs 36/2023								€ 92.000,00	
B.4	Opzione Articolo 120 comma 10 del D.Lgs 36/2023 (6 mesi)								€ 57.500,00	
								<u>TOTALE B</u>		€ 393.300,00
								<u>TOTALE VALORE COMPLESSIVO APPALTO ART. 14 COMMA 4 (A+B)</u>		€ 623.300,00
C - ULTERIORI SOMME A DISPOSIZIONE										

C.1	Spese di pubblicità	€ 0,00
C.2	Contributo ANAC	€ 410,00
C.3	Incentivo funzioni tecniche: (art. 45 D.Lgs. 36/2023)	€ 4.600,00
C.4	Costi commissione giudicatrice	€ 0,00
C.5	Imprevisti	€ 0,00
C.6	Verifiche di conformità	€ 0,00
C.8	Servizi strumentali	€ 0,00
C.9	IVA non dovuta	€ 0,00
<u>TOTALE C</u>		€ 5.010,00
	TOTALE PROSPETTO ECONOMICO A+B+C	€ 628.310,00

Il Dirigente del Settore
 Servizi alla Persona e alla Famiglia
 Socialità di Quartiere
 Dott.ssa Laura Rossi