

Allegato D)

UNIONE COMUNI DEL CONSELVANO
CAPITOLATO D'APPALTO
SERVIZIO DI ASSISTENZA
DOMICILIARE

1.3.2024 – 28.2.2026

Indice generale

Art. 1 – Oggetto del capitolato

Art. 2 – Durata

Art. 3 – Consistenza del servizio

Art. 4 – Valore dell'appalto

Art. 5 – Prestazione da erogare e consistenza del servizio

Art. 6 – Modalità di attivazione e svolgimento del servizio

Art. 7 - Competenze della stazione appaltante – Attivazione e modalità del servizio

Art. 8 – Personale

Art. 9 – Obblighi e responsabilità della ditta appaltatrice

Art. 10 – Clausola sociale

Art. 11 – Interruzione del servizio

Art. 12 – Fatturazione, pagamenti, tracciabilità

Art. 13 – Cauzione definitiva

Art. 14 – Risoluzione del contratto

Art. 15 – Esecuzione in danno

Art. 16 – Sciopero

Art. 17 – Divieto di cessione

Art. 18 - Subappalto

Art. 19 – Spese contrattuali

Art. 20 – Vigilanza e controllo del servizio

Art. 21- Tutela privacy e trattamento dati personali

Art. 22 – Reclami

Art. 23 – Penalità

Art. 24 – Controversie

Art. 25 – Disposizioni finali

Art. 1 – Oggetto del capitolato

Il presente capitolato ha per oggetto l'appalto della gestione del servizio di assistenza domiciliare per persone residenti nei Comuni di Conselve e Terrassa Padovana.

L'attività di assistenza domiciliare viene svolta presso il domicilio dell'utente, sulla base di progetti personalizzati a favore di persone che, per varie cause di ordine fisico o psichico o per situazioni familiari, presentino limitazioni alla loro autonomia. In tal modo i comuni componenti l'Unione del Conselvano si propongono di rimuovere e prevenire l'aggravamento di situazioni di bisogno, emarginazione e disagio, favorendo il mantenimento, e quando è possibile, il reinserimento dell'utente nel proprio contesto domestico e familiare, al fine di evitare, o quanto meno rallentare i processi di istituzionalizzazione supportando l'attività di familiari o di altri soggetti che si fanno carico dell'assistenza.

Art. 2 – Durata

La gestione del servizio di assistenza domiciliare (SAD) è riferita al periodo 1 marzo 2024 – 28 febbraio 2026 per la durata di mesi 24.

L'aggiudicatario è in ogni caso tenuto ad iniziare il servizio alla data alla data richiesta dall'Unione dei Comuni de Conselvano (d'ora innanzi più semplicemente denominata "Unione") anche in pendenza dell'avvenuta stipula contrattuale: è infatti prevista l'esecuzione del contratto in via d'urgenza trattandosi di ipotesi in cui la mancata esecuzione della prestazione dedotta nella gara determinerebbe un grave danno all'interesse pubblico che è destinata a soddisfare.

Art. 3 – Consistenza del servizio

Il fabbisogno del servizio viene quantificato come segue

	Ore richieste 2024	Ore richieste 2025	Ore richieste 2026	TOTALE
Comune di Conselve	903	1008	189	2100
Comune di Terrassa Padov.	688	768	144	1600
TOTALE	1591	1776	333	3700

e quindi per un importo complessivo di n. 3700 ore di cui n. 1600 ore computate per Terrassa Padovana e n. 1600 ore computate per Conselve. Nel predetto fabbisogno sono comprese le ore di coordinamento. L'Unione si riserva di incrementare il numero delle ore qualora nel corso dell'anno si verificassero necessità di intervento ulteriori rispetto al fabbisogno testè calcolato. Pertanto, nel caso in cui emergessero bisogni straordinari dell'utente, eventuali estensioni delle prestazioni di assistenza ordinarie andranno sempre compensate da adeguamenti dell'orario nell'arco del mese di pertinenza

Spetta all'Assistente sociale valutare i bisogni assistenziali dell'utente, definendo le priorità assistenziali ed il progetto individualizzato, definire le prestazioni da erogare all'utente e rapportarsi con la ditta appaltatrice per gli aspetti organizzativi.

La ditta appaltatrice è tenuta ad assicurare il servizio negli orari programmati per ciascun utente nel rispetto del monte ore settimanale individuato dall'Assistente sociale. Alla ditta appaltatrice sarà riconosciuto il costo orario della prestazione programmata e non eseguita per mancato annullamento della stessa da parte dell'utente entro le ore 13 del giorno lavorativo precedente.

Nelle suddette situazioni non sono consentiti ampliamenti delle ore di assistenza a favore di altri utenti se non precedentemente autorizzati dall'Ente affidante

Art. 4 – Valore dell'appalto

Il valore dell'appalto è stimato nell'importo complessivo di € 86.950,00 così calcolato: costo orario= € 23,5 * ore complessive n. 3700 = € 86.950 (oltre Iva 5% = 4347,50)= Importo totale lordo € 91297,50

Art. 5 – Prestazione da erogare e consistenza del servizio

Le prestazioni di cui l'utente può beneficiare comprendono, a seconda dei programmi individualizzati:

- Cura ed igiene della persona (alzata, igiene, vestizione, mobilizzazione) ed assistenza pasti;
- Prestazioni igienico – sanitarie di semplice attuazione previste dal profilo dell'operatore socio sanitario;
- Riordino del letto e della stanza, cambio della biancheria personale e del letto;

- Aiuto per il governo della casa e dell'alloggio in collaborazione con la persona assistita;
- Sostegno e controllo del corretto stile di vita personale ed ambientale, principalmente volto a prevenire situazioni di trascuratezza e conseguente segnalazione all'Assistente sociale in caso di ravvisata necessità;
- Aiuto nell'archiviazione corretta di documentazione (fiscale, pensionistica, sanitaria, ecc.)
- Consegna dei pasti a domicilio.

L'utenza sarà individuata dalle Assistenti sociali in forza all'Unione che sulla base del programma individualizzato di intervento attivano, monitorano e adeguano la prestazione resa al domicilio dell'utente dalla ditta affidataria.

Art. 6 – Modalità di attivazione e svolgimento del servizio

Le prestazioni oggetto del servizio dovranno essere assicurate per 5 giorni la settimana dal lunedì al venerdì compreso per le ore che verranno indicate per ogni singolo caso. La ditta appaltatrice dovrà essere disponibile all'articolazione dell'orario degli operatori nella fascia oraria dalle 7.15 alle 17.00.

Ciascun operatore della ditta appaltatrice dovrà effettuare la registrazione delle presenze presso il domicilio dell'utenza con specifica dell'orario di ingresso, dell'orario di uscita, delle attività svolte, delle annotazioni e delle consegne. L'Unione si riserva di effettuare, a propria discrezione, controlli sulle registrazioni.

Ogni modifica che comporti una variazione del monte ore di assistenza o del tipo di prestazione riconosciuto a ciascun utente, deve avere la preventiva autorizzazione dell'Assistente sociale o del suo delegato. La ditta appaltatrice, qualora rilevi nel corso del servizio particolari situazioni di degrado o rischio sociale, oppure accerti un rifiuto da parte dell'utente delle prestazioni programmate a suo favore, ha l'obbligo di segnalare tempestivamente all'Assistente sociale quanto rilevato.

La trasmissione del programma degli orari di servizio presso gli utenti dovrà essere inviata mensilmente, entro e non oltre i primi 5 giorni del mese di riferimento. Le variazioni del medesimo orario vanno altresì trasmesse tempestivamente ed esclusivamente in via telematica all'Assistente sociale.

Art. 7 - Competenze della stazione appaltante – Attivazione e modalità del servizio

La stazione appaltante mantiene le funzioni di indirizzo e coordinamento, finalizzato ad armonizzare le attività svolte con gli obiettivi dei servizi comunali nonché le funzioni di controllo del servizio. In particolare è di competenza dell'Ufficio referente per l'Unione:

- Curare l'istruttoria delle domande di ammissione all'assistenza domiciliare;
- Trasmettere alla ditta appaltatrice i nominativi degli utenti cui fornire l'assistenza domiciliare ed i rispettivi progetti individualizzati;
- La determinazione della compartecipazione ai costi del servizio da parte dell'utente;
- Redigere le statistiche periodiche;
- Curare la redazione e la trasmissione dei report e dati richiesti dall'Amministrazione dell'Unione o dai Servizi Regionali e Nazionali socio sanitari;
- Predisporre gli atti per la predisposizione degli appalti o contratti di appalto;
- Predisporre l'istruttoria per gli atti di competenza della Giunta;
- Implementare le banche dati obbligatorie;
- Il mantenimento di contatti con la rete istituzionale e del Terzo settore del territorio;
- L'eventuale affiancamento di personale volontario.

Per lo svolgimento del servizio l'Unione porrà a disposizione del personale della ditta appaltatrice adeguati automezzi di proprietà comunale, assumendo gli oneri per l'alimentazione e la messa su strada così da garantire l'efficienza dei propri veicoli per adempiere le necessità del servizio. E' fatto obbligo al personale della ditta affidataria compilare per ogni spostamento il foglio di marcia predisposto per ciascun mezzo. E' fatto divieto al personale della ditta affidataria utilizzare i mezzi comunali per finalità diverse dal servizio. L'utilizzo di mezzi di proprietà dell'Unione viene stabilito, anche in ragione della diversa tipologia di servizio da svolgere dall'assistente sociale, sentito l'Ufficio tecnico comunale.

Art. 8 – Personale

Il servizio sarà svolto dall'appaltatore mediante il proprio personale in possesso del titolo di "operatore socio sanitario" conseguito a sensi della L.R. Veneto n. 20 del 16.8.2001 o a titolo equipollente a sensi della DGR 2230/02 e 3973/2002. Il personale deve essere già in possesso del diploma professionale di operatore addetto all'assistenza da documentare all'atto dell'inserimento in servizio.

Per tutti gli operatori sono richiesti inoltre:

- Possesso di patente di guida di categoria "B";
- Buona conoscenza e padronanza della lingua italiana sia scritta che parlata

- Idoneità psico fisica alla mansione specifica oggetto dell'appalto a sensi del D. legisl 81/2008.

La ditta appaltatrice garantisce l'impiego di personale con titolo di studio, qualifiche ed esperienza professionale idonea con riferimento ai requisiti previsti dalla normativa vigente con specificazione del livello contrattuale degli operatori.

La documentazione relativa ai titoli scolastici e professionali di cui sopra deve essere regolarmente aggiornata e depositata presso la ditta appaltatrice, la quale si impegna ad esibirla su richiesta dell'Unione.

Per esigenze di continuità del servizio la ditta instaurerà regolari rapporti di lavoro con riferimento alla parte economica al contratto di lavoro delle ditte del settore, fatti salvi eventuali rinnovi contrattuali del settore.

La ditta appaltatrice dovrà, ove possibile, garantire la continuità dello stesso operatore presso l'utente impegnandosi a sostituire i propri operatori assenti per ferie, malattia, permessi ecc. con altri operatori rispondenti ai requisiti suddetti. La ditta appaltatrice garantirà che tutto il personale mantenga nell'espletamento del servizio un comportamento irreprensibile e sia in possesso di idonea documentazione sanitaria richiesta dalla normativa vigente per le specifiche mansioni svolte.

La ditta appaltatrice garantirà al personale un'attività di formazione, consulenza e supervisione per la progettazione, realizzazione, valutazione e verifica del servizio.

Qualora la ditta appaltatrice a causa di eventi imprevisti ed imprevedibili non fosse in grado di garantire il servizio presso l'utenza, è tenuta ad informare con assoluta urgenza l'Assistente sociale del Comune di riferimento, impegnandosi a garantire la regolarità del servizio nel più breve tempo possibile e comunque non oltre le 48 ore.

La ditta appaltatrice comunicherà all'Unione il nome di un referente per tutte le necessità riguardanti la programmazione, l'organizzazione delle attività e la gestione del personale.

Tutti gli obblighi assicurativi, previdenziali ed antinfortunistici relativi al personale sono a carico della ditta appaltatrice, la quale sola ne è responsabile.

Il personale in servizio deve mantenere un comportamento improntato alla massima professionalità e correttezza. L'abbigliamento dovrà sempre essere adeguato.

Il personale, a sensi dell'art. 20 c. 3 del D. legisl. 81/2008 deve essere munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro. I lavoratori sono tenuti ad esporre la tessera di riconoscimento.

Tutte le figure professionali che operano nei suddetti servizi sono tenute al rispetto della riservatezza e dell'etica professionale. Il personale è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

Il personale non può accettare alcuna forma di compenso da parte degli utenti e/o parenti degli stessi.

Le prestazioni offerte dalla ditta appaltatrice debbono tenere conto dell'esigenza di continuità del rapporto operatore – utente, con particolare attenzione alla riduzione del turn – over degli operatori e alla polivalenza degli interventi.

L'Unione dei Comuni del Conselvano è esplicitamente sollevata da ogni obbligo e responsabilità che possa far valere il personale impiegato dal mancato rispetto delle norme dei CCNLL e su eventuali carenze in ordine agli obblighi previdenziali, assistenziali ed erariali in capo al proprio datore di lavoro.

Art. 9 – Obblighi e responsabilità della ditta appaltatrice

Il soggetto aggiudicatario indicherà un coordinatore che terrà i debiti rapporti con l'Unione. Il coordinatore risponderà della completa realizzazione del servizio affidato, dell'organizzazione del personale ed avrà il compito di tenere il collegamento con i Servizi sociali dei comuni componenti l'Unione con i quali concorderà incontri di verifica sull'andamento dei servizi. La ditta appaltatrice si obbliga a:

- Assumere nel rispetto delle norme di salvaguardia dell'occupazione il personale attualmente impegnato nei servizi oggetto del presente appalto;
- Garantire la continuità dei servizi prestati ed il rispetto della puntualità degli orari di servizio indicati;
- Garantire che gli operatori adempiano diligentemente agli oneri, rispettino le norme previste nel vigente capitolato, osservino il segreto professionale ed attuino i programmi e gli indirizzi dei servizi come concordato;
- Farsi carico annualmente della formazione professionale specifica degli operatori impiegati nel servizio e dei loro eventuali sostituti;
- Presentare entro il 30 giugno ed il 31 dicembre di ogni anno una relazione dettagliata riassuntiva dell'attività svolta nel semestre precedente;
- Realizzare ogni altra attività di qualificazione e promozione del servizio prevista dal progetto contenuto nell'offerta tecnica presentata in sede di gara;

- Far approvare dal servizio sociale eventuali autonome iniziative volte a rilevare i bisogni, la soddisfazione, ecc. presso gli utenti;
- Garantire la reperibilità del coordinatore o suo delegato durante l'intero orario di funzionamento del servizio, tramite un recapito telefonico della rete urbana accessibile direttamente dall'utenza. L'eventuale trasferimento di chiamata a telefono mobile del coordinatore o suo sostituto sarà effettuato a cura e spese della ditta appaltatrice.
- Presentare al RUP, prima dell'attivazione del servizio, l'elenco del personale addetto con l'indicazione della qualifica professionale. Ogni successiva variazione apportata al suddetto elenco deve essere comunicata al medesimo servizio entro sette giorni dal verificarsi;
- Stipulare prima dell'avvio del servizio apposite polizze assicurative per i rischi di responsabilità civile nonché di ogni ulteriore polizza assicurativa necessaria a garantire idonea copertura per qualsiasi danno possa derivare a persone o cose in conseguenza del contratto di appalto inclusi gli eventuali atti aggiuntivi e/o modificativi – integrativi, con un massimale non inferiore a € 1.500.000=.
- Resta inteso che qualora, per qualsiasi motivo, venga meno la copertura assicurativa prestata, e la stessa non venga ripristinata su richiesta dell'Unione entro le 72 ore successive alla richiesta, quest'ultima ha facoltà di dichiarare risolto il contratto d'appalto;
- Mettere a disposizione il materiale igienico – sanitario d'uso per gli operatori e DPI (guanti, camici e mascherine, disinfettanti e simili) ad esclusione del materiale igienico – sanitario di uso personale degli utenti.

Inoltre, attraverso i propri operatori la ditta appaltatrice:

- Collabora con gli Assistenti sociali nel verificare e riprogrammare gli interventi previsti in favore della persona assistita;
- Attiva i necessari interventi di soccorso della persona assistita, avvisando i famigliari di riferimento in caso di situazioni impreviste ed urgenti che mettano a rischio l'incolumità psico fisica dell'assistito, inclusa la non reperibilità dello stesso.

La ditta appaltatrice inoltre:

- Assume tutte le responsabilità civili e penali anche per infortuni o danni arrecati o procurati agli utenti, a terze persone e a cose nell'espletamento dei servizi oggetto dell'appalto, esonerando l'Unione da ogni responsabilità al riguardo
- Esonera l'Unione da ogni responsabilità diretta o indiretta per il mancato rispetto di obblighi di legge o contrattuali assunti verso terzi nello svolgimento del servizio

Art. 10 – Clausola sociale

Al fine di assicurare la continuità del servizio la ditta aggiudicataria, conformemente al "Progetto di assorbimento del personale" presentato in sede di gara si impegna a garantire la prosecuzione dell'utilizzo del personale impiegato dal precedente affidatario, salvo in ogni caso il rispetto di ulteriori specifiche normative in materia, purchè le condizioni di lavoro siano armonizzabili con l'organizzazione della ditta aggiudicataria subentrante e con le esigenze tecniche ed organizzative e di manodopera previste dal nuovo contratto (come da parere espresso dall'ANAC A.G. 25/2013 e dalle Linee Guida Anac n. 13). A tal fine si rende noto che il personale impiegato dall'operatore uscente è composta da n. 2 operatrici impiegate sino ad un massimo di n. 20 ore settimanali nel Comune di Terrassa Padovana e n. 28 ore settimanali nel Comune di Conselve.

Art. 11 – Subappalto

A sensi di quanto previsto dall'art. 128, comma 3 del D.legisl. 31.3.2023 n. 36 ove si sancisce che *"L'affidamento deve garantire la qualità, la continuità, l'accessibilità, la disponibilità e la completezza dei servizi, tenendo conto delle esigenze specifiche delle diverse categorie di utenti, compresi i gruppi svantaggiati e promuovendo il coinvolgimento e la responsabilizzazione degli utenti"* e considerato che il servizio oggetto del presente capitolato d'appalto si qualifica ad alta intensità di manodopera, è escluso il subappalto, con conseguente applicazione del dispositivo di cui al comma 3 dell'art. 119 del predetto Decreto.

Art. 12 – Interruzione del servizio

La ditta affidataria non potrà sospendere per nessun motivo il servizio, neppure parzialmente e/o temporaneamente, salva esplicita preventiva autorizzazione scritta da parte del competente Responsabile del Servizio dell'Unione. L'impresa che non possa espletare il servizio a causa di sciopero del proprio personale deve darne preavviso agli utenti dell'Unione nei termini di legge, nel rispetto comunque della normativa connessa agli scioperi nei servizi pubblici essenziali.

Art. 13 – Fatturazione – Pagamenti – Tracciabilità

La ditta affidataria emetterà fatture elettroniche mensili, posticipate ed intestate all'Unione dei Comuni del Conselvano esclusivamente in formato elettronico (ex D.L. 66/2014) pena l'impossibilità di procedere al pagamento da parte dell'Amministrazione.

Ogni fattura, oltre ad ulteriori dati identificativi che verranno comunicati successivamente all'aggiudicazione, dovrà debitamente riportare il CIG assegnato alla procedura di affidamento ed il relativo Codice univoco senza il quale l'Amministrazione non potrà procedere al pagamento.

Le fatture dovranno essere corredate da prospetti analitici mensili, riepilogativi dei servizi effettuati nel periodo di riferimento. In detti prospetti dovrà essere altresì riportato il numero delle ore di servizio, distinto per ciascun comune componente l'Unione, per ogni singolo utente, comprensivo del tempo di spostamento che non potrà essere superiore a 10 minuti.

La liquidazione delle fatture sarà disposta dagli Uffici Politiche sociali dell'Unione, previo accertamento dell'integrale ottemperanza delle condizioni previste dal presente capitolato speciale.

A sensi dell'art. 1 c. 629 della Legge di stabilità 2015 (che modifica il DPR n. 633/1972 inserendo l'art. 17 ter) l'Amministrazione è tenuta al rispetto del meccanismo detto dello "split payment" per effetto del quale verserà direttamente l'Iva all'erario anziché al fornitore, che comunque dovrà esporla in fattura.

Si precisa che ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari (art. 3 e6 L. 136/2010, come modificata dalla L. 217/2010) relativamente al presente contratto l'appaltatore dovrà accendere presso banche o Poste Italiane spa uno o più conti correnti dedicati anche in via non esclusiva.

La medesima ditta si impegna a comunicare al Settore Servizi Sociali gli estremi identificativi del / dei conti correnti dedicati, unitamente alle generalità e codice fiscale delle persone delegate ad operare su essi. La stessa ditta provvede altresì a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi. Il pagamento sarà effettuato esclusivamente a mezzo di bonifico bancario ovvero altro strumento idoneo a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. Il mancato utilizzo di tali strumenti costituisce causa di risoluzione del contratto.

Art. 14 Cauzione definitiva

Il soggetto individuato per l'esecuzione del servizio dovrà costituire una garanzia definitiva pari al 5% del valore dell'importo contrattuale a sensi dell'art. 53 c. 4 D. legisl. 36/2023.

Art. 15 Risoluzione del contratto

E' facoltà dell'Unione risolvere il contratto, previa diffida ad adempiere mediante lettera Pec con messa in mora di 15 giorni a sensi degli art. 1453 e 1454 del codice civile e di procedere all'esecuzione del contratto in danno della ditta appaltatrice.

Il contratto può essere dichiarato risolto di diritto dall'Unione, secondo quanto stabilito dalla 1456 del codice civile per i seguenti motivi:

- Accertata non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate dalla ditta appaltatrice;
- Irregolarità della certificazione DURC relativa a lavoratori impiegati nell'appalto che si protragga per un periodo superiore a mesi sei;
- Fallimento o cessazione della ditta appaltatrice, insolvenza, grave dissesto economico o finanziario della stessa ditta appaltatrice risultante dall'avvio di una procedura concorsuale o dal deposito di un ricorso / istanza che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero, nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto aventi simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni e/o venga incaricato della gestione degli affari della ditta appaltatrice stessa;
- Condanna, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o del patrimonio dei componenti il Consiglio di Amministrazione o l'amministratore delegato o il direttore generale, ovvero nel caso di loro assoggettamento alle misure previste dalla vigente normativa antimafia;
- Perdita da parte della ditta appaltatrice dei requisiti minimi richiesti per la partecipazione alla procedura di scelta del contraente, nonché di quelli richiesti per la stipula del contratto;
- Ogni altra inadempienza qui non contemplata o fatto che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto.

Nel ricorrere delle fattispecie di cui ai commi precedenti, l'Unione si riserva la facoltà di affidare il servizio a soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura, risultante dalla relativa graduatoria alle medesime condizioni tecniche ed economiche già proposte in sede di offerta dal soggetto progressivamente interpellato. E' fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del danno, incluso il maggiore costo del servizio effettuato da altre ditte per la durata residua del contratto. E' fatta salva, inoltre, per il Comune, la facoltà di assumere ogni altra iniziativa ritenuta necessaria al fine della prosecuzione del servizio.

Art. 16 – Esecuzione in danno

L'Unione di riserva di affidare a terzi l'effettuazione dei servizi per qualsiasi motivo non resi dalla ditta appaltatrice, nel caso in cui questo non comporti risoluzione del contratto con addebito dell'intero costo sopportato e degli eventuali danni e ciò senza pregiudizio, ove ne ricorrano gli estremi, per l'applicazione dell'art. 15 del presente capitolato;

Art. 17 - Sciopero

In materia di sciopero si applica al presente appalto quanto previsto dalla normativa vigente in tema di servizi pubblici essenziali ed in particolare dalla L. 146 del 12.6.1990 "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero" e ss.mm.ii. I servizi oggetto del presente appalto sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici ed in caso di proclamazione di sciopero la ditta appaltatrice si impegna a garantire, concordando con il Servizio sociale, il quantitativo di personale necessario per il mantenimento dei servizi essenziali.

Art. 18 – Spese contrattuali

Il contratto sarà stipulato in forma di scrittura privata e registrato in caso d'uso. Sono a carico della ditta aggiudicataria le spese di segreteria, bollo e registrazione del contratto

Art. 19 – Vigilanza e controllo del servizio

L'Unione accerta periodicamente il buon andamento del servizio, con particolare riferimento alla verifica dei livelli qualitativi, quantitativi e funzionali del medesimo, mediante l'utilizzo di opportune tecniche di valutazione che potranno prevedere sopralluoghi o l'uso di questionari e altre metodologie di analisi per la rilevazione delle qualità del servizio e della soddisfazione soggettiva degli utenti.

Nello specifico, l'attività di controllo – vigilanza viene esercitata secondo le modalità sotto elencate;

- L'analisi delle relazioni periodiche da presentarsi entro il 30 giugno e 31 dicembre di ciascun anno di appalto;
- I controlli sulle schede mensili dell'assistenza domiciliare, tenuti da ditta appaltatrice, in caso di contestazione da parte degli utenti per errati addebiti;

La ditta appaltatrice dovrà adeguarsi a eventuali prescrizioni date dall'Unione entro il termine da quest'ultima indicato comunicando al predetto Ente l'avvenuta ottemperanza delle prescrizioni. La mancata ottemperanza costituisce presupposto sufficiente per sospendere i pagamenti, ovvero, nei casi più gravi, e al persistere dell'ottemperanza, per la risoluzione del contratto.

Art. 20 – Disposizioni sulla protezione dei dati personali.

L'Unione dei Comuni del Conselvano, titolare del trattamento dei dati personali dei soggetti destinatari del servizio, ivi compresi i dati particolari di cui all'9 del Regolamento UE/679/2016 provvede con successivo e separato atto del Responsabile del Servizio a nominare la ditta appaltatrice responsabile del trattamento.

La ditta appaltatrice procede al trattamento dei dati attenendosi alle istruzioni dell'Unione e si impegna ad osservare e fare osservare ai propri dipendenti, incaricati, collaboratori ed eventuali volontari e tirocinanti l'assoluta riservatezza rispetto a tutti i dati ed informazioni di cui ha conoscenza nello svolgimento del servizio e a non divulgare o farne oggetto di utilizzazione per finalità estranee all'esecuzione del servizio in conformità a quanto previsto dal D. legisl. 196/2003 e dal Regolamento UE/679/2016 nonché a vigilare sull'operato degli incaricati al trattamento dei dati.

La ditta appaltatrice deve adottare le misure tecniche ed organizzative necessarie a garantire la sicurezza delle operazioni e delle archiviazioni dei dati trattati.

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

A sensi dell'art. 13 del Regolamento UE/679/2016 i dati personali saranno trattati dall'Unione dei Comuni del Conselvano, titolare del trattamento nell'ambito della presente procedura di gara. La base giuridica del trattamento è data dall'esecuzione di un compito di interesse pubblico (art. 6 par. 1 lett. e) GDPR artt.2 ter e 2 octies D. legisl. 196/2003 e 10 GDPR.

Il mancato conferimento dei dati comporterà l'impossibilità di partecipare alla procedura. I dati verranno trattati dai soggetti autorizzati facenti parte dell'organizzazione del Titolare con l'uso di strumenti elettronici e cartacei e protetti da rischi di distruzione, modifica e cancellazione, e accessi non autorizzate mediante adeguate misure di sicurezza di carattere fisico, logico ed organizzativo, nonché da eventuali responsabili del trattamento. Non sono presenti processi automatizzati di profilazione. I dati personali saranno soggetti a diffusione solo nei casi previsti dalla normativa in materia di trasparenza e pubblicità legale. I dati non verranno trasferiti verso Paesi terzi o Organizzazioni internazionali. I dati personali saranno conservati per il periodo previsto dalle norme in materia di conservazione della documentazione amministrativa. L'interessato potrà esercitare i diritti di cui agli art. 15-21 GDPR rivolendosi all'Unione dei Comuni del Conselvano o al Responsabile della Protezione dei Dati nominato dall'Unione (dpo@boxxapps.com). L'atto di informazione dettagliato a

sensi dell'art. 13 GDPR è disponibile presso ciascun ufficio dell'Unione.

Art. 21 – Reclami

L'Unione dei Comuni del Conselvano, nell'ottica del miglioramento continuo e della soddisfazione dell'utente, segue in termini di reclami la seguente procedura:

- Nel caso che il reclamo sia presentato direttamente dall'utente, questo inoltra la contestazione alla ditta appaltatrice, questa è tenuta a darne comunicazione all'Unione entro 10 giorni dal ricevimento, fornendo le relative contro deduzioni;
- Nel caso che il reclamo sia presentato dall'utente all'Unione questa inoltra la contestazione alla ditta appaltatrice entro 10 giorni dal ricevimento;
- La ditta appaltatrice deve rispondere entro i successivi 10 giorni dal ricevimento della lettera di contestazione.
- Il Comune di riserva di approfondire l'istruttoria e di trasmettere comunque entro il termine massimo di 30 giorni, la risposta all'autore del reclamo e per conoscenza alla ditta appaltatrice.

Art. 22 – Penalità

In caso di parziale o totale inadempimento degli obblighi contrattuali assunti, la ditta appaltatrice, oltre all'obbligo di ovviare, nel termine stabilito dal Responsabile competente all'inadempimento contestatogli e di provvedere al pagamento degli eventuali maggiori danni subiti dall'Unione o da privati a causa del predetto inadempimento, è tenuta al pagamento di una penale di ammontare variabile a seconda della tipologia dell'inadempimento stesso, come di seguito riportato:

- € 250 per ogni mancato servizio giornaliero senza motivato preavviso all'Ufficio dei Servizi sociali;
- € 250 per ogni violazione del diritto di riservatezza dei dati e per ogni trattamento contrario alla vigente normativa;
- € 250 per ogni intervento effettuato con personale privo dei requisiti professionali richiesti;
- € 50 per ogni mancato invio entro i termini stabiliti dei reclami presentati dagli utenti del servizio o delle controindicazioni agli stessi;
- € 20 per ogni giorno di ritardo nella presentazione della relazione semestrale

L'applicazione della penale deve essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempimento a mezzo Pec da effettuarsi a cura del Responsabile competente entro 10 giorni dall'accertamento dell'inadempimento. La ditta appaltatrice ha facoltà di presentare a mezzo Pec le proprie controdeduzioni entro 10 giorni dal ricevimento della Pec. Le suddette controdeduzioni saranno insindacabilmente valutate dal Responsabile.

L'applicazione delle penalità come sopra descritte, non estingue il diritto di rivalsa dell'Unione nei confronti della ditta appaltatrice per danni patiti, né il diritto di rivalsa di terzi, nei confronti dei quali la ditta appaltatrice rimane comunque ed in qualsiasi caso unica responsabile.

La quota relativa alla penale sarà decurtata d'ufficio dal Servizio Politiche sociali del Comune da una delle successive fatture relative al servizio prestato.

L'Unione di riserva la facoltà di risolvere il contratto dopo la commissione in un anno di sanzioni pecuniarie per un ammontare di almeno 5000 euro.

Art. 23 – Controversie

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere fra le parti, in ordine all'interpretazione del presente capitolato speciale sarà competente il Foro di Padova

Art. 24 – Disposizioni finali

Per quanto non espressamente previsto dal presente capitolato valgono le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia.

IL RESPONSABILE SERVIZI SOCIO CULTURALI

UNIONE COMUNI DEL CONSELVANO

Dott. Lucio Piva

firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3 Legge 39/1993