

PROCEDURA TELEMATICA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI TELESOCORSO, TELEASSISTENZA, NUCLEO FRAGILITA’ E DISAGIO BIOCLIMATICO PER UTENTI RESIDENTI NELLA PROVINCIA DI RIMINI PER LA DURATA DI ANNI TRE

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

CIG 7782491ABB

1) Oggetto e finalità dei servizi:

1.1 SERVIZIO DI TELESOCORSO e TELEASSISTENZA:

1. 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 nei Comuni della Provincia di Rimini, in attuazione a quanto previsto dalla DGR 1206/2007 allegato 4, “Linee per la definizione di programmi di sostegno delle reti sociali e di prevenzione dei soggetti fragili”.

2. Il servizio di Telesoccorso è un servizio socio-assistenziale che, in caso di necessità, permette di comunicare anche in viva voce con un operatore attivo 24 ore su 24 per 365 giorni all’anno. E’ rivolto a soggetti anziani, diversamente abili, a chi vive o trascorre molte ore nel proprio domicilio da solo, a chi ha problemi di inabilità anche temporanei. Favorisce la domiciliarità in condizioni di sicurezza e autonomia. Il servizio di Telesoccorso ha la finalità di supportare le persone fragili nel proprio contesto domiciliare fornendo un raccordo tra i care giver degli utenti e i servizi territoriali.

3. Il servizio di Telesoccorso ha il compito di prestare supporto alle persone che, per particolari situazioni hanno bisogno di assistenza e protezione, attraverso un sistema di comunicazione che consente all’utente, con un semplice gesto, di lanciare un segnale di soccorso alla centrale operativa all’interno della quale lavorano degli operatori adeguatamente formati, i quali, 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.

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

5. Il pacchetto dati è composto da una serie di informazioni, quali: nome e cognome utente; data e orario dell’allarme; codice identificativo utente; n. telefono utente e collaboratori con chiavi; data di nascita utente; indirizzo di domiciliazione utente; 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 (carabinieri, guardia medica, vigili del fuoco e emergenza territoriale); dati conviventi (dati identificativi personali e socio sanitari).

6. Il pacchetto dati viene gestito tramite un software dato in uso dall’Azienda Usl come previsto al successivo art. 7.

7. Strettamente connesso al servizio di Telesoccorso è il servizio di Teleassistenza, che contempla contatti telefonici prefissati per tenere monitorati i bisogni dell’utenza e rispondervi nella maniera

più appropriata; il servizio di Teleassistenza 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;

8. La frequenza dei contatti viene definita caso per caso secondo quanto previsto nel progetto individualizzato. Vi sono ad esempio utenti che vengono chiamati quotidianamente, altri solo un certo numero di volte a settimana, altri ancora in determinati periodi segnalati come critici dai familiari, dai MMG e/o dai Servizi Sociali Territoriali. La Teleassistenza, dunque, ha l'intento di soddisfare bisogni anche di ordine quotidiano e non limitati alle sole situazioni di potenziale criticità.

9. Per dare risposta alle esigenze degli utenti, il servizio Telesoccorso-Teleassistenza contempla la collaborazione con associazioni di volontariato che, attraverso i propri operatori, svolgono soprattutto funzioni di accompagnamento, ad esempio: per visite mediche, per acquistare medicine, alimenti, abbigliamento o altri prodotti. Qualora ci fossero problematiche non gestibili con la rete di volontario si segnalerà la criticità al servizio sociale territoriale.

10. 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;

11. Per ottenere l'allacciamento ai servizi va fatta un'apposita richiesta, attraverso la compilazione di un modulo che si trova presso la sede del servizio o 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, sospeso 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 dall'ente competente.

12. Il Servizio deve essere attivo 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, per tutti i giorni dell'anno.

13. Per lo svolgimento del servizio sono richiesti Operatori adeguatamente formati per lo svolgimento del servizio che non è da intendersi come servizio di solo call center.

2.2 NUCLEO FRAGILITA'/DISAGIO BIOCLIMATICO:

1. Il Nucleo Fragilità si rivolge ai soggetti anziani 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 coesistenza 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.

2. Gli operatori richiesti a svolgere questo servizio sono educatori perché conseguentemente alla rilevazione delle criticità sopra esposte si attivano dei percorsi educativi mirati al reintegro della persona fragile all'interno di una rete sociale funzionale e/o di rivalorizzare le potenzialità residue.

3. 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. Gli Educatori effettuano una sorta di "triage telefonico" avvalendosi di interviste strutturate.

4. Il migliore risultato auspicabile è quello di consentire ai cittadini anziani 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.

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

- I Comuni che inviano con cadenza annuale gli elenchi degli ultra 75enni che vivono soli o in coppia e prestano la collaborazione, quando necessaria, dei propri operatori impegnati nei Servizi Sociali Territoriali
- Gli Assistenti Sociali dei Servizi Territoriali, i quali, rilevate potenziali situazioni di criticità elaborano un progetto personalizzato da integrare con le attività proposte dagli educatori del Nucleo, ha come obiettivo quello di ritardare il più possibile la perdita delle autonomie personali stimolando le capacità residue
- Le Associazioni e Organizzazioni del terzo settore per il reperimento di volontari e per inserimento dell'utenza presso il Centro Sociale più idoneo alle varie esigenze.
- Soggetti istituzionali afferenti all'AUSL Romagna - Rimini quali NOA (Nucleo Operativo Aziendale), CEDEM (Centro Esperto Della Memoria) e PUCD (Punto Unico Cure Domiciliari) per la reciproca segnalazione di situazioni fragili
- 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 rilevano persone con caratteristiche di fragilità, provvedono a segnalarli al Nucleo Fragilità.

6. Proprio per la grande integrazione tra Servizi differenti che contraddistingue la presa in carico sociale e sanitaria dell'utenza alcune attività potrebbero essere svolte in sedi differenti rispetto alla centrale operativa (Ad es. attività infermieristiche).

3) Modalità di gestione del servizio di Telesoccorso

1. Il servizio di Telesoccorso può essere attivato tramite domanda diretta dell'utenza, tramite i Servizi Sociali, tramite il servizio di Punto Unico delle Cure Domiciliari, tramite il Medico di Medicina Generale.

2. 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, deve tenere ed aggiornare tempestivamente la banca dati degli utenti in base ai dati ricevuti dallo stesso utente, dalla sua famiglia o dagli operatori dei servizi domiciliari, operando sul software concesso in uso dall'Azienda USL. La banca dati verrà consegnata contestualmente alla centrale operativa di cui al successivo art. 7; allo scadere, anche anticipato della convenzione, la banca dati dovrà essere tempestivamente riconsegnata alla committenza.

3. Il gestore deve mettere a punto procedure condivise, in collaborazione con i Servizi sociali territoriali e con i Servizi dell'Azienda USL, in merito all'analisi delle esigenze operative in relazione al personale, alle attrezzature, agli aspetti tecnici, al software, alle linee telefoniche.

4. I nuovi inserimenti saranno autorizzati dal referente individuato all'interno dell'ufficio direzione dell'esecuzione di cui all'art. 23.

5. Il gestore, tramite un proprio tecnico formato ed esperto, deve installare, presso l'abitazione di ciascun utente autorizzato, un terminale in grado di trasmettere al centro operativo 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.

6. 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.).

7. 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 .

8. 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, l'attivazione con la massima rapidità del collaboratore con chiavi, individuato nella scheda dell'utente.

b) qualora fosse necessario, attivare i presidi assistenziali, sociali, sanitari e di sicurezza sulla base delle necessità emerse dal contatto con l'abbonato e dalle indicazioni della scheda;

c) segnalare al Medico di Medicina Generale gli interventi effettuati sugli utenti e l'attivazione del medesimo, relativamente ai bisogni dell'utente;

d) segnalare ai parenti e/o al referente dei servizi sociali che segue l'utente, gli interventi attivati .

e) l'intervento in caso di criticità con l'attivazione dei servizi preposti;

f) la verifica dell'esito dell'intervento di tutte le prestazioni previste conseguenti ad allarmi, con conseguente informazione a tutti i soggetti interessati.

9. Ad attivazione avvenuta il gestore provvede alle modifiche nell'archivio di gestione dell'utenza e a darne conferma all'operatore del servizio di riferimento dell'utente (ad esempio assistente sociale del servizio territoriale) , compilando e memorizzando nel centro operativo una apposita scheda per ogni singolo utente, contenente i dati più significativi. La scheda dovrà essere aggiornata periodicamente e predisposta in modo da contenere i dati relativi alla persona, ai parenti, agli amici, ai vicini, da avvisare in caso di necessità. Dovrà contenere la data, l'ora, il motivo della chiamata, gli interventi predisposti e la struttura o il servizio che sono stati immediatamente interessati, il momento in cui viene effettuato il controllo dell'avvenuto intervento richiesto e i provvedimenti assunti;

10. L'ente gestore dovrà: fornire agli Enti Locali periodici report contenenti i dati di attività e pianificare, sempre con gli Enti Locali, periodici incontri di controllo e verifica sull'attività svolta.

4) Modalità di gestione di potenziali situazioni di criticità sanitaria.

1. In tutte le situazioni in cui l'utente segnala una situazione di potenziale criticità sanitaria, gli operatori del Telesoccorso dovranno:

a) raccogliere tutte le informazioni attinenti al disagio segnalato (se l'utente è in grado di comunicare);

b) comunicare immediatamente la situazione rilevata al MMG e/o al 118.

c) contattare il familiare e/o il collaboratore con chiavi ed inviarli immediatamente al domicilio dell'utente.

2. Ogni operatore deve essere identificato rispetto all'intervento attivato.
3. Gli operatori del Telesoccorso dovranno successivamente verificare l'esito degli interventi e, in caso di ricovero, informare i servizi ai quali l'utente risulti in carico.

5) Modalità di gestione dei servizi di cui al Nucleo Fragilità e Disagio Bioclimatico

1. I Comuni per mezzo dei servizi sociali territoriali inviano al gestore, annualmente o al bisogno, gli elenchi anagrafici dei loro residenti con i nominativi delle persone di età superiore a 75 anni che vivono sole e non usufruiscono di assistenza domiciliare.
2. Vista la finalità d'intercettazione della fragilità e prevenzione dell'evento morboso, un operatore adeguatamente formato contatta l'anziano per effettuare una prima ricognizione e valutazione della sua situazione socio assistenziale attraverso un'intervista telefonica che si basa su un questionario appositamente elaborato.
3. Valutato il risultato del questionario, un educatore redige un progetto educativo individualizzato (PEI) che, a seconda delle criticità rilevate, prevede il monitoraggio dell'anziano con contatti telefonici periodici o accessi domiciliari. Per lo svolgimento di questa tipologia di intervento dovrà essere dedicato un monte ore minimo di attività educativa di almeno 450 ore annue.
4. Il progetto individualizzato può prevedere un percorso d'inserimento o reinserimento dell'anziano nella rete sociale (buon vicinato, inserimento nei centri sociali, partecipazione ad altre attività proposte dal terzo settore, attività di quartiere, attività di parrocchie ecc...); al termine del progetto si monitora il risultato con almeno una o due telefonate annuali. Considerata la condizione di fragilità degli utenti per i quali vengono attivati questi tipi di interventi si ritiene che la durata media del progetto debba attestarsi su circa 6 mesi, salvo particolari condizioni di fragilità che dovranno essere valutate caso per caso.
5. Se il bisogno espresso è di tipo sanitario, l'anziano viene monitorato dal personale infermieristico del Nucleo Fragilità e, ad ogni rivalutazione, l'Infermiere del Nucleo Fragilità aggiorna il Medico di Medicina Generale dell'utente. Se il bisogno espresso è di tipo sociale, l'anziano viene monitorato dal personale educativo.
6. L'archivio degli anziani seguiti dal Nucleo Fragilità è gestito tramite un software di proprietà dell'Azienda USL, utilizzato dall'attuale gestore e che verrà ceduto in uso al gestore per tutta la durata dell'appalto; l'archivio con i nuovi e vecchi utenti dovrà essere tenuto ed aggiornato dal gestore.
7. Un referente individuato dal Servizio sociale territoriale competente valuta l'appropriatezza ed efficacia degli interventi e dei progetti individuali proposti e vigila sulla corretta esecuzione delle prestazioni dovute.
8. 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.
9. 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 i servizi ed il soggetto gestore dell'appalto per l'invio delle comunicazioni relative ai valori assunti dall'Indice di THOM e il progetto per il contenimento dell'eventuale disagio bioclimatico.

7) Dotazione strumentale minima

1. Per l'espletamento del servizio l'Azienda USL Romagna, nella sua qualità di proprietaria, come da determinazione n. 908 del 17/04/2015, concede in uso gratuito per tutta la durata della convenzione:

a) n. 1 centralina operativa funzionante in presenza di linea ADSL marca URMET

b) apparati in dotazione agli utenti per il servizio di Telesoccorso. Qualora la dotazione non fosse sufficiente il gestore dovrà farsi carico dell'acquisto di nuovi apparecchi compatibili con il sistema in uso ovvero con altro sistema purché venga garantito il servizio nei termini del presente capitolato e venga dato all'utente 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.

Al 31/12/2018 la consistenza degli apparati è:

Totale apparati assegnati : n° 241 di cui

-Assist 3 n° 219

-Assist 4 GSM n° 22

Totale apparati in sede n° 192 di cui

-Assist 3 da riparare n° 40

-Assist 3 batteria scarica n° 57

-Assist 3 in smaltimento n° 9

-Assist 3 che deve rientrare in sede n° 2

-Assist 4 GSM n° 1

-Assist 4 GSM n° 2 in riparazione

c) n° 1 software della Urmec Ate srl - Centrale Vito versione 9.0.0 (in dotazione gratuita con le centraline)

d) la banca dati informatica con tutti i dati degli utenti inseriti nel servizio di Telesoccorso e nucleo fragilità .

2. Le caratteristiche tecniche degli apparati sono descritte nell'allegato A, le schede tecniche saranno consegnate brevi mano, in quanto presenti in ogni scatola dell'apparato.

3. Il gestore dovrà farsi carico dello spostamento della centrale, attualmente collocata a Rimini presso la sede operativa dell'appaltatore uscente, che dovrà essere riallestita perfettamente funzionante presso una sede posta nel territorio della Provincia di Rimini con presenza di ampia e costante copertura di rete e linea ADSL veloce , per fornire la massima garanzia di ricezione dei segnali di allarme anche in caso di traffico intenso o di black-out. Una centrale verrà utilizzata come riserva per assicurare sempre la continuità del servizio.

4. La sede operativa deve essere allestita entro e non oltre 15 giorni dal verbale di consegna del servizio, in accordo con il Committente e l'appaltatore uscente al fine di garantire la continuità del servizio.

5. Il gestore deve subentrare nella gestione di tutti gli utenti già allacciati entro 10 giorni dalla data di stipula della convenzione 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. Il costo di tale operazione deve essere compreso nel canone di abbonamento; 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.

6. Il gestore dovrà utilizzare i beni consegnati per le attività indicate nel presente capitolato con massima diligenza e con l'obbligo di restituirli al termine della concessione in buone condizioni, fatta salva la normale usura, senza pretesa di alcun indennizzo.

7. La consegna della centralina e degli apparati verrà effettuata con apposito verbale redatto e sottoscritto congiuntamente fra le parti contestualmente all'avvio del servizio, così come la loro riconsegna, verbali da cui risulterà lo stato e la consistenza degli stessi.

8. Con la consegna il gestore assume la custodia dei beni e la responsabilità diretta verso il Comune ed i terzi dei danni causati per sua colpa da ogni abuso o trascuratezza, compresa un'adeguata manutenzione per cui, salvo il normale deperimento dovuto all'uso corretto di cui al presente disciplinare, ogni danno accertato comporta per il concessionario l'obbligo del risarcimento del danno.

9. Per il funzionamento del servizio il gestore dovrà dotarsi a cura e spese proprie della eventuale strumentazione ulteriormente necessaria a garantire il corretto funzionamento del servizio tenendo conto anche della proposta di gestione presentata nel progetto tecnico.

10. Il gestore deve assicurare, a cura e spese proprie,:

a) 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.

b) La manutenzione, assistenza, riparazione, sostituzioni degli apparati in uso agli utenti per il Telesoccorso, compresi i pezzi di ricambio; resta inteso che al termine dell'appalto tutti gli apparati, compresi quelli acquistati dall'appaltatore in sostituzione di quelli inutilizzabili, rimangono acquisiti al patrimonio del committente senza che siano dovute indennità aggiuntive.

c) Di disporre sempre di una congrua scorta di apparecchi al fine di garantire la tempestività degli interventi manutentivi e riparativi necessari.

11. In caso di cessato utilizzo del servizio da parte di un assistito per qualunque ragione o causa, il gestore provvede al ritiro, a propria cura e spese, dell'apparecchiatura installata

12. Sono a carico del gestore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e i rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del presente appalto, nonché ad ogni altra attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

13. In ogni caso, il gestore deve garantire l'esecuzione di tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato, pena la risoluzione di diritto del rapporto.

14. Il gestore deve essere in possesso di tutte le registrazioni e/o autorizzazioni previste dalla normativa vigente per l'erogazione dei servizi in convenzione.

15. Con la consegna l'utente è responsabile della custodia e corretto uso dell'apparato; sono a carico dell'utente, oltre al pagamento di un canone bimestrale, le spese delle utenze per l'utilizzo dell'apparato.

8) Durata

1. Il servizio avrà la durata di 3 anni, con decorrenza dalla data di sottoscrizione del contratto, ovvero, se antecedente, dalla consegna del servizio, con possibilità di rinnovo per un ulteriore triennio.

2. Il committente si riserva la facoltà di consegnare il servizio nelle more di sottoscrizione della convenzione dopo il perfezionamento dell'aggiudicazione.

3. In caso di scadenza naturale od anticipata del servizio, il gestore si impegna comunque ad assicurare la prosecuzione delle attività per un periodo massimo di sei mesi, e comunque fino all'aggiudicazione della nuova gara o fino all'attivazione del nuovo servizio, alle stesse condizioni di convenzione.

9) valore dei servizi e corrispettivi.

1. La controprestazione in favore del gestore è data:

- parte dal corrispettivo posto carico degli enti finanziatori determinato come offerta in ribasso sul prezzo a base d'asta di € 756.000,00 per il triennio, al netto di Iva, oneri da interferenza lavorativa pari a 0.

- parte dal rimborso forfettario a carico di ogni utente per il servizio di Telesoccorso di € 15,00 , al lordo di ogni onere, a bimestre.

2. Ai sensi dell'art. dell'art. 23, comma 16, del D. Lgs. 50/2016 il valore complessivo del contratto, rinnovi ed opzioni comprese, è pari in via presuntiva a € 2.781.675,00 così determinati.

Descrizione servizi/beni	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importi	
teleassistenza, telecontrollo e/o telesoccorso e servizi connessi per utenti domiciliari	85300000-5	per la particolare natura del servizio, non sono scorporabili attività prevalente e attività secondarie.	Importo a base di gara per 36 mesi Valore a base d'asta	€ 756.000,00
			Rinnovo 36 mesi	€ 756.000,00
			Proroga 6 mesi	€ 126.000,00
			Servizi supplementari art	€ 819.000,00

			106 comma 1 lett.a) comprensivo del quinto d'obbligo	
			Canone bimestrale telesoccorso a carico utente Comprensivo di opzioni Calcolato su 370 utenti	€ 324.675,00
Importo totale a base di gara € 756.000 Valore complessivo dell'appalto: € 2.781.675,00			Somma valore complessivo appalto	€ 2.781.675,00

3. Gli importi sono al netto di eventuali imposte indirette che saranno determinate, in base alla natura del soggetto beneficiario dell'appalto, in caso di addebito d'IVA, troveranno applicazione le disposizioni dell'art 17 ter DPR 633/72, in materia di scissione dei pagamenti".

4. A titolo meramente indicativo si forniscono i seguenti dati:

DATI 2017

- al 31/12/2017 il numero di utenti, tutti residenti presso la propria abitazione, che ha usufruito del servizio di Telesoccorso è di 366 unità.

Gli utenti monitorati nel 2017 con il nucleo fragilità sono stati:

- n. 2122 anziani over 75 aa. intervistati telefonicamente
- n. 6 persone prese in carico per progetti educativi al domicilio

DATI 2018

- al 31/12/2018 il numero di utenti, tutti residenti presso la propria abitazione, che ha usufruito del servizio di Telesoccorso è di 241 unità.

Nel 2018 per il nucleo fragilità sono state effettuate 1264 telefonate, per l'emergenza climatica n. 3005 telefonate.

6. Il servizio è da svolgersi a corpo. Le informazioni di cui sopra hanno carattere puramente indicativo, il numero degli utenti può variare essendo subordinato ad eventualità e circostanze non preventivabili (es. decessi, trasferimenti, nuovi inserimenti, ecc.) e non potrà costituire causa di revisione delle condizioni del presente capitolato, per cui diminuzioni o aumenti del numero dei utenti non daranno diritto a revisione del canone mensile a carico degli enti pubblici, fatta salvo la eventuale revisione annuale nei modi e forme previste per legge e fatto salvo quanto previsto al successivo art.20 in materia di variazioni .

7. Il costo del canone di servizio potrà essere oggetto di revisione solo a partire dal secondo anno di convenzione sulla base della oggettiva variazione dei prezzi.

8. Si precisa che gli utenti del servizio di Telesoccorso non pagano un costo di attivazione, ma, sostengono una spesa bimestrale pari a euro 15,00 lorda per usufruire del servizio. 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.

9. Non vi sono rischi esistenti nel proprio luogo di lavoro ove deve operare l'aggiudicatario ulteriori rispetto a quelli specifici dell'attività propria dell'aggiudicatario, non vi sono rischi immessi nei luoghi di lavoro della stazione appaltante dalle lavorazioni dell'aggiudicatario, non vi sono rischi derivanti da modalità di esecuzione particolari, pertanto i rischi per la sicurezza da interferenze e' pari a zero e non e' necessaria la compilazione del DUVRI

10. Per tutti gli altri rischi, resta immutato l'obbligo per ogni operatore economico di elaborare il proprio documento di valutazione dei rischi e di provvedere all'attuazione delle misure di sicurezza necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici dell'attività svolta. I prezzi offerti dovranno tenere conto degli oneri derivanti da tali obblighi.

11. Resta fermo che, il rischio imprenditoriale di gestione grava comunque sul concessionario e pertanto, nessun adeguamento potrà essere richiesto con riferimento ad eventi straordinari, calamità, epidemie e quant'altro possa riflettersi sull'equilibrio economico; il corrispettivo è da intendersi onnicomprensivo di tutte le spese sostenute dal Gestore derivanti dalle obbligazioni della presente convenzione ; poiché il gestore nella determinazione della propria offerta deve tenerne conto di tutti gli oneri derivanti dal presente atto, nonché della loro influenza sull'economia del servizio, non potrà avanzare al riguardo eccezioni, riserve e domande di compensi aggiuntivi.

12. Resta inteso che eventuali piani di intervento legati a situazioni bioclimatiche di natura eccezionale potranno essere oggetto di separata contrattazione ai sensi dell'art. 57 comma 5° lett. a) del D.lgs n. 163/2006.

Art. 10) Finanziamenti e pagamenti

1. Previo accertamento da parte dell'Ufficio Direzione dell'esecuzione come individuato al successivo art 23 che le prestazioni effettuate, in termini di quantità e qualità, siano conformi alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali, il pagamento delle fatture relative ai servizi affidati ai sensi della presente convenzione, sarà effettuato dall'Azienda USL – Area Vasta Romagna, sede amministrativa di Rimini, in forza della:

- propria competenza sanitaria, per quanto concerne le prestazioni che trovano copertura attraverso le risorse economiche del bilancio sanitario;
- gestione amministrativo-contabile del FRNA ai sensi della DGR n. 1206/2007, per quanto concerne le prestazioni che trovano copertura attraverso le risorse economiche del FRNA, nel rispetto di quanto regolamentato nelle convenzioni per ogni distretto aventi ad oggetto la gestione associata tra i Comuni ed integrata con l'Azienda USL riguardo alle aree indicate in premessa;
- accordo sottoscritto per ogni Distretto per la gestione amministrativo-contabile delle risorse economiche attinte dai bilanci comunali e trasferite all'Azienda USL nelle aree in gestione associata tra i Comuni ed integrata con l'Azienda.

2. Il gestore emetterà mensilmente fattura in modalità elettronica, riepilogativa di tutte le posizioni degli utenti allacciati, del numero di contatti, interviste interventi afferenti al c.d. nucleo fragilità e disagio bioclimatico , intestata all'Azienda USL – Area Vasta Romagna, indirizzata alla sede amministrativa di Rimini ed inviata contemporaneamente, per conoscenza e per svolgere gli

opportuni controlli, al referente del contratto nell'ambito dell'ufficio di direzione dell'esecuzione individuato ai sensi del successivo art. 23.

3. Il pagamento avverrà con bonifico bancario entro 60 (sessanta) giorni fine mese data fattura.

4. Resta inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, il gestore potrà sospendere il servizio e, comunque, lo svolgimento delle attività previste dal presente capitolato. In caso di inadempienza a tale obbligo, il contratto potrà essere risolto con dichiarazione unilaterale da comunicarsi con lettera raccomandata A/R o via Pec.

5. Previo accertamento della regolarità delle prestazioni, il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dall'Azienda USL in forza dell'accordo sottoscritto per ogni Distretto per la gestione amministrativo-contabile delle risorse economiche attinte dai bilanci comunali e trasferite all'Azienda USL nelle aree in gestione associata tra i Comuni ed integrata con l'Azienda.

6. L'Azienda, in qualità di delegato al pagamento dei contributi, riceverà dagli enti sottoscrittori dell'accordo sulla gestione associata e facenti parte dei distretti della provincia di Rimini, le risorse economiche necessarie a dare copertura finanziaria agli interventi programmati nei termini che saranno stabiliti nelle convenzioni aventi ad oggetto la gestione associata tra i comuni e integrata con l'Azienda.

7. L'Azienda effettuerà il pagamento previa :

- acquisizione delle risorse necessarie

- ricezione di fattura elettronica secondo quanto indicato al punto 8

- acquisizione dell'attestazione della regolarità delle prestazioni in fattura

- acquisizione del certificato unico di regolarità contributiva (DURC) ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 30 D.Lgs n. 50/2016

- verifica del non inadempimento da parte dell'appaltatore all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento (art. 48-bis D.P.R. n. 602/1973) in quanto trattasi di somma dovuta per prestazione continuativa di importo complessivo superiore a € 10.000,00.

8. Le fatture dovranno essere intestate all'AUSL della Romagna – Via De Gasperi, 8 – 48121 Ravenna – C.F. e P.I. 02483810392 - e inviate esclusivamente in formato elettronico attraverso l'intermediazione della Regione Emilia Romagna (Notier) con il sistema di interscambio SDI. Nelle fatture dovrà essere indicato il seguente codice: Codice IPA Univoco ufficio: 0L06J9 (ZERO L ZERO SEI J NOVE) - Nome dell'ufficio: Bilancio Cesena - Riferimento amministrativo: "SSARN". Ogni fattura dovrà obbligatoriamente riportare il Codice Identificativo di Gara.

9. Premesso che l'Azienda USL procederà con il pagamento delle fatture, stante la disponibilità delle risorse trasferite dagli Enti Locali sottoscrittori, le parti convengono che l'Azienda USL è esonerata espressamente da qualsiasi forma di responsabilità (compreso il pagamento di eventuali interessi moratori), qualora non effettuati i pagamenti delle fatture nel rispetto dei termini di legge per:

a) mancata disponibilità delle risorse da trasferirsi da parte degli Enti Locali;

b) mancata validazione da parte del Responsabile del servizio per anziani e disabili delle fatture relative agli interventi autorizzati dallo stesso (delibera 39 del 2015 – Gestione associata).

10. L' Azienda USL ed il Comune di Bellaria Igea Marina non rispondono di ritardi nei pagamenti per mancanza dei fondi destinati alla copertura del servizio da parte degli enti sottoscrittori in forza dell'accordo sottoscritto per ogni Distretto per la gestione amministrativo-contabile delle risorse economiche attinte dai bilanci comunali e trasferite all'Azienda USL nelle aree in gestione associata tra i Comuni ed integrata con l'Azienda, in quanto trattasi di obbligazione divisibile ai sensi dell'art. 1314 c.c. , se non per la propria quota parte.

Art. 11) Tracciabilità finanziaria

1. Il Gestore si obbliga al rispetto tassativo degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari in ottemperanza all'art. 3 della legge 13/8/2010 n. 136 a norma del quale tutti i movimenti finanziari relativi ai lavori, devono essere registrati sui conti correnti dedicati e devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale.

2. Il Gestore deve pertanto utilizzare, a pena di nullità, un conto corrente bancario o postale, acceso presso banche o presso la società Poste italiane Spa, dedicato, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche; sul medesimo conto devono essere effettuati i pagamenti operati dalla società ai subappaltatori o altro subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessati alla fornitura di cui al presente atto.

3. Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, il bonifico bancario o postale deve riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere dalle parti il codice identificativo gara (CIG) .

4. Restano salvi gli altri adempimenti di cui alla legge n. 136/2010.

Art. 12) Ritenuta a garanzia:

1. Sull'importo netto progressivo dei pagamenti dovuti deve essere effettuata la ritenuta dello 0,50 per cento ai sensi dell'art. 5/bis del D.Lgs n. 50/2016. Le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo la verifica della corretta esecuzione di tutte le prestazioni contrattuali, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

2. Le fatture corrisponderanno all'importo netto da liquidarsi già decurtato 0,50 per cento. La ritenute verranno liquidate su presentazione di fattura riepilogativa finale con l'importo corrispondente alla somma di tutte le ritenute effettuate .

Art.13) Organico di servizio

1. Dovrà essere garantito un organico adeguato a garantire il corretto funzionamento del servizio coerentemente con la proposta gestionale che verrà presentata

2. Il numero e il tempo di lavoro degli operatori, degli educatori e dell'altro personale impiegato nei servizi dovrà essere indicato nel progetto, tenendo conto dei servizi minimi che devono essere garantiti, unitamente al curriculum in cui vengano indicati la formazione professionale, i titoli di studio e le esperienze lavorative.

3. Il personale incaricato dell'espletamento del servizio di Telesoccorso e teleassistenza deve essere selezionato e formato adeguatamente, assicurando una indispensabile "competenza sociale" nella gestione della comunicazione, della relazione e nell'attivazione della rete dei servizi.

5. Il personale incaricato dell'espletamento del servizio nucleo fragilità per la parte relativa alla stesura ed attuazione di progetti individualizzati deve essere in possesso della qualifica di educatore così come definita nella delibera di Giunta regionale n. 514/2009.

8. Il coordinatore è il referente unico per l'organizzazione e gestione dei servizi in convenzione e deve assicurare la sua reperibilità; ad esso i servizi sociali territoriali e l'ufficio di direzione dell'esecuzione si rivolgeranno per tutte le necessità relative all'espletamento del servizio. In caso di sua assenza o impedimento l'aggiudicatario dovrà individuare un sostituto, comunicandone tempestivamente il nominativo al direttore dell'esecuzione.

12. Il gestore, ogni qual volta ci siano delle variazioni del personale utilizzato, dovrà utilizzare personale con i requisiti richiesti e presentare un elenco aggiornato, impegnandosi a mantenere lo standard prestazionale e qualitativo richiesto.

13. Il gestore dovrà assicurare la formazione e l'aggiornamento del personale addetto ai servizi per un minimo di ore 25 annue per ciascun operatore.

14. Il gestore si impegna a produrre il piano annuale della formazione indicando specificatamente tempi, modalità e contenuti dei corsi.

15. In caso di iniziative formative, inerenti l'oggetto dei servizi, promosse, in particolare, dall'Azienda USL della Romagna e/o dal servizio sociale territoriale, il gestore si impegna a promuovere la partecipazione dei propri operatori.

Art. 14) Trattamento dei dati e obblighi di riservatezza

1. Il gestore è responsabile del trattamento dei dati personali e sociosanitari che, in ragione dello svolgimento del servizio, necessariamente acquisirà, nonché della corretta gestione, conservazione e sicurezza delle banche dati ed archivi degli utenti ed assistiti.

2. Il gestore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione delle prestazioni in convenzione.

3. In particolare si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza verranno rispettati anche in caso di cessazione dei rapporti in essere e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

4. Il gestore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e risorse, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e risorse di questi ultimi, degli obblighi di riservatezza anzidetti.

5. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, il Comune delegato ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto, fermo restando che il gestore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare al Comune delegato e agli utenti coinvolti.

6. Il gestore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati personali (Regolamento UE/2016/679 – GDPR- e normativa nazionale, D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.) e ulteriori provvedimenti in materia. In particolare l'appaltatore:

a) dovrà trattare i dati in suo possesso esclusivamente ai fini dell'espletamento dei servizi appaltati;

b) non potrà comunicare a terzi (salvo casi eccezionali che riguardino l'incolumità o la sicurezza dei minori, previa autorizzazione del titolare o, in caso di urgenza, con successiva informativa al titolare) e diffondere dati in suo possesso, né conservarli successivamente alla scadenza del contratto di appalto.

c) dovrà adottare opportune misure atte a garantire la sicurezza dei dati in suo possesso.

Art. 15) Personale

1. Tutto il personale dovrà essere scelto in modo da garantire massima serietà, riservatezza, diligenza, discrezione e adeguatezza nello svolgimento dei compiti affidati.

2. Il direttore dell'esecuzione si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del personale, che durante il servizio si sia comportato in modo negligente o abbia dato dimostrazione di scarsa professionalità o abbia in qualche maniera creato disservizi o turbative al servizio.

3. Il gestore provvederà con urgenza a quanto richiesto senza che ciò possa costituire motivo di maggiore onere.

4. Qualora, nonostante le segnalazioni e le richieste in ordine alla cattiva condotta del personale, quest'ultimo continuasse nel suo comportamento scorretto, la circostanza si intende quale inadempimento grave ai fini della risoluzione del rapporto contrattuale.

5. Il gestore si dovrà impegnare a mantenere costanti le figure educative di riferimento e a limitare i fenomeni di turnover, tali da compromettere la peculiarità dei servizi in convenzione, garantendo la continuità e la non interruzione dei servizi.

6. Nel caso di variazione del personale rispetto a quanto dichiarato in sede di offerta, i nominativi, la consistenza numerica e le relative qualifiche devono essere preventivamente comunicate, a mezzo lettera o via fax o e-mail all'ufficio direzione dell'esecuzione per l'approvazione formale. In mancanza di tale approvazione, l'aggiudicatario non potrà procedere ad alcuna variazione che modifichi l'offerta di gara.

Art. 16) Clausola sociale d'imponibile di manodopera

1. La ditta si impegna in caso di aggiudicazione al rispetto della clausola d'imponibile di manodopera per cui, qualora abbia l'esigenza di disporre di ulteriori maestranze rispetto a quelle di cui si avvale per lo svolgimento delle attività rientranti fra quelle oggetto del contratto, si impegna in via prioritaria all'assunzione delle maestranze che operano alle dipendenze dell'appaltatore uscente, dallo stesso individuate come idonee qualora ciò sia coerente con la propria organizzazione d'impresa.

2. L'appaltatore uscente impiega nel servizio (CCNLL cooperative sociali) :

Telesoccorso:

- n. 5 unità C2 OSS 36 ore settimanali
- n. 1 unità C2OSS 33 ore settimanali (sostituzioni)

Nucleo fragilità:

- n. 1 unità, D2 Educatore professionale , 18 ore settimanali
- n. 1 unità, D2 Educatore professionale , 20 ore settimanali
- n. 1 unità, D2 Educatore professionale , 25 ore settimanali
- n. 1 unità D2 assistente sociale 12 ore settimanali
- n. 1 unità EC1COO a tempo pieno (coordinatore)

Art. 17) Osservanza delle norme in materia di lavoro

1. Il gestore si obbliga a retribuire il proprio personale in misura non inferiore a quella stabilita dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di categoria e ad assolvere tutti i conseguenti oneri compresi quelli concernenti le norme previdenziali, assicurative e similari.
2. Il gestore si obbliga a presentare su richiesta copia di tutti i documenti atti a verificare la corretta corresponsione dei salari, nonché dei versamenti contributivi.
3. Il gestore è tenuto ad assicurare il personale addetto contro gli infortuni e si obbliga a far osservare scrupolosamente le norme antinfortunistiche ed a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alle vigenti norme di legge in materia .
4. Ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs n. 50/2016 in caso di ottenimento del documento unico di regolarità contributiva che segnali un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, il responsabile del procedimento sospende il pagamento e appena determinato l' esatto ammontare del credito dovuto agli enti previdenziali e assicurativi trattiene dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza.
5. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il documento unico di regolarità contributiva è disposto direttamente agli enti previdenziali e assicurativi.
6. Il gestore riconosce che non avendo l'ente pubblico alcun potere di valutazione del merito delle controversie eventualmente in corso tra appaltatore ed enti previdenziali ed assicurativi, trattandosi di adempimento dovuto per legge, nessuna responsabilità potrà essere imputata all'ente pubblico per i pagamenti così disposti, cosicché in caso di contestazioni sui crediti riscossi dagli enti a seguito di emissione di DUR negativo, l'appaltatore si rivarrà direttamente su questi ultimi mallevando espressamente il Comune.
7. In caso di ritardo della ditta nel pagamento delle retribuzioni, accertato dal responsabile del procedimento , il Comune committente potrà intervenire, anche in corso di esecuzione del contratto, su domanda dei soggetti interessati, a pagare direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, fino a concorrenza delle prestazioni rese nell'ambito del rapporto e non ancora regolate, detraendone il relativo importo dalle somme dovute all'appaltatore.
8. Il responsabile del procedimento invita per iscritto l'esecutore, a provvedervi entro i successivi quindici giorni. Decorso infruttuosamente il suddetto termine e ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, provvede al pagamento diretto ai lavoratori. I pagamenti sono provati dalle quietanze predisposte a cura del responsabile del procedimento e sottoscritte dagli interessati.
9. Nel caso di formale contestazione delle richieste di pagamento delle retribuzioni arretrate, il responsabile del procedimento provvede all'inoltro delle richieste e delle contestazioni alla direzione provinciale del lavoro per i necessari accertamenti.
10. Il gestore si impegna a permettere la visione dei libri paga e di ogni altra documentazione inerente i rapporti contrattuali con dipendenti, soci e altri collaboratori impegnati nei servizi di cui al presente appalto al Responsabile del procedimento, al fine di verificare il rispetto delle condizioni poste dal presente articolo.
11. Il responsabile è tenuto al segreto d'ufficio sulle notizie apprese, salvo che le stesse configurino illecito o denunciino un contrasto con quanto pattuito col Comune committente.

Art. 18) Norme di comportamento

1 In relazione alle legge n. 190/2012 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione, il gestore si impegna, ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 2 comma 3° ultimo periodo del d.p.r. 16.04.2013 n. 62 “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici” , ad osservare a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo impegnati nella fornitura, servizio, opera, le norme di comportamento del citato Codice , per quanto compatibili, che l’incaricato dichiara di conoscere ed accettare senza eccezione alcuna per averne preso, fermo restando che l’accertata violazione degli obblighi derivanti dal Codice è causa di risoluzione di diritto del rapporto pena la nullità del contratto di fornitura/servizio.

2. In relazione all’inesistenza della situazione di cui all’art. 53, comma 16-ter, del D.Lgs. n. 165/2001 introdotto dall’art. 1, comma 42, della Legge n. 190/2012 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”, il gestore si impegna a non concludere contratti o conferire incarichi di attività lavorativa o professionale ai soggetti indicati nell’art. 53, comma 16 ter del D.Lgs. n. 165/2001 (ex dipendenti pubblici cessati dal rapporto di pubblico impiego che negli ultimi tre anni di servizio hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle Pubbliche Amministrazioni a cui sono equiparati anche i titolari di incarichi di cui al D.Lgs. n. 39/2013 ivi compresi i soggetti esterni con i quali l’Amministrazione stabilisce un rapporto di lavoro, subordinato od autonomo) nel triennio successivo alla cessazione del rapporto di pubblico impiego;

3. Il gestore si impegna al rispetto tassativo di tutte le norme pattizie di cui ai protocolli di legalità sottoscritti dagli Enti pubblici dei Distretti di Rimini e Riccione in data 08.02.2012 e 16.09.2013 consultabili sul sito: www.prefettura.it/rimini e di impegnarsi in caso di aggiudicazione ai rispettarle e farle rispettare, che faranno parte integrante e sostanziale della convenzione di concessione, accettandone incondizionatamente il contenuto e gli effetti.

4 I suddetti protocolli formano parte integrante e sostanziale della convenzione per la concessione del servizio e in caso di aggiudicazione il gestore si impegna a rispettare e fare rispettare le clausole in essi riportate consapevole che la loro violazione costituisce causa di risoluzione immediata ed automatica del contratto.

Art. 19) Reportistica e informazioni sul servizio

1. Il gestore è tenuto alla produzione di specifiche relazioni in riferimento a quanto previsto dal presente capitolato secondo le modalità indicate dall’ufficio direzione dell’esecuzione.

2. Nello specifico andrà prodotta con periodicità annuale una relazione con i seguenti contenuti minimi:

- a) l’andamento generale del servizio;
- b) il numero di ore di formazione di ciascun operatore impiegato nei servizi (come da normativa vigente);
- c) il tourn over annuale in misura percentuale;
- d) le attività di miglioramento per l’anno successivo desunte dagli esiti dei questionari di gradimento compilati dall’utenza;
- e) le attività formative realizzate nel periodo e loro effetti sulla pratica lavorativa quotidiana;
- f) indicazioni di monitoraggio generali al fine di migliorare l’efficacia e l’efficienza dei servizi;

g) ricaduta sull'utenza dei servizi erogati;

h) tabella organico (indicazione elemento contrattuale), con i relativi costi.

i) relazione riepilogativa finale; rientra nei doveri di correttezza contrattuale dell'appaltatore fornire, nel rispetto dell'art. 66 comma 2 del D.Lgs n. 50/2016 e di comprovati ed oggettivi motivi di riservatezza legati a segreti commerciali, tutte le informazioni tecniche ed economiche sui servizi resi per la pianificazione e svolgimento delle procedure di riaffidamento degli stessi, compresi i dati sul numero, mansioni, livelli e qualifiche contrattuali, costi del personale impiegato nell'appalto.

Art. 20) Facoltà di variazione o miglioramento delle prestazioni

1. E' facoltà delle parti apportare modifiche consensuali alla convenzione, senza snaturarne la sostanza, per esigenze degli enti finanziatori o, su proposta del gestore, durante la vigenza del contratto.

2. Ogni eventuale modifica deve essere adeguatamente motivata, evidenziando i motivi di utilità pubblica e/o funzionalità che la rendono opportuna.

3. Nel presente affidamento è operante il quinto d'obbligo, nonché le altre facoltà di variazione previste dal Codice dei Contratti e dal regolamento d'attuazione .

4. Fatto salvo quanto previsto all'art. 7 comma 4° , il Comune committente potrà richiedere all'Appaltatore, variazioni in aumento o in diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto dell'importo di cui all'art. 5 "Importo contrattuale" agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario senza diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni.

5. Il Comune committente, in aggiunta a quanto previsto dal precedente comma, nel proprio esclusivo interesse, si riserva di richiedere le varianti, in aumento o in diminuzione, finalizzate al miglioramento o alla migliore funzionalità delle prestazioni oggetto del contratto fino alla concorrenza del 5 (cinque) per cento dell'importo di contratto.

6. Ai sensi dell'art. 35 comma 4 e dell'art. 106 comma 1, lett. a) del D.lgs. 50/2016 e dell'art. 1331 del Codice Civile, il Committente si riserva la facoltà di ampliare, nel caso sia necessario fornire i servizi in convenzione ad altri utenti oltre il quinto d'obbligo, l'importo contrattuale per un valore complessivamente non eccedente il 50% (comprensivo del quinto d'obbligo) durante la specifica vigenza contrattuale; per vigenza contrattuale si intende sia il contratto biennale iniziale sia il rinnovo biennale sia la proroga tecnica.

7. Il gestore con la sottoscrizione della convenzione accetta di eseguire tutte le variazioni di carattere non sostanziale che siano ritenute opportune dal Comune purché non mutino sostanzialmente la natura delle attività oggetto del contratto e non comportino a carico dell'esecutore maggiori oneri.

8. Nessuna variazione o modifica al contratto potrà essere introdotta dal gestore se non è stata approvata dal Direttore dell'esecuzione del contratto e qualora effettuate non daranno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e comporteranno, a cura spese del concessionario, la rimessa in pristino della situazione preesistente.

Art. 21) Sospensione dei Servizi

1. Considerata la natura giuridica di servizio essenziale del servizio di Telesoccorso e Nucleo Fragilità , il concessionario non può sospendere i servizi forniti in seguito a decisione unilaterale, nemmeno nel caso in cui siano in atto controversie con il Comune committente o l'Azienda USL o altro ente pubblico di cui all'accordo sottoscritto per ogni Distretto per la gestione amministrativo-

contabile delle risorse economiche attinte dai bilanci comunali e trasferite all'Azienda USL nelle aree in gestione associata tra i Comuni ed integrata con l'Azienda.

2. il gestore deve assicurare la continuità del servizio anche in caso di sciopero del personale; in caso di impossibilità ad erogare il servizio per sciopero del proprio personale dipendente o altra causa non imputabile alla ditta stessa, il gestore dovrà darne comunicazione all'Ufficio Direzione dell'esecuzione con preavviso scritto di almeno 36 ore

3. In difetto di ciò e/o in caso di mancato servizio per cause imputabili al gestore, la medesima corrisponderà al Comune committente l'ammontare di una penale di € 500 per ogni giorno di sospensione, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del danno effettivamente subito.

4. L'eventuale sospensione dei servizi per decisione unilaterale e immotivata del gestore per una durata superiore a 15 giorni costituisce inadempienza contrattuale grave e comporta la conseguente risoluzione del contratto per colpa; in tal caso il Comune committente procederà all'incameramento della cauzione definitiva, e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

5. Il direttore dell'esecuzione ordina la sospensione, anche parziale, dell'esecuzione delle prestazioni di convenzioni qualora circostanze particolari ne impediscano temporaneamente la regolare esecuzione. Di tale sospensione verranno fornite le ragioni.

6. La sospensione della prestazione, potrà essere ordinata per:

a) avverse condizioni climatiche;

b) cause di forza maggiore;

c) altre circostanze speciali che impediscano la esecuzione o la realizzazione a regola d'arte della prestazione.

7. Il direttore dell'esecuzione del contratto, con l'intervento dell'esecutore o di un suo legale rappresentante, compila apposito verbale di sospensione in cui sono esplicitate le ragioni della sospensione.

8. Non appena sono venute a cessare le cause della sospensione, il direttore dell'esecuzione redige i verbali di ripresa dell'esecuzione del contratto.

9. Nel verbale di ripresa il direttore indica il nuovo termine di conclusione del contratto, calcolato tenendo in considerazione la durata della sospensione e gli effetti da questa prodotti.

Art. 22) Divieti

1. Il gestore non può apportare variazioni sostanziali al progetto presentato in sede di gara.

2. Sono ammesse modifiche di lieve entità al progetto, previo assenso del Comune committente, tali comunque da non comportare un aumento dei corrispettivi di convenzione.

3. In ogni caso tutte le variazioni al programma o al servizio, anche su richiesta dell'Ufficio direzione dell'esecuzione vanno previamente concordate.

4. E' vietata la cessione della convenzione, anche parziale, pena la risoluzione automatica e la decadenza dalla concessione.

5. I servizi dovranno essere eseguiti direttamente dall'aggiudicatario e il contratto non potrà essere ceduto, a pena di nullità, ai sensi dell'art.105, comma 1, del D.Lgs. n.50/2016.

6. Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio/fornitura che intende subappaltare o concedere in cottimo nei limiti del 30% dell'importo complessivo del contratto, in conformità a quanto previsto dall'art. 105 del Codice; in mancanza di tali indicazioni il subappalto è vietato. Il subappalto è consentito esclusivamente previa autorizzazione della stazione. L'eventuale subappalto non può superare la quota del 30% dell'importo complessivo del contratto. 7. Il subappalto, anche di parte del servizio, non autorizzato determina la risoluzione automatica del contratto di appalto. Ai sensi dell'art. 105, comma 3 del D.Lgs n. 50/2016, le seguenti categorie di forniture o servizi, per le loro specificità, non si configurano come attività affidate in subappalto:

- a) l'affidamento di attività specifiche a lavoratori autonomi, per le quali occorre effettuare comunicazione alla stazione appaltante;
- b) la subfornitura a catalogo di prodotti informatici;
- c-bis) le prestazioni rese in favore dei soggetti affidatari in forza di contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura sottoscritti in epoca anteriore alla indizione della procedura finalizzata alla aggiudicazione dell'appalto.

7. E' ammesso il ricorso al convenzionamento con associazioni di volontariato di cui alla legge n. 266/1991 per lo svolgimento di servizi attinenti la convenzione da svolgersi a domicilio.

Art. 23) Ufficio di Direzione dell'esecuzione, verifiche e controlli

1. Ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs 50/2016 il Responsabile Unico del Procedimento è la Dott.ssa Stefania Pierigè, Direttore del Distretto socio sanitario di Riccione, mentre Direttore dell'esecuzione è Dott. Fabio Mazzotti, Direttore del Distretto socio sanitario Rimini, che sarà coadiuvato da un ufficio di direzione con direttori operativi.

2. Al Direttore dell'esecuzione è demandato il controllo e la verifica della regolarità e qualità dei servizi e delle attività svolte in relazione ai contenuti del progetto presentato e del presente capitolato.

3. L'ufficio è preposto al coordinamento, alla direzione, al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto e ad assicurarne la regolare esecuzione, verificando che le attività e le prestazioni siano espletate in conformità dei documenti contrattuali e al progetto, oltre a svolgere in raccordo con il responsabile del procedimento tutte le attività allo stesso espressamente demandate dalla normativa in materia di contratti pubblici.

4. A tal fine, è fatto obbligo all'ufficio di monitorare continuativamente il livello quantitativo e qualitativo dei servizi erogati e degli utenti serviti rispetto alle previsioni programmate e ai contenuti dei contratti di servizio e di dare comunicazione mensile (entro il 10 del mese successivo) all'ufficio preposto all'inserimento delle fatture in contabilità dell'Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna – U.O. GESTIONE RAPPORTI CON I SERVIZI SOCIO-SANITARI ACCREDITATI.

5. Responsabile del procedimento per conto del Comune committente è il direttore amministrativo.

Art. 24) Responsabilità per infortuni e danni – Coperture assicurative

1. Il Comune committente è esonerato da ogni responsabilità per danni, infortuni e quant'altro dovesse accadere, per qualsiasi causa al gestore, al personale impiegato e agli utenti nell'esecuzione delle prestazioni del servizio oggetto del presente disciplinare.

2. Ogni responsabilità per danni a cose e/o danni a persone che dovessero derivare per qualsiasi causa, in relazione all'espletamento del servizio è, senza riserva ed eccezioni, a totale carico del gestore, il quale a garanzia e a copertura del relativo rischio dovrà provvedere alla costituzione di

apposita polizza per responsabilità RCT /RCO con un massimale unico (RCT e RCO) non inferiore a € 2.000.000,00.

3. La richiesta garanzia assicurativa dovrà coprire tutti i periodi di effettuazione del servizio per l'intera durata contrattuale compresa l'eventuale proroga e rinnovo .

4. La presentazione della richiesta garanzia assicurativa, unitamente alla cauzione di cui al successivo art. 25 è condizione essenziale per la stipulazione della convenzione ed in ogni caso per l'assunzione del servizio.

5. L'esistenza, e, quindi, la validità ed efficacia delle polizze assicurative di cui al presente articolo è condizione essenziale di efficacia del contratto e, pertanto, qualora il gestore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, il Contratto si risolverà di diritto con conseguente incameramento della cauzione prestata .

Art. 25) Cauzione

1. A garanzia del corretto svolgimento del servizio nei termini del presente capitolato, il gestore dovrà costituire un cauzione pari al 10% del prezzo di aggiudicazione con polizza fideiussoria bancaria o assicurativa, conforme agli art. 93 e 103 del D.Lgs n. 50/2016 che dovrà prevedere:

a) la rinuncia espressa al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la rinuncia espressa ad avvalersi del termine previsto dal 1° comma dell'art.1957 del codice civile;

b) la sua operatività entro e non oltre quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante

c) avere validità per tutta la durata della convenzione sino al suo completo svincolo.

d) Contenere tutti gli elementi necessari alla valida costituzione del rapporto contrattuale tra fideiussore e aggiudicatario (quali, a titolo esemplificativo, data di stipula ed operatività, sottoscrizione in originale del fideiussore e dell'aggiudicatario) al fine di evitare che il fideiussore sollevi eccezioni al momento della richiesta di escussione della polizza .

La cauzione sarà svincolata solo in esito all'attestazione di regolare esecuzione dei servizi e alla presentazione della relazione finale di cui all'art. 19 comma 1 lett. 1).

Art. 26) Penali

1. Il gestore dovrà scrupolosamente osservare, nella erogazione dei servizi, tutte le disposizioni riportate nel presente capitolato.

2. A tale scopo i controlli saranno indirizzati, oltre che sugli aspetti tecnici dell'erogazione, come la funzionalità delle apparecchiature e la continuità del servizio, anche sulla qualità delle relazioni tenute tra il personale di centrale e gli utenti del servizio (professionalità, affabilità, capacità di ascolto, ecc.) rilevate tramite interviste agli stessi utenti.

3. Ciascuna violazione degli obblighi contrattuali assunti, compreso lo scostamento, nella gestione del servizio, degli obblighi risultanti dal progetto presentato in sede di gara, debitamente accertate e contestate, daranno luogo all'applicazione di una penale variabile da € 50,00 a € 500,00 a seconda della gravità dell'infrazione , da recuperare sulla cauzione di cui al precedente art. 25.

4. Le violazioni che potranno dare origine all'applicazione della penale sono le seguenti:

- a) violazioni delle norme in materia di tutela della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro;
 - b) mancato pagamento delle retribuzioni, emolumenti, contributi previdenziali ai dipendenti
 - c) violazioni del diritto alla riservatezza degli utenti e nel trattamento dei dati personali e sensibili.
 - d) Sospensione ingiustificata del servizio .
 - e) mancanza dei requisiti e standard richiesti per il personale;
 - f) mancata attività di formazione del personale
 - g) mancata attività di reportistica.
 - h) gravi mancanze nella manutenzione ordinaria e programmata;
 - i) mancato aggiornamento delle banca dati e delle schede
 - l) mancanze o negligenza nell'adempimento del servizio, significativi scostamenti, nella gestione del servizio, da quanto contenuto nel progetto presentato in sede di gara, debitamente accertate e contestate.
 - m) si considerano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quali inadempienze idonee all'applicazione delle specifiche penali, le situazioni di seguito indicate:
 - € 50,00 al giorno per ritardi nell'installazione degli apparecchi;
 - € 50,00 al giorno per istallazione di apparecchi mal funzionanti;
 - € 100,00 al giorno per mancata risposta agli allarmi;
 - € 100,00 al giorno per mancato funzionamento della centrale nelle 24 ore ;
5. Qualora le inadempienze, causa delle penali, si ripetessero, per ognuno dei casi sopra previsti, più di tre volte nel corso di ogni anno di contratto, il committente si riserva la facoltà di risolvere il contratto .
6. Le azioni od omissioni ed i fatti posti a fondamento dell'applicazione della penale dovranno essere previamente contestati al gestore, con modalità tali da consentire la presentazione da parte dello stesso di memorie e giustificazioni, ai sensi della legge 241/1990 e s.m.i.
7. I rilievi inerenti alle non conformità dei servizi in relazione al presente capitolato sono contestati tempestivamente all'aggiudicatario, per via telefonica e successivamente confermati per iscritto.
8. Il responsabile del Procedimento, autonomamente o su segnalazione del Direttore dell'esecuzione, procede alla contestazione diretta al responsabile dell'esecuzione del servizio per conto del gestore.
9. Le contestazioni sono fatte in forma scritta con descrizione analitica e motivata delle contestazioni addebitate e con invito a conformarsi alle prescrizioni violate con invito a controdedurre entro il termine stabilito dalla diffida e comunque non inferiore a due giorni.
10. Decorso tale termine , qualora non siano giunte controdeduzioni o le stesse siano ritenute insufficienti, il Responsabile del Procedimento provvede all'irrogazione delle sanzioni.

11. Sono fatte salve tutte le responsabilità che dovessero conseguire dalle azioni, omissioni o fatti posti a fondamento della richiesta di pagamento di penali, che comporterà comunque l'obbligo, a carico del concessionario, del risarcimento dei danni .

12. Considerata la particolare natura delle prestazione il comune committente si riserva la facoltà di affidare a terzi l'effettuazione delle prestazioni per qualsiasi motivo non rese dal gestore con addebito alla stessa dell'interno costo sopportato e degli eventuali danni.

13. L'importo delle penali verrà detratta direttamente dal primo pagamento utile; in caso di insufficienza di tale importo, ci si rivarrà sulla cauzione.

14 L'applicazione delle penali non esclude la risoluzione contrattuale nonché qualsiasi altra azione legale che il Comune committente intenda eventualmente intraprendere; la richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso il gestore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Art. 27) Risoluzione della convenzione

1. il Committente potrà risolvere di diritto, ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile, la convenzione nei seguenti casi che le parti concordano nel ritenere particolarmente gravi:

a) fallimento dell'impresa appaltatrice o sottoposizione della stessa a procedure concorsuali che possano pregiudicare l'espletamento del servizio, ovvero messa in liquidazione;

b) impiego di personale privo di rapporto di dipendenza o collaborazione con la ditta e/o di personale inadeguato o insufficiente a garantire il livello di efficienza del servizio o non in possesso dei requisiti prescritti ;

c) mancata applicazione dei contratti collettivi di lavoro ai lavoratori a qualsiasi titolo dipendenti

d) Sospensione ingiustificata del servizio per più di 15 giorni ;

e) Esercizio di attività diverse da quelle ammesse senza la preventiva autorizzazione del Committente.

f) Cessione della concessione.

g) Violazioni in materia di subappalto o subappalto non autorizzato;

h) inadempimento delle obbligazioni contrattuali, qualora ripetuti e risultanti da almeno tre contestazioni scritte da parte del concedente nel corso di un'annualità di convenzione:

i) gravi o ripetute violazioni delle norme in materia di tutela della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro;

l) prolungato mancato pagamento delle retribuzioni, emolumenti, contributi previdenziali ai dipendenti

m) gravi o ripetute violazioni nel rispetto delle norme in materia di riservatezza e trattamento dati;

n) l'ammontare complessivo delle penali superi il 10% del valore della concessione;

o) perdita dei requisiti di capacità generale di cui all'art. 80 del D.Lgs n. 50/2016.

2. Nelle ipotesi sopraindicate la convenzione potrà essere risolta di diritto da parte del Committente con effetto immediato a seguito della comunicazione al gestore con Pec del Responsabile del Procedimento, di volersi avvalere della clausola risolutiva. In tale caso, alla ditta non spetta alcun indennizzo e il Comune ha facoltà di incamerare la cauzione, salvo il maggior risarcimento del danno.

3. Nei suddetti casi di risoluzione il gestore ha l'obbligo di continuare comunque il servizio se ciò venga richiesto dal Committente, per il periodo di tempo necessario a procedere al nuovo affidamento del servizio; gli oneri derivanti da ciò vanno compresi nei danni derivanti dalla risoluzione del contratto per colpa, fatto sempre salvo il risarcimento dei danni derivanti da inadempienze.

4. Al gestore verrà corrisposto il prezzo contrattuale del servizio effettuato fino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità, le spese e i danni.

5. Per l'applicazione delle disposizioni del presente articolo, il Committente potrà rivalersi su eventuali crediti della ditta, nonché sulla cauzione, senza necessità di diffide o formalità di sorta.

6. Il contratto verrà risolto di diritto nel caso in cui venga attivata, successivamente alla sua stipula, una convenzione delle centrali d'acquisto nazionale (CONSIP) o regionale (Intercent-ER), ovvero qualora successive disposizioni legislative, regolamentari e autorizzative non consentano la prestazione, anche parziale, dei servizi, senza indennità per il gestore.

Art. 28) Recesso

1. E' fatto salvo il diritto di recesso di entrambe le parti al termine della prima annualità di convenzione; le parti dovranno comunicare la volontà di recedere almeno tre mesi prima dalla scadenza dell'annualità.

2. Nel caso di recesso dell'aggiudicatario, il Committente tratterà l'intero importo della cauzione; nel caso di recesso da parte del Committente, l'aggiudicatario avrà diritto, oltre al pagamento delle prestazioni eseguite sino alla fine anticipata del servizio ad una somma pari al 0,50% dell'importo residuo di contratto.

3. Il gestore si obbliga, in ogni caso, ad assicurare la continuità dei servizi per il tempo necessario di indizione di nuova procedura di affidamento.

Art. 29) controversie

1 Per le eventuali controversie che possano insorgere nell'interpretazione ed esecuzione del presente appalto, qualora queste non possano essere risolte con spirito di amichevole accordo, è competente il Foro di Rimini. E' esclusa competenza arbitrale.

Art. 30) Spese

1. La convenzione verrà redatta in forma pubblica amministrativa; tutte le spese contrattuali sono a carico dell'aggiudicatario, imposta di bollo e di registrazione comprese.