

**Allegato "A"**

**COMUNE DI JESOLO**

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO INTEGRATIVO DI ASSISTENZA DOMICILIARE RIVOLTO AD ANZIANI, MINORI, INABILI E NUCLEI FAMILIARI IN DISAGIO SOCIALE E PROMOZIONE BENESSERE ANZIANI. TRIENNIO 1 APRILE 2015 –1 APRILE 2018**

**Art. 1 OGGETTO**

Il presente capitolato ha per oggetto la realizzazione del servizio comunale integrativo di Assistenza domiciliare da svolgersi in collaborazione con il personale assegnato all'unità organizzativa complessa politiche sociali del comune di Jesolo secondo il modello organizzativo e gestionale adottato dal comune che prevede che il servizio domiciliare sia inserito in una rete di servizi tra i quali il Comune attua una forte integrazione quale ad esempio i servizi resi presso il Centro Diurno per la Terza Età "S. Pertini".

Il Servizio di Assistenza Domiciliare sul territorio del Comune di Jesolo consiste nel complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale, coordinate con quelle sanitarie e di natura infermieristica garantite dall'Azienda Ulss, eseguite generalmente a domicilio e rivolte ad anziani, minori, inabili, a nuclei familiari al cui interno vi siano minori e soggetti a rischio di emarginazione, anche temporanea, mediante l'intervento di operatori adeguatamente qualificati.

**Art. 2 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

Il servizio di assistenza domiciliare, si effettua nei giorni feriali, con possibilità di estendere il servizio anche la domenica e festività infrasettimanali, dalle ore 7.00 alle ore 21.00. Il servizio dovrà essere sempre garantito in modo continuativo, indipendentemente da assenze, a qualunque titolo, del

personale della ditta aggiudicataria.

L'Assistenza Domiciliare si connota quale servizio integrativo e non sostitutivo rispetto alle risorse personali e familiari dell'utente, di cui l'operatore incaricato deve saper riconoscere e promuovere le potenzialità e/o mantenere i livelli residuali di autonomia anche attraverso l'attivazione delle reti formali ed informali di riferimento. Il servizio di aiuto personale si pone, altresì, come risorsa essenziale nell'ambito degli interventi di Assistenza Domiciliare Integrata, intesa quale formula assistenziale che prevede prestazioni di figure professionali diverse, sanitarie e sociali, sulla base di progetti personalizzati ed unitari di intervento finalizzati a supportare la persona in stato di bisogno presso il proprio domicilio migliorandone la qualità della vita e ponendosi in alternativa ad impropri ricoveri ospedalieri o presso strutture residenziali.

Le prestazioni ricomprendono gli aspetti di cura ed assistenza diretta dell'utente, gli interventi riguardanti il contesto di vita nonché le attività a carattere organizzativo e gestionale essenziali al buon andamento del servizio.

A titolo indicativo, si individuano di seguito – in modo esemplificativo e non esaustivo – ambiti di intervento e prestazioni:

- a) Segretariato sociale: informazione e/o aiuto per il disbrigo di pratiche a carattere assistenziale, previdenziale, amministrativo (pagamento bollette, ritiro documentazione varia...), informazione e/o facilitazione all'accesso a Servizi Socio – Sanitari territoriali.
- b) Cura della persona: igiene personale, aiuto nell'alzare e coricare dal letto e per la deambulazione (nei casi di non autosufficienza), aiuto per la vestizione e l'assunzione dei pasti, sostegno relazionale.
- c) Aiuti domestici: pulizia e riordino dell'alloggio e preparazione dei pasti e/o assistenza nella preparazione (nei casi di anziani soli e semiautosufficienti), lavaggio e stiratura della biancheria, spese e rifornimenti. Il lavaggio e la stiratura della biancheria possono essere eseguiti anche presso il Centro Diurno per la Terza Età "S. Pertini".
- d) Fornitura pasti: trasporto e consegna a domicilio di pasti caldi (confezionati presso il Centro cottura comunale) con aiuto e sostegno (nei casi di necessità per utenti soli) durante la consumazione.

- e) Distribuzione pasti e assistenza durante la consumazione presso il Centro Diurno per la Terza Età "S. Pertini".
- f) Trasporti: accompagnamento dell'utente per varie esigenze quali ad esempio visite mediche, ricoveri ospedalieri, terapie ambulatoriali, varie spese e acquisti, visite a parenti, accesso al Centro Diurno per la Terza Età "S. Pertini", ad uffici e servizi vari.
- g) Prestazioni di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), rivolte alle persone che affrontano la fase terminale della vita, integrando l'assistenza infermieristica e medica a domicilio erogate dall'A.U.L.S.S., con interventi di assistenza domiciliare erogati dal comune, per i quali l'azione dell'operatore socio sanitario richiede uno stile relazionale particolarmente curato, attento ai bisogni della persona assistita e della sua famiglia e capace d'integrarsi in modo armonico con le altre figure professionali coinvolte.
- h) Socializzazione accompagnamento, nell'ambito di programmi concordati, ad attività o strutture territoriali con finalità ricreative e culturali; azioni facilitanti l'attivazione, il mantenimento ed il consolidamento delle relazioni familiari e sociali.
- i) Prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione quando queste siano complementari alle attività assistenziali e coincidano con quelle normalmente svolte dai familiari. Si tratta di prestazioni socio-assistenziali, che comportano attività semplici su indicazioni fornite dai professionisti responsabili nel rispetto dei propri profili professionali.
- l) Mobilitazione: aiuto alla deambulazione con o senza ausili; mobilitazione della persona allettata, trasporto di utenti in carrozzella.
- m) Organizzazione, coordinamento, programmazione: partecipazione alle riunioni di programmazione e verifica sui piani di intervento individuali con gli operatori dell'Unità Operativa Politiche Sociali o di altri Servizi Socio – Sanitari; registrazione delle prestazioni (tempi e tipologia) effettuate a favore dell'utenza; partecipazione ad incontri su aspetti organizzativi complessi; contributo alla rilevazione ed analisi dei fabbisogni del territorio
- n) Supporto gestionale e organizzativo: utilizzo di strumenti informativi di uso comune per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio; collaborazione alla verifica della qualità del servizio.

Attività integrativa e coordinata con il servizio di assistenza domiciliare è l'attività di animazione da svolgersi presso il centro diurno per la terza Età "S. Pertini" in orario antimeridiano dalle ore 9.00 alle 13.00 a favore di n. 20 utenti del servizio domiciliare. L'attività di animazione dovrà essere svolta anche al pomeriggio dal lunedì al sabato di norma dalle ore 14.00 alle ore 19.00 a favore dei frequentanti il Centro Diurno per la Terza Età.

### **Art. 3 DURATA DELL'APPALTO**

La durata dell'appalto è di anni 3 a decorrere dal 1° aprile 2015.

Al termine dell'appalto, che coincide con l' 1.04.2018 il contratto scadrà di pieno diritto, senza bisogno di disdetta o preavviso. Il contratto potrà essere rinnovato.

### **Art. 4 PREZZO UNITARIO A BASE DELLA GARA**

Il prezzo unitario per singola ora di servizio onnicomprensiva di qualunque onere e costo IVA esclusa è fissato in € 22,20 per un totale presunto per un triennio di 83.148 ore pari ad € 1.845.885,60 IVA esclusa.

### **Art. 5 MODALITA' RELATIVE ALL'AGGIUDICAZIONE**

L'Aggiudicazione sarà effettuata mediante procedura aperta a favore del concorrente che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 83 del D. Lgs. 163/2006, sulla base dei seguenti elementi di valutazione:

<b>OFFERTA TECNICA (70 PUNTI)</b>	<b>SUDDIVISIONE E CALCOLO E PUNTEGGIO</b>
<b>A) QUALITA' DEL SERVIZIO (massimo punti 35)</b>	
<b>A1) Gestione complessiva del servizio.</b> 1) descrizione della proposta inerente il servizio di assistenza domiciliare nel suo complesso;  2) descrizione della proposta inerente il servizio di promozione benessere anziani c/o il Centro diurno per la terza età S. Pertini, nel suo complesso.	<b>A1.1) Da 0 a 6,00 punti</b> I punti verranno assegnati applicando i seguenti giudizi: <b>0 punti:</b> insufficiente; <b>1,50 punti:</b> sufficiente; <b>3,50 punti:</b> discreto; <b>6,00 punti:</b> ottimo.  <b>A1.2) da 0 a 4,00</b>

	<p>I punti verranno assegnati applicando i seguenti giudizi:  <b>0 punti:</b> insufficiente;  <b>1,00 punti:</b> sufficiente;  <b>2,00 punti:</b> discreto;  <b>4,00 punti:</b> ottimo.</p>
<p><b>A2) Progetto di intervento, proposta operativa.</b>  Il progetto presentato dovrà essere sviluppato sulla base delle seguenti dimensioni:</p> <p>1) metodologia di approccio e lavoro con l'utente e la sua famiglia ove presente (eventuale tutore/amministratore di sostegno) e strategie per il coinvolgimento del nucleo familiare con la finalità di far riconoscere allo stesso i propri compiti e responsabilità nei confronti dell'utente;</p> <p>2) strategie per l'attivazione delle risorse personali dell'utente e per l'integrazione dell'utente nel territorio e relativi strumenti utilizzati (utilizzo risorse e reti presenti);</p> <p>3) strumenti di elaborazione, verifica e monitoraggio del PAI;</p> <p>4) strutturazione dell'attività di coordinamento e modalità di raccordo con l'ufficio servizi sociali ed eventuali altri servizi coinvolti;</p> <p>5) strutturazione delle attività da svolgersi presso il centro diurno per la terza età.</p>	<p><b>A2.1) da 0 a 6 punti</b>  I punti verranno assegnati applicando i seguenti giudizi:  <b>0 punti:</b> insufficiente;  <b>1,50 punti:</b> sufficiente;  <b>3,50 punti:</b> discreto;  <b>6,00 punti:</b> ottimo.</p> <p><b>A2.2) da 0 a 5,5 punti</b>  I punti verranno assegnati applicando i seguenti giudizi:  <b>0 punti:</b> insufficiente;  <b>1,50 punti:</b> sufficiente;  <b>3,50 punti:</b> discreto;  <b>5,50 punti:</b> ottimo.</p> <p><b>A2.3) da 0 a 5,5 punti</b>  I punti verranno assegnati applicando i seguenti giudizi:  <b>0 punti:</b> insufficiente;  <b>1,50 punti:</b> sufficiente;  <b>3,50 punti:</b> discreto;  <b>5,50 punti:</b> ottimo.</p> <p><b>A2.4) da 0 a 4,5 punti</b>  I punti verranno assegnati applicando i seguenti giudizi:  <b>0 punti:</b> insufficiente;  <b>1,00 punti:</b> sufficiente;  <b>2,50 punti:</b> discreto;  <b>4,50 punti:</b> ottimo.</p> <p><b>A2.5) da 0 a 3,5 punti</b>  I punti verranno assegnati applicando i seguenti giudizi:  <b>0 punti:</b> insufficiente;  <b>1,00 punti:</b> sufficiente;  <b>2,00 punti:</b> discreto;  <b>3,50 punti:</b> ottimo.</p>

<b>B) MISURE A SUPPORTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO (massimo punti 23)</b>	
<p><b>B1) Supervisione, sistema incentivante e contenimento turn over.</b> Presentazione di un progetto che illustri il sistema incentivante e le strategie motivazionali adottate anche ai fini del contenimento del turn over nonché la supervisione a favore del personale. Il progetto sarà valutato con specifico riferimento alle modalità, contenuti e organizzazione nonché con riferimento ai tempi di supervisione (numero di ore mensili previste per ciascun assistente domiciliare/educatore).</p>	<p><b>Da 0 a 7 punti per le modalità, i contenuti e l'organizzazione indicati nel progetto</b> applicando i seguenti giudizi:  <b>0 punti:</b> insufficiente;  <b>2 punti:</b> sufficiente;  <b>5 punti:</b> discreto;  <b>7 punti:</b> ottimo.</p> <p><b>Da 0 a 6 punti per il numero di ore mensili indicate nel progetto</b> destinate alla supervisione:  <b>da 1 a 2 ore mensili per ciascun operatore: punti 2;</b>  <b>da 3 a 4 ore mensili per ciascun operatore: punti 3;</b>  <b>da 5 ore mensili per ciascun operatore: punti 6.</b></p>
<p><b>B2) Formazione.</b> Presentazione di un progetto triennale della formazione che verrà svolta a favore degli addetti al servizio con indicazione delle tematiche di formazione/aggiornamento e della durata dei corsi di formazione/aggiornamento. Sarà data valutazione superiore a punti 0 solo nel caso in cui il progetto integri quanto già richiesto dal capitolato speciale per la formazione/aggiornamento (<i>art. 6/B minimo 15 ore pro capite annue esclusi i corsi obbligatori in materia di sicurezza</i>).</p>	<p><b>Da 0 a 5 punti assegnati per l'appropriatezza delle tematiche di formazione/aggiornamento</b> applicando i seguenti giudizi:  <b>0 punti:</b> insufficiente;  <b>2,00 punti:</b> sufficiente;  <b>3,00 punti:</b> discreto;  <b>5,00 punti:</b> ottimo.</p> <p><b>Da 0 a 5 punti per il numero di ore annue indicate nel progetto:</b>  <b>da 16 a 20 ore per ciascun operatore: punti 2;</b>  <b>da 20 a 25 ore per ciascun operatore: punti 3;</b>  <b>da 26 ore per ciascun operatore: punti 5.</b></p>
<b>C) MONITORAGGIO SERVIZIO E QUALITA' DEI SERVIZI AGGIUNTIVI (massimo punti 12)</b>	
<p><b>C1) Monitoraggio e valutazione del servizio.</b> Presentazione di un progetto per il monitoraggio degli interventi attivati, dell'adeguatezza degli stessi, per il controllo delle prestazioni svolte dagli educatori e assistenti domiciliari per la verifica dell'andamento del servizio, dei risultati conseguiti e per la valutazione del servizio, con spese per l'impianto di monitoraggio e valutazione e per l'incarico dell'attività di valutazione a totale carico della Ditta, da realizzarsi per tutta la durata dell'appalto. Strumenti per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza.</p>	<p><b>Da 0 a 4 punti</b> assegnati applicando i seguenti giudizi:  <b>0 punti:</b> assenza della valutazione;  <b>1,00 punti:</b> presentazione progetto di monitoraggio in generale, prevedendo la valutazione del servizio ad un anno e mezzo;  <b>3,00 punti:</b> presentazione progetto di monitoraggio in generale, prevedendo la valutazione del servizio annuale;  <b>4,00 punti:</b> presentazione progetto di monitoraggio in generale, prevedendo la valutazione del servizio due volte l'anno, una a luglio e una a gennaio.  Non sarà valutato il progetto che, seppur preveda la cadenza suesposta, non sia ritenuto adeguato in termini di contenuti.</p>

<p><b>C2) Servizi e/o interventi aggiuntivi ed integrativi.</b> Offerta di servizi e/o interventi aggiuntivi alle prestazioni richieste, finalizzati ad integrare e migliorare il servizio di assistenza domiciliare (Il punteggio verrà assegnato solo a migliorie da rivolgersi a domicilio e non è da estendersi al servizio di promozione del benessere anziani presso il Centro Diurno).</p> <p>I servizi e/o interventi aggiuntivi ed integrativi devono riguardare le seguenti aree:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) servizi strettamente connessi a prestazioni da effettuarsi a domicilio;</li> <li>2) fornitura di attrezzature atte a favorire la cura e l'igiene personale a domicilio;</li> <li>3) fornitura di veicoli per favorire la mobilità esterna delle persone.</li> </ol>	<p><b>C 2.1) Da 0 a 4</b> punti assegnati <u>per servizi e/o interventi strettamente connessi a prestazioni da effettuarsi a domicilio</u> applicando i seguenti giudizi:  <b>0 punti:</b> insufficiente;  <b>1,00 punti:</b> sufficiente;  <b>2,00 punti:</b> discreto;  <b>4,00 punti:</b> ottimo.</p> <p><b>C 2.2) Da 0 a 2</b> punti assegnati <u>per fornitura di attrezzature atte a favorire la cura e l'igiene personale a domicilio</u> applicando i seguenti giudizi:  <b>0 punti:</b> insufficiente;  <b>0,5 punti:</b> sufficiente;  <b>1,00 punti:</b> discreto;  <b>2,00 punti:</b> ottimo.</p> <p><b>C 2.3) Da 0 a 2</b> punti assegnati <u>per fornitura di veicoli per favorire la mobilità esterna delle persone</u> applicando i seguenti giudizi:  <b>0 punti:</b> insufficiente;  <b>0,5 punti:</b> sufficiente;  <b>1,00 punti:</b> discreto;  <b>2,00 punti:</b> ottimo.</p>
---	---

## **Art. 6 OBBLIGHI DELL’AFFIDATARIO**

L'affidatario è tenuto a gestire il Servizio di assistenza domiciliare, nel rispetto delle disposizioni legislative e normative vigenti, nonché dell'elaborato tecnico ed organizzativo presentato in sede di gara.

### **6.A) PERSONALE**

L'affidatario ha l'obbligo nel rispetto del contratto collettivo nazionale di riferimento di:

- rilevare prioritariamente i lavoratori, soci e/o dipendenti in servizio presso la precedente Ditta affidataria, che prestano già servizio presso il servizio di assistenza domiciliare, che si renderanno disponibili alla continuazione del rapporto di lavoro ed in possesso dei titoli professionali e di esperienza sotto citati, riconoscendo agli stessi le qualifiche professionali acquisite; a tal proposito si rende di seguito disponibile l'elenco del personale attualmente impiegato e relative qualifiche:

<b>N.</b>	<b>MANSIONE</b>	<b>LIVELLO</b>	<b>SCATTI</b>	<b>CCNL</b>
1	AUTISTA	C1	2	COOP. SOCIALI
1	<i>AUTISTA</i>	<i>C1</i>	0	<i>COOP.</i> <i>SOCIALI</i>
1	OSS	C1	5	COOP. SOCIALI
1	OSS	C1	5	COOP. SOCIALI
1	OSS	C1	5	COOP. SOCIALI
1	AUSILIARIO	B1	2	COOP. SOCIALI
1	OSS	C1	3	COOP. SOCIALI
1	OSS	C1	1	COOP. SOCIALI
1	OSS	C1	1	COOP. SOCIALI
1	OSS	C1	0	COOP. SOCIALI
1	OSS	C1	0	COOP. SOCIALI
1	OSS	C1	0	COOP. SOCIALI
1	EDUCATORE	D2	0	COOP. SOCIALI
1	EDUCATORE	D2	0	COOP. SOCIALI

- garantire l'immediata sostituzione dei propri operatori assenti per qualsiasi motivo, con altri operatori in possesso degli stessi requisiti tecnici e di professionalità compresa la conoscenza dei sistemi di gestione informatizzata in atto. Della sostituzione, della sua presumibile durata, del nome dell'operatore supplente, dovrà essere data tempestiva informazione alla stazione appaltante attraverso mail;
- rispettare, per i propri addetti, il CCNL di categoria, applicare i trattamenti normativi, previdenziali ed assicurativi del settore e degli eventuali contratti integrativi, nonché presentare mensilmente alla stazione appaltante l'attestazione dell'avvenuto versamento dei contributi previdenziali ed assicurativi relativi agli addetti al servizio.

Nell'ambito del servizio di assistenza domiciliare opereranno:

a) n. 10 operatori socio-sanitari, in possesso di attestato di qualificazione professionale, conseguito a seguito di corsi di formazione autorizzati dalla Regione Veneto ai sensi della L.R. n. 20/2001, o equipollente per un monte ore settimanale pari a 321; n. 3 operatori con qualifica di ausiliari per i servizi ausiliari di trasporto Centro Anziani, trasporti generici che possono essere effettuati da figure non OO.SS e servizi ausiliari generici per un monte ore settimanale pari a 80; , n. 1 coordinatore responsabile dell'appalto CRA, in possesso di laurea magistrale in servizio sociale e politiche sociali, esperienza documentata in ambito di assistenza domiciliare per almeno un biennio, iscrizione all'albo professionale degli assistenti sociali, per un monte ore pari a 36 ore settimanali; un operatore amministrativo di supporto per n. 20 ore settimanali .

Il servizio avrà inizio dalla sede comunale di via Sant'Antonio e fine nella sede stessa. Analogamente, in caso di espletamento del servizio nelle ore pomeridiane, il conteggio delle ore seguirà il medesimo criterio sopra evidenziato.

L'affidatario dovrà assegnare personale con adeguata esperienza in riferimento alla tipologia di utente da assistere (anziani, portatori di handicap, minori, soggetti con patologia psichiatrica, altro).

L'affidatario dovrà garantire la continuità nell'utilizzo del personale in favore degli utenti, per favorire una più completa realizzazione del piano di intervento individuale predisposto all'avvio del servizio.

E' fatto divieto agli operatori di ricevere qualsiasi tipo di compenso e di intrattenere rapporti privatistici

con gli utenti beneficiari del servizio.

Nell'ambito dei servizi di promozione del benessere c/o Il Centro Anziani opereranno:

n. 2 educatori in possesso di laurea triennale in scienze dell'educazione o in psicologia per le attività di promozione del benessere integrate presso il Centro Diurno per la Terza Età "S. Pertini", per un monte ore settimanale pari a 63, , n. 1 infermiere professionale per un monte ore settimanale pari a 1.

Tutti gli operatori dovranno essere in possesso della patente di guida – Cat. B. L'affidamento della gestione del servizio in oggetto, non instaura alcun rapporto di lavoro tra la stazione appaltante ed i singoli lavoratori e/o dipendenti dell'affidatario, e dallo stesso impiegati per l'espletamento del servizio.

L'affidatario è responsabile della verifica dei requisiti di moralità e delle qualità personali del personale impiegato. L'idoneità fisica alle mansioni, viene accertata mediante gli accertamenti sanitari previsti dalla legge. L'eventuale inadeguatezza, costituita da carenze nella capacità relazionale, da mancanza di onestà e moralità, viene accertata sulla base di riscontri oggettivi, dalla stazione appaltante che ne farà, a sua volta formale segnalazione alla Ditta affidataria, al fine dell'eventuale applicazione del vigente CCNL relativamente alle norme disciplinari, non esclusa la sostituzione del personale stesso.

L'affidatario dovrà, prima dell'avvio del servizio, fornire i nominativi del personale impegnato, il "curriculum vitae" con i titoli e le esperienze professionali acquisite da ciascun operatore. Tale procedura dovrà essere effettuata ogni qualvolta si verificano sostituzioni di personale.

L'affidatario dovrà altresì rispettare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e salute dei lavoratori nel luogo di lavoro, con particolare riferimento al D. Lgs n. 626/94 e successive modificazioni ed integrazioni.

## **6.B) FORMAZIONE / AGGIORNAMENTO E SUPERVISIONE DEL PERSONALE**

L'Affidatario si obbliga a garantire la formazione e l'aggiornamento del personale pari ad almeno 15 ore individuali all'anno, oltre a quelle previste in attuazione del D. Lgs. 626/94 e comunque pari a quanto dichiarato nel Progetto tecnico presentato ai fini dell'aggiudicazione.

L'affidatario dovrà, altresì, attivare a favore degli operatori in servizio opportune occasioni di supervisione psicologica, al fine di elaborare le eventuali difficoltà derivanti da problematiche incontrate nello svolgimento del servizio e all'interno del gruppo stesso.

## **6.C) SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

### **Premessa**

Per quanto concerne i trattamenti di dati personali e sensibili effettuati dall'affidatario nello svolgimento del servizio, l'affidatario assume la qualifica di responsabile esterno del trattamento dei dati.

Nella sua qualifica di responsabile esterno del trattamento dei dati, l'affidatario si impegna ad osservare e mettere in atto quanto di seguito riportato.

### **Finalità dei trattamenti di dati effettuati dall'affidatario**

I dati potranno essere trattati dall'affidatario esclusivamente per lo svolgimento delle attività previste dal presente capitolato speciale d'appalto.

### **Obbligo alla riservatezza**

Trattandosi di dati personali e/o sensibili, l'affidatario nonché tutti i suoi dipendenti e collaboratori sono tenuti ad una condotta equipollente al segreto professionale e al segreto d'ufficio, e comunque a trattare i dati in maniera confidenziale e riservata, adottando tutte le ragionevoli cautele affinché non vi sia conoscibilità superflua da parte di soggetti non autorizzati o non titolati.

### **Acquisizione autonoma di dati personali da parte dell'affidatario**

Il processo, le modalità e i formati di dei dati personali e/o sensibili da acquisire – anche tramite web o altri mezzi - dovranno essere concordati con il Comune di Jesolo; in particolare la modulistica da adottare e i dati da acquisire dovranno soddisfare i principi di non eccedenza e proporzionalità rispetto alle finalità perseguite, e dovranno essere concordati per iscritto con il Comune di Jesolo.

### Fornitura dell'informativa prevista dall'art. 13 del D.Lgs. 196/2003

Laddove richiesto dal Comune di Jesolo, l'affidatario (anche tramite propri dipendenti o collaboratori) si impegna a fornire agli interessati l'informativa prevista dall'art. 13 del D.Lgs. 196/2003, nei modi e nei formati specificati dal Comune.

### Proprietà dei dati

Qualunque sia la finalità e la durata del trattamento effettuato dall'affidatario, i dati rimarranno sempre e comunque di proprietà esclusiva del Comune di Jesolo, e pertanto non potranno essere venduti o ceduti, in tutto o in parte, ad altri soggetti e dovranno essere restituiti dall'affidatario alla conclusione o revoca del contratto o in qualsiasi momento il Comune di Jesolo ne faccia richiesta. Vanno comunque fatti salvi gli obblighi da parte dell'affidatario di conservazione di alcuni dati personali e/o sensibili ai fini di adempimenti di legge di natura contabile, fiscale ed amministrativa.

### Divieto di invio di messaggi pubblicitari, commerciali e promozionali

Viene fatto esplicito divieto all'affidatario di inviare messaggi pubblicitari, commerciali e promozionali, e comunque di contattare gli interessati per finalità diverse da quelle esplicitate nel presente atto; l'eventuale invio di messaggi pubblicitari, commerciali o promozionali dovrà essere concordato e autorizzato per iscritto da parte del Comune di Jesolo.

### Blocco dei dati alla conclusione o revoca del contratto

All'atto della conclusione o alla revoca della concessione, dopo aver restituito i dati, i dati detenuti dall'affidatario dovranno essere bloccati, vale a dire congelati e conservati e utilizzati solo per esigenze di archiviazione e verifica; se richiesto dal Comune di Jesolo, dopo averli restituiti al Comune i dati dovranno essere fisicamente cancellati dagli archivi cartacei ed elettronici, e la cancellazione dei dati in formato elettronico dovrà avvenire con modalità tecniche che non consentano in nessun caso il recupero successivo dei dati cancellati. Vanno comunque fatti salvi

gli obblighi da parte dell'affidatario di conservazione di alcuni dati personali e/o sensibili ai fini di adempimenti di legge di natura contabile, fiscale ed amministrativa.

#### Nomina degli incaricati del trattamento dei dati

In qualità di responsabile esterno del trattamento dei dati, l'affidatario provvederà alla nomina – con atto scritto – di dipendenti e collaboratori in qualità di Incaricati del trattamento dei dati, specificando analiticamente per iscritto l'ambito del trattamento consentito e le istruzioni da seguire nelle operazioni di trattamento dei dati e assicurando agli incaricati una adeguata formazione in materia di privacy e sicurezza; l'elenco degli incaricati e la verifica della sussistenza delle condizioni per la conservazione dei profili di autorizzazione dovrà essere aggiornato e verificato con frequenza almeno annuale.

#### Rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali e della disciplina rilevante in materia di trattamento dei dati

In qualità di responsabile esterno del trattamento dei dati, l'affidatario è tenuta a mettere in atto tutto quanto prescritto dal D.Lgs. 196/2003, dai provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali e dai codice deontologici; dovrà inoltre osservare e far osservare a dipendenti e collaboratori le suddette prescrizioni, e vigilerà diligentemente e periodicamente sull'ottemperanza da parte di tutti i soggetti tenuti; in caso di inadempienze o criticità, la situazione dovrà dall'affidatario essere prontamente segnalata al Comune di Jesolo; parimenti dovrà da parte dell'affidatario essere messo in atto e rispettato quanto prescritto dall'Allegato B al D.Lgs. 196/2003, denominato "Disciplinare Tecnico in materia di misure minime di sicurezza".

#### Richieste di accesso ai sensi della L. 241/90 e dell'art. 7 del D.Lgs. 196/2003

Nel caso l'affidatario riceva da parte dei cittadini o comunque degli interessati, delle richieste di accesso ai dati ai sensi delle due succitate leggi, le richieste non dovranno essere soddisfatte, ma

dovranno essere comunicate al Comune di Jesolo tempestivamente e comunque entro tre giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di accesso.

#### Formazione periodica agli incaricati del trattamento dei dati

In qualità di responsabile esterno del trattamento dei dati, l'affidatario è tenuto ad assicurare una adeguata formazione in materia di privacy e sicurezza ai propri incaricati del trattamento dei dati, in particolare in occasione di assunzioni, variazioni significative di incarico o di responsabilità, evoluzioni tecnologiche o normative. Tale formazione è obbligatoria per legge e deve essere erogata con frequenza almeno annuale.

#### Verifica periodica delle misure di sicurezza adottate

In qualità di Responsabile del trattamento dei dati, l'affidatario si impegna a verificare periodicamente la corretta adozione delle misure minime e idonee di sicurezza, a segnalare tempestivamente al Comune di Jesolo eventuali situazioni di rischio o criticità, a relazionare almeno annualmente al Comune di Jesolo sulle misure di sicurezza adottate, e riconosce al Comune di Jesolo il diritto a verificare periodicamente l'applicazione delle norme di sicurezza messe in atto, anche mediante personale o soggetti esterni opportunamente incaricati dal Comune stesso.

#### **6.D) REGISTRAZIONE DELLE PRESTAZIONI – FORNITURA SMARTPHONE.**

Nell'organizzazione del servizio, l'operatore provvederà alla registrazione informatizzata delle prestazioni effettuate a favore dell'utente.

A tal fine e per garantire l'efficacia delle attività la ditta aggiudicataria è obbligata a far utilizzare ai propri operatori OO.SS le procedure informatiche in atto presso l'Unità Politiche Sociali, con software fornito dalla ditta G.P.I. di Trento, assumendo a proprio carico sia le spese generali di manutenzione che gli aggiornamenti applicativi, la creazione di DB presso la server farm gpi, nonché l'aggiornamento del personale e il canone di manutenzione per un importo complessivo stimato in € 9.000,00 iva esclusa di cui € 3.000,00 quale canone annuale. La ditta aggiudicataria del servizio

dovrà fornire agli operatori addetti al servizio di assistenza domiciliare n. 15 smartphone con le seguenti caratteristiche:

dimensione dello schermo minimo 4.5 pollici con risoluzione 320X480, touchscreen, sistema operativo Android versione superiore al 4.2, , NFC integrato (tecnologia che serve per la lettura delle tessere rfid), tutti muniti di traffico dati di almeno 2 GB e che sia abilitato al traffico voce, rendendosi parte diligente nella corretta gestione delle informazioni relative alle prestazioni eseguite, finanziando direttamente la formazione degli operatori impiegati a vario titolo per garantire il corretto utilizzo del gestionale stesso. I numeri telefonici e il loro abbinamento al personale dovranno essere trasmessi prima dell'inizio del servizio.

Al Servizio Sociale della stazione appaltante competono la supervisione generale e il coordinamento generale del servizio, nonché la verifica ed il controllo per assicurare l'unitarietà, l'efficacia e l'efficienza degli interventi, nonché la congruità, qualità e puntualità delle prestazioni del personale.

La verifica in ordine all'andamento generale dei progetti di intervento verrà effettuata nell'ambito di riunioni periodiche tra l'Assistente Sociale della stazione appaltante, coordinatore responsabile dell'appalto (CRA) e gli operatori interessati che si svolgeranno presso la sede del comune con cadenza mensile in orario di norma pomeridiano per una durata di ore 3.

La stazione appaltante può disporre in qualsiasi momento, a sua discrezione e senza alcuna informazione preventiva, accertamenti volti a verificare l'andamento del servizio e la rispondenza dello stesso al presente capitolato. L'affidatario è a tal fine tenuto a fornire la propria collaborazione.

Gli Operatori Socio-sanitari sono tenuti a partecipare alle riunioni di programmazione e di verifica riguardanti l'utenza in carico in raccordo giornaliero con il CRA.

Ai 2 educatori dedicati ai servizi di supporto presso il Centro Diurno per la terza età "S. Pertini" dovranno essere messi a disposizione uno smartphone ciascuno con traffico dati e un p.c. portatile con accesso ad internet autonomo, oltre che un automezzo, una videocamera, un videoproiettore, lettore DVD .

Oltre alla registrazione delle prestazioni con il sistema informatizzato il personale dovrà giornalmente provvedere a compilare e sottoscrivere un rapportino sintetico delle prestazioni eseguite annotando eventuali situazioni particolari rilevate presso gli utenti. Tale rapportino viene messo a disposizione

del CRA per l'analisi della situazione e controfirmato dallo stesso per presa visione.

#### **6.E) FORNITURA MEZZI DI TRASPORTO**

L'affidatario dovrà fornire a propria cura e spese gli autoveicoli necessari allo svolgimento del servizio, almeno 13 automezzi per un totale presunto chilometraggio annuale pari a 160.000 km. Detti mezzi dovranno essere messi a disposizione degli operatori ed avere le seguenti caratteristiche minime: 5 porte, servosterzo, immatricolazione non antecedente all'anno 2010; cilindrata non inferiore a 1200 c c., maniglia di cortesia, climatizzatore, bagagliaio capiente per il trasporto contenitori pasti, foderine speciali antimacchia, pneumatici da neve, in regola con ogni imposta e tassa, così come copertura assicurativa. Ogni spesa relativa alla gestione dei veicoli sarà a carico dell'affidatario, così come la messa in strada e la gestione ordinaria e straordinaria. L'affidatario dovrà fornire ogni mezzo necessario a garantire il servizio, anche in relazione a guasti ecc... Sono a carico della ditta affidataria le spese di deposito dei mezzi in eventuale autorimessa.

#### **6. F) FORNITURA DI MATERIALE DIVERSO E SERVIZI VARI.**

L'affidatario si obbliga a fornire agli operatori socio-sanitari vestiario e strumenti necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste. Più precisamente gli operatori dovranno avere una dotazione consistente in una divisa invernale ed una estiva composta di pantaloni e maglietta traspiranti e calzature adeguate. Nel caso di interventi che richiedano particolari precauzioni igienico-sanitarie atte a garantire l'incolumità degli operatori, l'affidatario si obbliga a fornire i materiali di protezione a perdere.

I suddetti materiali dovranno essere adeguati per quantità e a norma delle vigenti disposizioni in materia di sicurezza.

L'affidatario si obbliga a provvedere alla fornitura di ogni servizio e materiale necessario per la realizzazione delle attività integrate presso il Centro Diurno per la terza età "S. Pertini" in particolare: conferimento di una nuova lavastoviglie e piastra riscaldante e manutenzione ordinaria e straordinaria delle stesse con fornitura di materiali di pulizia;

fornitura di stoviglie di ceramica e bicchieri in vetro per un numero presunto di 20 coperti giornalieri;

su richiesta fornitura di materiale a perdere;

manutenzione ordinaria e straordinaria di n. 1 lavatrice ad uso domestico con fornitura di detersivi ed eventuale sostituzione della lavatrice stessa in caso di malfunzionamento non riparabile;

fornitura di biscotti, fette biscottate, caffè in polvere per piccole merende e colazioni per n. 20 persone al giorno;

fornitura di materiale per laboratori ludico-ricreativi quali cartoncini, pennarelli, carta crespata, cartina stradale, carta geografica dell'Italia, mazze di Carte, libri per bambini, tubetti di Crema, ago, filo, piatti e bicchieri di plastica, fiammiferi; giochi di plastica da bambini (es. verdura, frutta, ecc.), fogli di carta di dimensione 150 x 120 circa.;

fornitura di 2 rinfreschi all'anno per n. 100 persone (pizzette, tramezzini, pasticcini, olive ascolane, bibite analcoliche).

Alla scadenza dell'appalto l'appaltatore rimuoverà i beni conferiti.

#### **6.G) ASSICURAZIONI E POS**

L'affidatario garantirà la copertura assicurativa del personale durante lo svolgimento dell'attività professionale oggetto della presente gara, esonerando la stazione appaltante da ogni responsabilità.

A tal fine, è fatto obbligo all'affidatario di provvedere con oneri a suo carico, alla stipula di adeguate coperture assicurative per danni, infortuni ed indennizzi di qualsiasi natura, sia nei riguardi del personale che, per effetto della sua attività, nei confronti dei terzi assistiti. Prima dell'inizio del servizio dovrà essere presentato dall'affidatario il piano operativo della sicurezza relativo al servizio che andrà ad eseguire ai sensi del D. Lgs 626/1994.

#### **6.H) COMPITI DEL CRA**

Il coordinatore responsabile dell'appalto ha il compito di coordinare le prestazioni del personale dipendente dell'affidatario e di predisporre il piano assistenziale individuale relativo a ciascun utente, di incontrarsi in un primo semestre due volte alla settimana con l'assistente sociale del comune che supervisiona il servizio, da diminuire una volta al mese successivamente a tale periodo. Il CRA avrà il compito di tenere i colloqui con gli utenti per l'accesso al servizio di assistenza domiciliare, formulerà il piano di assistenza individuale curando l'acquisizione dei documenti necessari alla

determinazione della tariffa di accesso al servizio secondo la regolamentazione in atto del Comune e predisporrà le comunicazioni relative all'avvio del servizio a favore degli utenti, nonché ogni altra comunicazione necessaria, curerà l'istruttoria dei eventuali contributi economici ed inserimenti in centri di servizio richiesti dagli utenti del servizio domiciliare.

#### **Art. 7 OBBLIGHI DELLA STAZIONE APPALTANTE**

La stazione appaltante, per la durata del contratto, assume a proprio carico i seguenti oneri:

- a) la pubblicizzazione del servizio presso la cittadinanza;
- b) la supervisione, vigilanza ed il controllo delle attività e la verifica della congruità e della puntualità delle prestazioni rispetto agli obiettivi del servizio ed alla normativa vigente, anche mediante procedure atte alla rilevazione dei livelli qualitativi e funzionali del servizio e del grado di soddisfazione dell'utenza;
- c) il pagamento, previa verifica delle prestazioni effettivamente svolte e su presentazione di regolare fattura, dei corrispettivi dovuti all'affidatario, secondo i termini di cui al successivo art. 8
- d) la determinazione della compartecipazione dell'utente al costo del servizio.

Al fine di garantire il miglior coordinamento del servizio e integrazione con la rete dei servizi comunali verrà messa a disposizione c/o la sede comunale una postazione di lavoro per il CRA e per gli operatori addetti al servizio di assistenza domiciliare.

#### **Art. 8 CORRISPETTIVO**

La stazione appaltante liquiderà mensilmente all'affidatario, entro 30 giorni dalla data di protocollo della fattura, l'importo corrispondente al prezzo unitario orario onnicomprensivo indicato nell'offerta, moltiplicato per il numero delle ore di servizio effettivamente prestate dagli operatori.

Il corrispettivo è comprensivo di ogni onere nonché di ogni altro onere e responsabilità di qualsiasi tipo e natura previsti dal presente capitolato.

La liquidazione delle fatture può essere sospesa qualora, nel periodo di riferimento, siano state contestate all'affidatario inadempienze o i DURC risultino irregolari ; in tal caso la liquidazione sarà effettuata dopo la notifica della comunicazione delle decisioni adottate dalla stazione appaltante.

Il corrispettivo sarà soggetto ad aggiornamento secondo i parametri indicati dall'Istat che verranno

desunti dal bollettino mensile di statistica nazionale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati. L'adeguamento opererà dal secondo anno di affidamento con riferimento all'incremento riscontrato nell'anno precedente.

#### **Art. 9 AMPLIAMENTO E RIDUZIONE DEL SERVIZIO**

Il numero delle ore di servizio, fissate all'art. 4. del capitolato, potrà variare in più o in meno entro il limite del 20%, a seconda delle necessità espresse dalla stazione appaltante, senza che l'affidatario possa trarne argomento per chiedere compensi e/o prezzi diversi da quelli risultanti dall'aggiudicazione.

#### **Art. 10 DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO.**

L'aggiudicataria sarà tenuta a prestare, un deposito cauzionale definitivo, costituito mediante garanzia fidejussoria redatta ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. 163/2006.

La fidejussione/polizza dovrà essere intestata al Comune di Jesolo. La garanzia dovrà avere validità temporale almeno pari alla durata del contratto e dovrà, comunque, avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria da parte dell'Amministrazione Beneficiaria o all'emissione di apposito certificato di regolare esecuzione finale del servizio. La garanzia copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento e dovrà essere immediatamente reintegrata qualora, in fase di esecuzione del contratto, essa sia stata escussa parzialmente o totalmente a seguito di ritardi o altre inadempienze da parte dell'aggiudicatario.

La mancata costituzione della garanzia determina la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria, con aggiudicazione dell'appalto al concorrente che segue in graduatoria.

#### **Art. 11 INADEMPIENZE E PENALI**

Eventuali difformità rispetto alle previsioni del presente capitolato, al contenuto dell'elaborato tecnico presentato in sede di aggiudicazione o alle questioni contabili, saranno contestate all'affidatario, per iscritto, con la fissazione di un termine, non inferiore a 10 giorni, per la presentazione delle

giustificazioni.

Per ogni violazione degli obblighi derivanti dal presente capitolato, per la quale la stazione appaltante non abbia accolto le giustificazioni addotte, e per ogni caso di carente, tardiva od incompleta esecuzione del servizio imputabile all'affidatario, la stazione appaltante ha la facoltà, a seconda della gravità del caso e a proprio insindacabile giudizio, di applicare nei confronti dell'affidatario penalità variabili da € 100,00 fino al massimo corrispondente al 10% del valore annuo dell'appalto, mediante deduzione dell'importo dal pagamento delle fatture mensili, fatto salvo il diritto per la stazione appaltante al risarcimento dei maggiori danni e la facoltà di risolvere il contratto previa notificazione scritta all'affidatario.

E' facoltà della stazione appaltante, qualora l'affidatario non provveda ad adempiere nei termini prescritti, di adottare tutti i provvedimenti che ritenga idonei a garantire il regolare svolgimento del servizio, ponendo a carico dell'affidatario tutte le spese conseguenti, senza eccezioni.

#### **Art. 12 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

L'amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, previa diffida ad adempiere, in caso di grave inadempimento e di penali per un importo complessivo superiore al 10% del valore del contratto.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione anticipata del contratto ai sensi dell'art. 1456 C.C. in ciascuno dei seguenti casi:

- abbandono del servizio, salvo le giustificate cause di forza maggiore;
- inosservanza delle norme di legge di carattere previdenziale, assicurativo, contributivo, sanitario, riferite al personale in servizio;
- cessione del contratto;
- subappalto delle prestazioni del servizio di assistenza domiciliare;

Nelle ipotesi sopraindicate la stazione appaltante ha facoltà di risolvere il contratto mediante la sola dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo lettera raccomandata A.R. all'affidatario, incamerando la cauzione di cui all'art. 9 del presente capitolato a titolo di penale ed indennizzo, salvo i danni ulteriori.

In caso di violazione degli obblighi contrattualmente assunti in materia di trattamento economico del personale e di corretto versamento degli oneri assicurativi e previdenziali e di comportamento gravemente lesivo dei diritti dei destinatari del servizio al rispetto della dignità personale e della riservatezza, oltre alla risoluzione del contratto, è disposta l'esclusione dell'affidatario dalle future gare indette dalla stazione appaltante per un periodo di 5 anni.

Qualora ipotesi di grave inadempimento si verificassero nel caso di inizio delle prestazioni in pendenza della stipulazione del contratto, l'Amministrazione potrà procedere alla revoca dell'aggiudicazione, fatta salva la richiesta di risarcimento danni.

#### **Art. 13 SPESE CONTRATTUALI**

Le spese contrattuali ed accessorie, relative e conseguenti alla stipulazione del contratto sono a carico dell'affidatario.

#### **Art. 14 DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E SUB-APPALTO**

E' vietata la cessione, anche parziale del contratto e il sub appalto.

#### **Art. 15 REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE ALLA GARA**

I requisiti sono indicati nel disciplinare di gara.

#### **Art. 16 DOMICILIO FISCALE E FORO COMPETENTE**

A tutti gli effetti del contratto l'affidatario elegge il proprio domicilio presso la sede del Comune di Jesolo via Sant'Antonio 11.

Il Foro competente per ogni controversia non definibile in accordo tra le parti è quello di Venezia.