



SERVIZIO SOCIALE ASSOCIATO
Sito Internet <http://www.unionefrignano.mo.it>
Via Giardini, 15 - 41026 Pavullo nel Frignano (MO)
Partita IVA e Codice Fiscale 03545770368
Telefono: 0536/327591
Pec:pec@cert.unionefrignano.mo.it

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI PER L'ESECUZIONE DI SERVIZI DI FRONT/BACK OFFICE DEGLI SPORTELLI INFORMATIVI TERRITORIALI E INTERVENTI DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE NELL'AMBITO DEL SERVIZIO SOCIALE ASSOCIATO.

Art 1. Oggetto del servizio

Oggetto del presente capitolato sono:

- le attività del Centro Servizi per cittadini stranieri, che prevedono prevalentemente le prestazioni di front/back office degli sportelli informativi dislocati nel territorio dell'Unione dei Comuni del Frignano (di seguito denominata "Unione") comprendente i Comuni di Pavullo n/Frignano, Polinago, Fanano, Sestola, Montecreto, Pievepelago, Riolunato, Fiumalbo, Lama Mocogno, Serramazzone).
- servizio di mediazione linguistica e culturale richiesto dal Servizio Sociale Associato dell'Unione, con particolare riferimento a cittadini in situazione di vulnerabilità sociale;

Le attività di cui al presente capitolato speciale d'oneri, nel loro complesso, sono volte all'integrazione degli stranieri residenti nel territorio dell'Unione, in conformità a quanto previsto dai progetti distrettuali contenuti Piano di Zona della Salute e del Benessere Sociale del Distretto del Frignano 2018/2020: "Consolidamento del Centro Servizi per stranieri: sportelli informativi territoriali" e "Mediazione linguistico culturale per il Servizio Sociale associato"

Art. 2 – Durata dell'affidamento

L'affidamento oggetto del presente capitolato ha la durata di 1 anno, a far data dal 01/07/2020 al 30/06/2021.

Art. 3 – Importo a base di gara e valore stimato dell'affidamento

I servizi richiesti nel presente capitolato sono così quantificati:

SERVIZI RICHIESTI	ore annue presunte
Centro Servizi per cittadini stranieri	750 ore
mediazione linguistica e culturale	300 ore
Attività di coordinamento e lavoro di comunità	100 ore

I dati riportati nella tabella di cui sopra, hanno valore indicativo ai fini della formulazione dell'offerta; in ogni caso, saranno remunerate le sole prestazioni effettivamente svolte nel periodo di riferimento.

Importo dei servizi da porre a base di gara è: € 28.649,95 (IVA esclusa) per il periodo 01/07/2020 – 30/06/2021

L'importo complessivo a base di gara, comprensivo delle opzioni di eventuale integrazione di cui all'art. 106 comma 12 del codice degli appalti è definito come segue:

valore a base di gara (Iva esclusa) per il periodo dal 01/07/2020 al 30/6/2021	Aumento eventuale del quinto ai sensi dell'art. 106 comma 12 del codice	Importo totale per il periodo 01/7/2020 al 30/06/2021 comprensivo dell'opzione di cui all'art. 106 comma 12 del codice
€ 28.649,95	€ 5.729,99	€ 34.379,94

Art 4. Finalità generali. Obiettivi e metodologia.

Il progetto ha come finalità generale l'integrazione socio-culturale dei cittadini stranieri residenti nel territorio dell'Unione.

Le attività del Centro Servizi per cittadini stranieri si articoleranno secondo le modalità e gli obiettivi di seguito riportati:

- consolidare il Centro Servizi per cittadini stranieri residenti nei Comuni facenti parte dell'Unione, articolando le attività su tre sportelli informativi, rispettivamente presso i Comuni di Pavullo, Serramazzoni e Montecreto;
- sostenere ed orientare i cittadini stranieri nella predisposizione delle istanze di concessione dei titoli di soggiorno, in collaborazione con gli altri uffici comunali, Questura e Prefettura;
- fornire informazioni e consulenza ai cittadini stranieri al fine di consentire l'accesso ai servizi e alle risorse presenti sul territorio e favorire la loro corretta utilizzazione;
- individuare le strategie migliori per l'utilizzo dei servizi esistenti da parte degli immigrati stranieri, attivando anche, ove occorre ed è possibile, interventi di mediazione culturale;
- monitorare la presenza degli stranieri sul territorio dell'Unione, per approfondire la conoscenza delle caratteristiche demografiche e sociali;
- individuare i bisogni primari degli immigrati stranieri residenti sul territorio dell'Unione al fine di predisporre successivamente interventi e servizi di accoglienza idonei ad una loro permanenza dignitosa, che garantisca pari diritti con gli altri cittadini residenti;
- collaborare con le associazioni/enti presenti sul territorio per consentire una migliore integrazione degli immigrati stranieri;
- lavorare in rete con Questura e Prefettura, in relazione alle procedure telematiche previste dai "Protocolli provinciali per la gestione delle pratiche amministrative per persone provenienti da paesi terzi con Questura e Prefettura".
- mettere in rete le risorse già presenti sul territorio.

Il Servizio di Mediazione Linguistico Culturale è volto al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- Sostegno all'integrazione dei cittadini immigrati comunitari e di Paesi Terzi, con particolare riferimento a cittadini in situazione di vulnerabilità sociale, ed al loro corretto ed appropriato accesso e fruizione dei servizi;
- Accompagnamento nella relazione operatore/utente, al fine di migliorare l'adesione al progetto di intervento sociale e socio-sanitario e aumentarne la sua efficacia.
- Informazione e orientamento ai servizi.

Art 5. Caratteristiche del servizio

5.1 Centro Servizi per cittadini stranieri

Il Servizio erogato dagli sportelli informativi territoriali prevede: il consolidamento degli sportelli presenti a Pavullo (due aperture settimanali), a Serramazzoni (una apertura settimanale) e a Montecreto (una apertura ogni 15 giorni). Tale strutturazione delle aperture potrebbe subire variazioni sia nell'articolazione delle ore di apertura, che delle sedi, in relazione alla costante valutazione del servizio.

Il servizio così costituito da n. 3 sportelli informativi, finalizzati all'accoglienza, all'orientamento ed al sostegno all'inserimento sociale dei cittadini stranieri residenti sul territorio dell'Unione del Frignano, sarà operante secondo le seguenti modalità:

- attività di sportello (front office), ovvero attività di ascolto e risposta alle esigenze degli stranieri, indirizzo e consulenza per problematiche d'inserimento sociale (casa, lavoro, scuola, sanità), disbrigo pratiche burocratiche per l'acquisizione dei titoli di soggiorno;
- attività di retro-sportello (back office), ovvero le attività di supporto e preparazione alla gestione del servizio con il pubblico (front office); di aggiornamento sulla normativa migratoria, di monitoraggio, pianificazione e sviluppo del servizio. L'attività di back office implica quindi l'elaborazione della documentazione di servizio, la redazione di una Banca Dati contenente il materiale informativo sulla normativa sempre aggiornato, l'attività di consulenza agli operatori della rete dei servizi dell'Unione, la gestione di pratiche particolarmente complesse, la realizzazione delle equipe operative, la predisposizione e realizzazione delle attività di monitoraggio. Dovrà essere prevista inoltre attività di organizzazione e coordinamento con la rete dei servizi e degli interventi, già esistenti, attivati da altri enti pubblici, da privati, da soggetti del terzo settore (cooperative sociali, associazioni, volontariato, ecc.). Il progetto, infatti, si propone di collegare servizi già funzionanti, consolidare le sinergie e le collaborazioni potenziali, promuovere l'individuazione di risorse e di modalità d'intervento adeguate alle esigenze del territorio. L'attività di retro-sportello sarà indirizzata anche alla raccolta ed elaborazione di dati circa le problematiche dell'immigrazione (monitoraggio utenti e bisogni espressi). Il soggetto aggiudicatario dovrà garantire infatti adeguate procedure di costante monitoraggio delle prestazioni erogate, sia da un punto di vista quantitativo, che qualitativo, in modo tale da consentire l'accesso alle informazioni sui dati di attività, ogniqualvolta fosse necessario, oltre a produrre dettagliata e puntuale relazione semestrale in cui siano inseriti oltre ai dati quantitativi (accessi, utenti, nazionalità, ...), la tipologia di richieste e di prestazioni erogate.

5.2 Servizio di Mediazione Linguistico Culturale

Le attività richieste per dare attuazione al servizio di mediazione linguistico-culturale saranno le seguenti:

- attività di mediazione linguistico-culturale;
- traduzioni scritte;
- interventi di mediazione linguistico-culturale telefonica;
- partecipazione alle attività di formazione congiunta con gli operatori;
- partecipazione alle attività di supervisione.

5.3 Attività di coordinamento e lavoro di comunità

L'Attività di coordinamento, in raccordo con il coordinatore del progetto facente capo all'Unione, dovrà prevedere un modello di coordinamento a diversi livelli, tale da garantire un'efficace erogazione delle attività, il rispetto degli standard e delle procedure dei servizi oggetto di gara: dalla pianificazione del servizio, al monitoraggio del budget dell'attività, al monitoraggio della qualità del lavoro degli operatori, alla rilevazione del fabbisogno formativo, fino agli aspetti più gestionali relativi all'organizzazione del lavoro degli operatori, monitoraggio e valutazione delle prestazioni, la programmazione delle sostituzioni, i contatti con enti, la mappatura dei servizi, l'aggiornamento e archiviazione della normativa, la redazione di una relazione semestrale, l'organizzazione di incontri mensili con gli operatori di circa 3 ore ciascuno, la partecipazione a incontri in Provincia, Questura, Prefettura.

Per quanto riguarda il lavoro di comunità, ovvero l'attivazione ed il consolidamento di relazioni sociali con le comunità, i nuclei di stranieri o le loro istituzioni, al fine di utilizzare tali reti sociali, per veicolare informazioni sull'accesso ai servizi e sulle opportunità d'inserimento sociale e per

promuovere iniziative tra gli immigrati, il soggetto aggiudicatario dovrà garantire adeguata esperienza nel campo della realizzazione di interventi/azioni volta all'integrazione sociale degli immigrati appartenenti a particolari categorie a rischio di esclusione sociale (Minori stranieri, adolescenti di seconda generazione, donne straniere...), anche nell'eventualità di possibili ed ulteriori progettazioni in tale ambito.

Art 6. Prestazioni minime richieste

6.1 Centro Servizi per cittadini stranieri

Il soggetto aggiudicatario dovrà garantire personale per l'attività di front-office, di back office, per un monte ore complessivo di n. 750 ore, ripartite secondo il seguente prospetto, per un periodo complessivo di 50 settimane.

1. Attività complessiva di front office per 350 ore:

- attività di front office c/o lo sportello di Pavullo: apertura dello sportello due volte alla settimana (4 ore di apertura complessiva alla settimana);
- attività di front office c/o lo sportello di Serramazzone: apertura dello sportello una volta alla settimana (2 ore di apertura complessiva alla settimana);
- attività di front office c/o lo sportello di Montecreto: apertura dello sportello ogni 15 giorni (2 ore di apertura complessiva ogni 15 giorni);

Nell'ambito di tale attività, la ditta aggiudicataria dovrà inoltre fornire adeguata consulenza (anche telefonica) ad operatori e cittadini, in determinate fasce orarie non ricomprese nelle aperture degli sportelli sopra riportati, da concordare con l'Unione.

2. Attività complessiva di back office pari a 400 ore.

6.2 Servizio di Mediazione Linguistico Culturale

Il soggetto aggiudicatario dovrà garantire personale per attività di mediazione linguistico-culturale a chiamata, richieste dal Servizio sociale Associato dell'Unione, per un monte ore massimo complessivo di n. 300 ore, inviando i mediatori entro 24 ore in caso di richiesta urgente o entro 2 giorni lavorativi, in caso di intervento programmabile; dovrà inoltre fornire un servizio telefonico dedicato per le prenotazioni e programmazioni di interventi di mediazione linguistico culturale adeguati alla domanda espressa dagli operatori del Servizio Sociale, tale servizio di prenotazione dovrà essere organizzato in maniera congrua alle esigenze del servizio. Inoltre dovrà essere approntata una procedura specifica, sia per le modalità di attivazione del servizio, che per il monitoraggio delle ore utilizzate.

In merito all'attivazione degli interventi di mediazione linguistico culturale, il soggetto aggiudicatario dovrà possedere un'organizzazione/strumenti ed attrezzature proprie, che gli consentano di operare con efficacia e tempestività, sia nell'ambito territoriale dell'Unione, che al di fuori dallo stesso (Interventi presso tribunali, comunità, carceri...). A tal proposito preme rilevare la natura completamente montana del territorio, costituito da 10 amministrazioni locali, dislocate a grandi distanze, con una notevole dispersione dei centri abitati.

Inoltre, essendo l'ambito degli interventi di mediazione linguistico-culturale, prioritariamente afferenti al Servizio Sociale Territoriale, preme rilevare l'estrema delicatezza delle tematiche in ordine ai diversi target di intervento: minori, famiglie, disabili, anziani.

6.3 Attività di coordinamento e lavoro di comunità

Il soggetto aggiudicatario dovrà inoltre garantire personale per attività di coordinamento e lavoro di comunità per un monte ore complessivo di 100 ore.

Le attività di coordinamento previste sono le seguenti:

- Consulenza e supervisione agli operatori degli sportelli, agli operatori della rete dei servizi del territorio dell'Unione e agli operatori del servizio sociale associato (con specifico riferimento all'attivazione di interventi di mediazione linguistico – culturale);
- Reperibilità telefonica e via mail;
- Monitoraggio costante delle attività.

Il soggetto aggiudicatario dovrà anche garantire: la partecipazione ai tavoli di lavoro locali (Piani di zona, coordinamenti provinciali...) ed agli incontri pubblici sul tema dell'immigrazione; il mantenimento e rafforzamento del rapporto di collaborazione con Questura e Prefettura, in relazione alle procedure telematiche previste dai "Protocolli provinciali per la gestione delle pratiche amministrative per persone provenienti da paesi terzi con Questura e Prefettura"; partecipazione agli incontri di progettazione e verifica dei servizi con i referenti dell'Unione.

Il lavoro di comunità prevede inoltre l'avvio di un mappatura delle realtà associative straniere, presenti nel territorio dell'Unione, in collaborazione con il locale sportello del Centro Servizi per il Volontariato ed in stretto raccordo con il coordinamento in capo all'Unione; la fase di mappatura rappresenta un'azione propedeutica all'opportuna attività di contatto e confronto con le diverse comunità, presenti nel territorio del Frignano, ai fini di poter effettuare eventuali analisi esplorative.

Art 7. Personale

7.1 Centro Servizi per cittadini stranieri

Il soggetto aggiudicatario deve garantire personale per l'attività di front-office e di back office relativamente ai 3 sportelli, di cui al precedente art. 5, 5.1.

L'operatore o gli operatori dovranno essere in possesso di un diploma di scuola media superiore o titolo di formazione post diploma attinente alle tematiche oggetto del presente servizio e dovranno possedere un curriculum formativo professionale che attesti l'esperienza maturata in servizi di orientamento analoghi a quello richiesto e l'eventuale partecipazione a corsi di formazione inerenti le tematiche dell'integrazione sociale degli stranieri.

L'operatore o gli operatori dovranno inoltre possedere conoscenze in questi ambiti:

- le dinamiche e caratteristiche del fenomeno migratorio;
- legislazione in materia di immigrazione e relative procedure;
- conoscenza procedure burocratiche, funzioni dei vari settori dell'amministrazione comunale;
- conoscenza percorsi burocratici per l'analisi della domanda e la consulenza (criteri e modalità per la presentazione di domande per aver diritto a contributi, agevolazioni, relativamente a casa lavoro, trasporti, maternità.....).

Il soggetto aggiudicatario deve attuare adeguate misure volte al contenimento del turn-over.

7.2 Servizio di Mediazione Linguistico Culturale

Relativamente al servizio di mediazione linguistico-culturale, i mediatori dovranno avere i seguenti requisiti:

- Origine preferibilmente straniera;
- Regolarità del soggiorno;
- Diploma di scuola media superiore o titolo equipollente;
- Formazione specifica sulla mediazione culturale con conseguimento titolo;
- Ottima conoscenza della lingua italiana;
- Ottima conoscenza della lingua madre;
- Esperienza in qualità di mediatore culturale;
- Conoscenza dei servizi e della realtà territoriale.

Il soggetto aggiudicatario dovrà garantire la disponibilità di mediatori per un numero minimo di 35/40 nazionalità delle seguenti aree geografiche: Africa sub sahariana anglofona e francofona; Europa orientale lingue; Medio ed Estremo oriente; America latina; Nord Africa; Nord America.

I mediatori dovranno inoltre avere esperienza di servizio nell'ambito dei servizi sociali e socio-sanitari.

7.3 Attività di coordinamento e lavoro di comunità

L'operatore che svolgerà attività di coordinamento dovrà essere in possesso di un diploma di laurea attinente alle tematiche oggetto del presente servizio e dovrà possedere un curriculum formativo professionale che attesti l'esperienza maturata in servizi di orientamento analoghi a quello richiesto e l'eventuale partecipazione a corsi di formazione inerenti le tematiche dell'integrazione sociale degli stranieri.

Il soggetto aggiudicatario deve assicurare lo svolgimento dell'attività di cui al presente capitolato, nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione degli infortuni ed igiene del lavoro, oltre a tutti gli adempimenti relativi alla corresponsione degli emolumenti, al versamento dei contributi assistenziali e previdenziali, nonché agli obblighi fiscali, previsti dalla normativa vigente, con espresso esonero dell'Unione da ogni responsabilità in merito.

Inoltre, per il personale di provenienza extracomunitaria, deve garantire che il medesimo sia in regola con i permessi e le autorizzazioni previste dalle leggi vigenti in materia di immigrazione, utili per svolgere attività nel nostro paese.

Il soggetto aggiudicatario dovrà inoltre individuare un Referente tecnico dei servizi oggetto del presente capitolato, a cui l'Unione possa fare riferimento per qualsiasi comunicazione.

Al fine di garantire continuità almeno parziale nell'erogazione dei servizi, ai sensi dell'art. 50 del D.Lgs. 50/2016, la ditta subentrante si impegnerà ad accogliere prioritariamente il personale dipendente della ditta uscente, garantendo il rispetto delle condizioni di miglior favore per i lavoratori, a condizione che il numero e la qualifica degli stessi siano armonizzabili con l'organizzazione di impresa della ditta aggiudicataria e con le esigenze tecnico – organizzative previste per l'esecuzione del servizio.

Allo scopo di consentire ai concorrenti di conoscere i dati del personale eventualmente da assorbire, si riportano di seguito gli elementi rilevanti per la formulazione dell'offerta nel rispetto della clausola sociale, in particolare i dati relativi al personale utilizzato nel contratto in corso di esecuzione, quali:

numero di unità:

- relativamente agli sportelli informativi territoriali: minimo 3 unità;
- relativamente al servizio di mediazione linguistico – culturale: al bisogno

monte ore:

- relativamente agli sportelli informativi territoriali: 1 full time; 1 per 7 ore settimanali e 1 per 30 ore settimanali;
- relativamente al servizio di mediazione linguistico – culturale: al bisogno

qualifica e livelli retributivi:

- relativamente agli sportelli informativi territoriali: 1 Coordinatore qualifica D3 e 2 mediatori qualifica D1;

scatti di anzianità:

- relativamente agli sportelli informativi territoriali: 1 operatore 5 scatti e 2 operatori 3 scatti;

sede di lavoro:

- relativamente agli sportelli informativi territoriali: 1 Pavullo; 1 Montecreto e 1 Serramazzoni;
- relativamente al servizio di mediazione linguistico – culturale: il territorio dell'Unione, presso i Comuni di Pavullo n/Frignano, Polinago, Fanano, Sestola, Montecreto, Pievepelago, Riolunato, Fiumalbo, Lama Mocogno, Serramazzoni.

lavoratori assunti ai sensi della legge 68/99: assenti

In sede di aggiudicazione provvisoria l'Unione richiederà al soggetto aggiudicatario, il personale richiesto nel presente capitolato:

- l'elenco nominativo, munito del consenso scritto ai sensi del Regolamento UE/2016/679 (GDPR), del personale impiegato per i servizi oggetto del presente capitolato;
- l'indicazione del ruolo, dell'impegno orario e del tipo di rapporto contrattuale intercorrente tra ciascuna unità di personale presente nell'elenco sopra indicato e il curriculum vitae.

Il soggetto aggiudicatario si impegna inoltre a comunicare per iscritto all'Unione, nel momento in cui ricorra il caso, eventuali variazioni e/o sostituzioni, anche temporanee, per qualsiasi causa.

Il soggetto aggiudicatario è responsabile dei requisiti di idoneità dei propri dipendenti ai servizi di cui trattasi ed alle prescrizioni del presente Capitolato.

Dovrà essere impiegato personale di fiducia che dovrà osservare diligentemente gli oneri e le norme previste dal presente capitolato, attuare gli indirizzi indicati dall'Unione, rispettare gli orari di servizio, mantenere un comportamento corretto nei confronti degli utenti e dei terzi in generale; il personale del soggetto aggiudicatario è tenuto inoltre alla riservatezza su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

Il soggetto aggiudicatario si impegnerà inoltre:

- ad effettuare a propria cura e spese tutti gli eventuali controlli sanitari mirati ai rischi specifici derivanti dall'attività lavorativa oggetto del presente capitolato;
- a garantire al proprio personale la massima informazione circa le modalità di svolgimento del servizio e le norme contenute nel presente capitolato, sollevando pertanto l'Unione da oneri di istruzione del personale incaricato;
- a far osservare, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici), ai sensi dell'articolo 2, comma 3, dello stesso D.P.R, nonché quelli previsti dal Codice di Comportamento dei dipendenti dell'Unione, approvato con Deliberazione di Giunta.

La violazione degli obblighi sopra richiamati costituisce causa di risoluzione del contratto.

Nel caso in cui il gruppo tecnico distrettuale di coordinamento di cui al successivo art. 10 appurasse l'inidoneità degli operatori incaricati dal soggetto aggiudicatario a svolgere le attività oggetto del presente capitolato, segnalerà alla Responsabile del Servizio Sociale Associato dell'Unione le relative contestazioni. Queste saranno trasmesse in forma scritta al soggetto aggiudicatario, il quale avrà la possibilità di replicare entro 10 giorni. Nel caso in cui la Responsabile del Servizio Sociale Associato dell'Unione, non giudicasse soddisfacenti le ragioni esposte, il soggetto aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione dell'operatore risultato non idoneo.

Art. 8 – Formazione del personale

Il soggetto aggiudicatario si impegnerà a garantire, per il personale impiegato nei servizi oggetto del presente capitolato, una costante opera di formazione tecnico-professionale, aggiornamento e qualificazione nella misura minima di ore 20 annue articolando programmi rispondenti alle finalità presenti nelle normative in vigore per l'Ente Pubblico oltre alla formazione obbligatoria sui temi della sicurezza. A tal fine, su richiesta del Servizio Sociale Associato dell'Unione, presenterà un piano annuale di formazione concordando modalità e criteri di frequenza, in modo da non pregiudicare il corretto svolgimento dei servizi. Alla fine di ciascun anno il soggetto aggiudicatario fornirà una relazione concernente le iniziative di formazione ed aggiornamento tecnico professionale sostenute dagli operatori impegnati nei servizi oggetto del presente capitolato.

Art 9. Sede operativa ed attrezzature

9.1 Centro Servizi per cittadini stranieri

Il Centro Servizi per cittadini stranieri avrà la propria sede presso i tre sportelli informativi territoriali, collocati rispettivamente: uno presso il Comune di Pavullo, uno presso il Comune di Serramazzoni e uno presso il Comune di Montecreto. Ciascun Comune, sede di sportello, si attiverà per individuare al proprio interno un ufficio idoneo, dotato delle attrezzature necessarie (telefono e computer) e si farà carico in proprio della relativa spesa di gestione.

9.2 Servizio di Mediazione Linguistico Culturale

Il servizio di mediazione linguistico – culturale potrà essere richiesto al soggetto aggiudicatario in tutto il territorio dell'Unione, presso i Comuni di Pavullo n/Frignano, Polinago, Fanano, Sestola, Montecreto, Pievepelago, Riolunato, Fiumalbo, Lama Mocogno, Serramazzone.

Art 10. Valutazione dei risultati

Il coordinamento, il monitoraggio e la valutazione saranno curati da un Gruppo tecnico composto dal coordinatore dell'Unione e da un coordinatore del soggetto aggiudicatario. Il coordinatore dell'Unione si riserva la facoltà di eseguire delle verifiche periodiche sulle attività, oggetto del presente capitolato e sui risultati raggiunti; inoltre, al fine di valutare i risultati raggiunti, il soggetto aggiudicatario dovrà redigere una relazione semestrale che tenga conto degli indicatori di risultato di seguito riportati:

- numero utenti dello sportello (divisi in base a variabili demografiche evidenziando, dal totale degli accessi, il numero dei nuovi accessi);
- numero di prestazioni erogate dagli sportelli;
- tipologie di prestazioni erogate;
- n. di contatti con i soggetti della rete provinciale dei servizi per l'immigrazione;
- n. operatori dei servizi pubblici coinvolti;
- n. interventi di mediazione effettuati, con relativa durata.

Art 11. Debito informativo

11.1 Centro Servizi per cittadini stranieri

Ogni anno dalla consegna del servizio, il soggetto aggiudicatario fornirà al coordinatore dell'Unione, una tabella riepilogativa della programmazione delle attività mensili di front-office, back-office e coordinamento da effettuarsi nell'anno; mensilmente, il soggetto aggiudicatario renderà conto degli interventi effettuati, tramite tabelle riassuntive che indichino la tipologia di attività ed il relativo monte ore.

Semestralmente, il soggetto aggiudicatario redigerà una relazione degli interventi effettuati, come riportata al precedente art. 10.

11.2 Servizio di Mediazione Linguistico Culturale

Gli interventi attivati verranno rendicontati mensilmente, attraverso la compilazione di una tabella, a cura del soggetto aggiudicatario, che verrà inviata al coordinatore dell'Unione. E' altresì organizzato un sistema di verifica delle prestazioni (sistema a doppio controllo, sia in capo al soggetto aggiudicatario, che all'Unione), per cui gli operatori che attivano la prestazione, attraverso apposita modulistica inviata via fax al soggetto aggiudicatario (o tramite altra modalità da concordare) dovranno poi controfirmare i cedolini compilati dai mediatori, a conclusione degli interventi, che certificano la durata della prestazione.

Art 12. Pagamento prestazioni

Mensilmente la ditta aggiudicataria emetterà fattura elettronica sulla base delle ore di servizio effettivamente erogate. Si ricorda che nei confronti della pubblica amministrazione vige l'obbligo della fatturazione elettronica introdotto dall'art.1, commi 209-214 della Legge 244/2007 e disciplinato dal Regolamento adottato con Decreto Ministeriale n.55 del 3 aprile 2013.

Le fatture elettroniche devono essere trasmesse tramite piattaforma SDI, al seguente codice univoco ufficio: UFSGGB.

Il pagamento da parte dell'Unione avverrà previo accertamento della regolarità previdenziale del soggetto aggiudicatario.

I pagamenti saranno effettuati tramite bonifico bancario o postale su un conto corrente dedicato dal soggetto aggiudicatario; a tal proposito, il soggetto aggiudicatario deve comunicare all'Unione entro sette giorni dall'accensione, gli estremi identificativi del conto corrente di cui sopra nonché, nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sullo stesso.

Il soggetto aggiudicatario deve impegnarsi a garantire la tracciabilità dei flussi finanziari in relazione al presente affidamento.

Il codice C.I.G. relativo al servizio di che trattasi, i cui estremi saranno comunicati dall'Unione, dovrà essere riportato obbligatoriamente in tutte le fatture emesse dal soggetto aggiudicatario in relazione al servizio aggiudicato.

Qualora il soggetto aggiudicatario non assolva agli obblighi previsti dall'art. 3 della legge 136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'affidamento di che trattasi, il contratto si risolverà di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo art. 3.

Su ciascuna fattura dovrà essere indicato:

- nr. ore di front-office del centro servizi per cittadini stranieri;
- nr. ore di back office del centro servizi per cittadini stranieri;
- nr. ore di mediazione linguistico – culturale eventualmente effettuate;
- nr. ore per attività di coordinamento.

Art. 13 – Inadempienze e penalità

Il Soggetto aggiudicatario ha l'obbligo di ottemperare a tutte le condizioni previste per l'esecuzione del servizio oggetto dell'appalto e alle disposizioni normative vigenti in materia.

Qualora le verifiche in corso di esecuzione evidenzino manchevolezze o carenze di lieve entità che, a giudizio dell'Unione, siano rimediabili senza pregiudizio alcuno per l'intero servizio, il soggetto aggiudicatario verrà informato per iscritto delle modifiche e degli interventi da apportarsi che andranno immediatamente effettuati senza alcun onere aggiuntivo per l'Unione.

L'Unione applica delle penali per negligenze e deficienze accertate che compromettano il servizio, in particolare nei casi in cui non vi sia rispondenza a quanto previsto nel presente Capitolato, nel contratto d'appalto ovvero nelle vigenti disposizioni legislative, regolamentari e amministrative; le irregolarità o manchevolezze accertate saranno immediatamente segnalate affinché il soggetto aggiudicatario provveda a sanare immediatamente la situazione.

Per ogni caso di mancata/tardiva esecuzione del servizio, l'Unione, fatto salvo ogni risarcimento di maggiori ed ulteriori danni, potrà applicare al soggetto aggiudicatario delle penali, variabili a seconda della gravità del caso, calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo e comunque non superiori, complessivamente, al 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale.

L'applicazione della penalità è preceduta da formale e motivata diffida contenente analitica contestazione dell'inadempienza al soggetto aggiudicatario il quale ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni nel termine stabilito dall'Unione non inferiore a 7 (sette) giorni, solari e consecutivi, decorrenti dalla data di ricevimento della contestazione del fatto, fermo restando l'obbligo per il soggetto aggiudicatario di rimuovere le cause dell'inadempimento conformandosi immediatamente alle prescrizioni violate.

L'Unione, nel caso valuti positivamente le giustificazioni presentate dal soggetto aggiudicatario, ne dà pronta comunicazione allo stesso. In caso di mancato accoglimento delle controdeduzioni ovvero sia inutilmente trascorso il termine assegnato per la presentazione di scritti difensivi, si procederà all'irrogazione della penalità. Il relativo provvedimento sarà assunto dal Responsabile del Servizio Sociale Associato e comunicato al soggetto aggiudicatario. Si procederà al recupero della penalità mediante ritenuta diretta sul corrispettivo dovuto dall'Unione per le prestazioni rese.

La penale è quantificata in ragione della tipologia, della maggiore o minore entità e gravità dell'inadempimento, dell'addebito dei danni derivanti dalle inadempienze riscontrate, del disservizio cagionato e della reiterazione delle manchevolezze. L'irrogazione da parte dell'Unione di qualsivoglia penalità è indipendente dalle eventuali sanzioni previste da norme di legge o di regolamento che attengono in qualsiasi modo alla tipologia di attività oggetto del presente affidamento.

L'applicazione della penalità è altresì indipendente dai diritti spettanti all'Unione per le violazioni contrattuali e rimane ferma la facoltà dell'Unione stessa, in caso di violazioni gravi o reiterate, di sospendere immediatamente il servizio e/o di risolvere il contratto anche prima della sua scadenza, procedendo nei confronti del soggetto aggiudicatario alla determinazione dei danni eventualmente sofferti e, ove ciò non bastasse, agendo per il pieno risarcimento dei danni subiti.

Art. 14 – Risoluzione del contratto per inadempimento

L'Unione può risolvere il contratto, durante il periodo di efficacia dello stesso, qualora ricorra una o più delle condizioni indicate all'art. 108, c. 1, del d.lgs. n. 50/2016.

In ogni caso l'Unione, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento e fermo restando il pagamento delle penali di cui all'art. 13, potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, nei seguenti casi, oltre a quelli previsti in altri articoli del presente atto:

- mancanza o venir meno anche di uno solo dei requisiti necessari per lo svolgimento del servizio oggetto del presente capitolato o che hanno giustificato l'affidamento del servizio stesso, ivi inclusi i requisiti richiesti dalla legge e dal bando per la partecipazione alla gara e per la stipula del contratto;
- qualora ricorra una o più delle condizioni indicate all'art. 108, comma 2, del d.lgs. n. 50/2016;
- mancata attivazione del servizio ai sensi dell'art. 2;
- inadempienze degli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse relative alle attività di gestione del servizio affidato;
- dopo tre formali contestazioni che abbiano dato luogo all'applicazione delle penali di cui all'art. 13 o comunque se l'ammontare complessivo delle penali applicate supera il 10% del valore netto del contratto;
- nell'ipotesi di non veridicità delle dichiarazioni rese dall'appaltatore ai sensi del d.P.R. n. 445/2000, fatto salvo quanto previsto dall'art. 71 del medesimo decreto presidenziale;
- cessazione, interruzione o sospensione dell'attività del soggetto aggiudicatario;
- abbandono o mancata prestazione del servizio;
- inadempienze ritenute gravi dall'Unione, a suo insindacabile giudizio, tali da rendere insoddisfacente il servizio o comprometterne la buona riuscita o che ne comportino la sua interruzione o l'incapacità di assolvere il servizio ad un livello di qualitativo giudicato sufficiente dall'Unione medesima. A titolo esemplificativo e non esaustivo, sono considerati gravi inadempimenti: la sostituzione o rotazione non autorizzata del personale; i comportamenti tenuti nei confronti degli utenti ed in generale dei terzi caratterizzati da imperizia, negligenza, inosservanza di leggi, regolamenti e disposizioni relative al servizio svolto; l'utilizzo di personale privo di titolo specifico; inosservanza degli obblighi derivanti dal rapporto di lavoro; responsabilità per infortuni e danni; qualsiasi altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il contratto.

La risoluzione si verificherà di diritto qualora l'Unione comunichi per iscritto al soggetto aggiudicatario la volontà di avvalersi della clausola risolutiva.

In tutti i casi di risoluzione del contratto previste dal presente Capitolato, l'Unione si riserva di procedere direttamente all'esecuzione del servizio con la propria organizzazione o di farlo eseguire a terzi, in danno del soggetto aggiudicatario, nonché di esperire l'azione di risarcimento di ulteriori danni subiti e fatta salva ogni altra azione che ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

In caso di risoluzione del contratto il soggetto aggiudicatario si impegna a fornire all'Unione tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di provvedere direttamente o tramite terzi all'esecuzione dello stesso, ponendo in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio.

Nel caso di risoluzione il soggetto aggiudicatario ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto ai sensi dell'art. 108, comma 5, del d.lgs. n. 50/2016.

Ai sensi dell'art. 110 del d.lgs. n. 50/2016 l'Unione si riserva la facoltà di interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per il completamento dell'esecuzione del contratto. L'affidamento avviene alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede in offerta. Si procederà all'interpello a partire dal soggetto che ha formulato la prima migliore offerta fino ad esaurimento della graduatoria, escluso l'originario aggiudicatario.

Art. 15 – Assicurazioni

L'aggiudicatario assume senza riserve od eccezioni a suo totale carico ogni responsabilità sia civile che penale per danni che in relazione all'espletamento del servizio o a cause ad esso connesse, derivassero all'Unione o terzi, o ai propri dipendenti.

Con effetto dalla data di consegna del servizio, la ditta aggiudicataria dovrà stipulare e mantenere in vigore per tutta la durata del contratto, suoi rinnovi e proroghe, un'adeguata copertura assicurativa con un Assicuratore debitamente autorizzato ad operare secondo la normativa vigente, contro i rischi della:

A. Responsabilità Civile verso Terzi (RCT): per danni arrecati a terzi (tra i quali gli Enti appaltanti) in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività oggetto del presente appalto, comprese tutte le operazioni ed attività necessarie, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura (RCT) dovrà avere un massimale di garanzia unico non inferiore a Euro 1.500.000,00 per sinistro, per danni a persone o per danneggiamento di cose, e prevedere tra le altre condizioni anche la specifica estensione a:

- conduzione dei locali, strutture, attrezzature e beni in genere loro consegnati;
- danni a cose di terzi in consegna e/o custodia, o non consegnate, delle quali la ditta sia tenuta a rispondere ai sensi di legge (fino alla concorrenza di € 25.000) ;
- danni a cose di terzi da incendio di cose della Ditta (fino alla concorrenza di € 100.000)
- interruzioni o sospensioni di attività industriali, commerciali, agricole, artigianali o di servizio o da mancato uso a seguito di sinistro garantito in polizza (fino alla concorrenza di € 100.000);

B. Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro (RCO): per infortuni sofferti da Prestatori di lavoro addetti all'attività svolta (intendendosi per tali anche i soci lavoratori, prestatori d'opera parasubordinati, e comunque tutte le persone per le quali sussista l'obbligo di assicurazione obbligatoria INAIL, dipendenti e non) e dei quali la Ditta sia tenuta a rispondere ai sensi di legge, in occasione dello svolgimento delle attività previste dal presente contratto, comprese tutte le operazioni ed attività necessarie, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura dovrà prevedere un massimale di garanzia non inferiore a Euro 1.000.000,00 per sinistro ed Euro 1.000.000,00 per persona.

L'operatività o meno delle coperture assicurative suddette, così come l'eventuale inesistenza o inoperatività della polizza RCT/RCO e/o l'eventuale approvazione espressa degli Enti dell'assicuratore prescelto dalla Ditta, non esonerano il Concessionario stesso dalle responsabilità di qualunque genere su di esso incombenti né dal rispondere di quanto non coperto – in tutto o in parte – dalle suddette coperture assicurative.

Art. 16. Revisione prezzi

I prezzi contrattualmente definiti sono accettati dal soggetto Aggiudicatario nella più completa ed approfondita conoscenza del tipo di servizio da svolgere, rinunciando a qualunque altra pretesa di carattere economico che dovesse derivare da errata valutazione o mancata conoscenza dei fatti di natura tecnica o normativa legati all'esecuzione del servizio.

I prezzi applicati in sede di aggiudicazione rimarranno invariati per il periodo contrattuale. Potrà essere riconosciuto, a seguito di richiesta scritta da parte del soggetto Aggiudicatario, solo un aggiornamento dei prezzi legato all'approvazione dei minimi tariffari ed alle corrispondenti tabelle del costo del lavoro della Provincia di Modena, relative all'applicazione di contratti collettivi al personale impiegato nell'esecuzione del servizio per i livelli di inquadramento pertinenti; in tal caso i prezzi potranno essere aumentati proporzionalmente, limitatamente alla quota percentuale del prezzo relativa alla spesa di personale.

Art 17. Modifiche del contratto

L'Amministrazione si riserva l'applicazione degli istituti di cui all'art. 106 del D. Lgs. 50/2016.

Art. 18 Subappalto

Eventuali affidamenti del servizio in subappalto, sono subordinati a specifiche preventive autorizzazioni da parte dell'Unione, da concedersi come previsto dalle leggi in materia, con particolare riferimento all'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016.

Art. 19 Divieto di cessione del contratto

E' vietato cedere anche parzialmente il servizio, pena l'immediata risoluzione del contratto e la perdita della cauzione a titolo di risarcimento dei danni e delle spese causate all'Unione e fatti salvi i maggiori danni accertati.

Art. 20 Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari

L'aggiudicatario dovrà assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche ed integrazioni.

Art. 21 – Spese stipulazione contratto ed oneri accessori

Il contratto verrà stipulato con le modalità indicate sulla piattaforma del Mercato Elettronico della Regione Emilia Romagna Intercent Er.

Il soggetto aggiudicatario dovrà inoltrare al servizio sociale associato copia dell'F24 di pagamento del bollo dovuto per la presente procedura, al momento dell'aggiudicazione.

Art. 22 - Definizione delle controversie

Per le eventuali controversie che possano insorgere nell'esecuzione del presente appalto, si considera competente il foro di Modena.

Art. 23 – Trattamento dei dati

In conformità agli artt. 13-14 del Regolamento Europeo 2016/679 (di seguito GDPR), la informiamo che l'Unione dei Comuni del Frignano con sede legale in Via Giardini 15 Pavullo nel Frignano (Mo) – Cap. 41026 in qualità di Titolare del trattamento, tratterà i dati afferenti la gestione della procedura di gara (identificativi, particolari e relativi a condanne penali e reati) per le finalità indicate nel presente disciplinare. I dati particolari (es. stato di salute, origini razziali e/o etniche...) sono quelli definiti dall'articolo 9 del GDPR. I dati relativi a condanne penali e reati (desumibili dal casellario giudiziario) sono quelli definiti dall'art. 10 del GDPR. I dati saranno trattati da personale opportunamente incaricato dal Titolare su supporti cartacei e informatici e saranno comunicati all'esterno solo se necessario per l'espletamento delle finalità del presente bando. I dati saranno diffusi solo nei casi previsti dalla legge. Il Titolare ha designato il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) ai sensi dell'art. 37 del GDPR i cui dati di contatto sono: dpo-team@lepida.it.

In qualunque momento il candidato potrà richiedere l'informativa estesa ed ottenere la cancellazione (diritto all'oblio), la limitazione, l'aggiornamento, la rettificazione, la portabilità, l'opposizione al trattamento dei dati personali che La riguardano, nonché in generale può esercitare tutti i diritti previsti dagli artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 del GDPR inviando una mail a ufficiodipiano@unionefrignano.mo.it. La firma apposta in calce alla domanda varrà anche come autorizzazione all'Unione dei Comuni del Frignano ad utilizzare i dati personali nella stessa contenuti per i fini del bando e per le finalità istituzionali connesse e conseguenti.

Si informa che i dati personali forniti e raccolti in occasione del presente procedimento verranno:

- utilizzati esclusivamente in funzione e per i fini del presente procedimento;
- conservati fino alla conclusione del procedimento presso il Servizio Sociale Associato dell'Unione dei Comuni del Frignano –Via Giardini 16, dall'Unione dei Comuni del Frignano.