



## Piano Sociale di Zona

---

COMUNI DI: • ARLUNO • BAREGGIO • BOFFALORA S/TICINO • CASOREZZO • CORBETTA • MAGENTA • MARCALLO C/CASONE • MESERO • OSSONA • ROBECCO S/NAVIGLIO • S. STEFANO TICINO • SEDRIANO • VITTUONE

---

### CAPITOLATO DI GARA

## **Servizio di Teleassistenza e Telesoccorso rivolto a persone Anziane e Disabili residenti nell'Ambito territoriale del Magentino” per il periodo dal 01.10.2018 al 31.12.2019**

### TITOLO I – DISPOSIZIONI GENERALI

#### **ART. 1 OGGETTO E DEFINIZIONE**

Per **Teleassistenza** si intende un'attività periodica e programmata di controllo delle condizioni degli utenti del servizio; tale attività consiste sia in un ricorrente e programmato contatto telefonico a cadenza bisettimanale attivato dalla centrale con ogni abbonato, condotto dagli operatori nell'arco diurno dei giorni feriali, sia attraverso il contatto telefonico attivato dagli abbonati a cui gli operatori forniscono risposte.

Per **Telesoccorso** si intende l'attivazione tempestiva dei servizi e della rete di aiuti – precedentemente rilevati – in risposta alle urgenze riguardanti le condizioni psico-fisiche e di sicurezza segnalate dall'utenza o rilevate automaticamente dalla centrale operativa.

Il telesoccorso comprende anche il monitoraggio degli interventi di soccorso, dall'insorgere dell'emergenza fino al suo rientro alla normalità o fino alla presa in carico da parte di altri servizi, informando altresì la rete parentale e dei servizi.

Il Telesoccorso offre risposte ai bisogni di a) Allarme Sociale con procedure di attivazione del soccorritore amico, dei parenti, dei servizi territoriali, e con supporto psicologico – relazionale, segretariato sociale, informazioni, etc. b) Allarme Salute attraverso invio del medico e dell'ambulanza con eventuale ricovero ospedaliero, prelievi a domicilio, etc. c) Allarme Sicurezza con attivazione dei Vigili del fuoco e delle Forze dell'ordine.

Il Servizio di Teleassistenza e Telesoccorso è rivolto alle persone anziane e con disabilità residenti nell'ambito territoriale del Magentino, costituito dai seguenti Comuni: Arluno, Bareggio, Boffalora s/Ticino, Casorezzo, Corbetta, Magenta, Marcallo con Casone, Mesero, Ossona, Robecco s/Naviglio, S. Stefano Ticino, Sedriano, Vittuone.

In particolare i macro obiettivi che si intendono perseguire attraverso l'attivazione del servizio di Teleassistenza e Telesoccorso sono:

- Garantire la tranquillità e la sicurezza della persona anziana e disabile nel suo domicilio e ai suoi familiari, fornendo la possibilità di richiedere aiuto immediato in caso di bisogno.
- Migliorare la qualità di vita delle persone anziane e disabili che vivono sole, fornendo una risposta adeguata a specifiche necessità sociali e sanitarie;
- Prevenire le situazioni di disagio derivanti dal rischio di emarginazione e solitudine per le persone anziane o disabili prive di adeguato supporto familiare.

## **Art. 2 – PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE**

Il servizio verrà affidato mediante la procedura dell’Affidamento diretto previa richiesta di preventivi regolata dall’art. 36 D.Lgs 50/2016 con il criterio del minor prezzo, ai sensi dell’art. 95, comma 2 D.Lgs. 50/2016.

Il Responsabile Unico del Procedimento procederà all’affidamento diretto ai sensi dell’art. 36 c. 2 del D. Lgs 50/2016, in seguito alla valutazione comparativa delle offerte presentate dagli operatori economici invitati alla procedura di gara.

E’ prevista la facoltà di procedere all’affidamento della gestione del servizio in oggetto anche in presenza di una sola offerta valida. Non saranno ammesse offerte superiori alla base d’asta indicata.

## **ART. 3 IMPORTO DELL’APPALTO E SUA DURATA**

L’importo a base d’asta, soggetto a ribasso, è fissato in € 20.400,00 esclusa IVA, per il periodo dal 01.10.2018 al 31.12.2019.

L’Importo indicato è stato stimato prevedendo un’utenza media di n.180 persone per il periodo di durata dell’appalto, pari a n.457 giorni.

**Il prezzo offerto** per la realizzazione di tutte le attività, prestazioni, forniture e interventi tecnici descritti nel presente Capitolato si intende **omnicomprensivo** oltre I.V.A. in misura di legge e decorre dalla data di attivazione del servizio presso il domicilio dell’utente.

**Agli utenti non potranno essere richieste spese aggiuntive di traffico telefonico per il servizio. Tutte le chiamate telefoniche e gli allarmi non devono prevedere costi per gli utenti.**

## **ART. 4- VARIAZIONE ENTITA’/TIPOLOGIA DEI SERVIZI**

L’Ufficio di Piano si riserva la facoltà di richiedere in qualsiasi momento alla Impresa aggiudicataria che i servizi oggetto dell’appalto siano estesi, fino ad un massimo del 20% del costo globale dell’appalto stesso.

L’estensione potrà avvenire sull’entità dei servizi oggetto del presente appalto ed anche su servizi diversi da quelli oggetto del presente appalto, ma considerati simili, con conseguente variazione proporzionale del corrispettivo.

In caso di estensione dei servizi, il costo giornaliero per utente sarà uguale al corrispondente prezzo giornaliero presentato in sede di offerta, calcolato con la seguente formula:

$$\frac{\text{importo complessivo dell'appalto conseguente al ribasso offerto}}{\text{n. utenti previsti (n. 180) * gg durata dell'appalto (n. 457)}}$$

L’Ufficio di Piano si riserva la facoltà di diminuire l’entità dei servizi fino ad un massimo del 20% del costo complessivo dell’appalto stesso. Resta fermo che anche in caso di riduzione il costo sarà uguale al corrispondente prezzo presentato in sede di offerta, calcolato come illustrato al precedente capoverso.

## **ART. 5- PAGAMENTI**

Il compenso dovuto verrà pagato, dietro presentazione di regolare fattura trimestrale posticipata riepilogativa degli utenti allacciati. E’ assolutamente vietato all’Impresa

chiedere corrispettivi all'utente (per interventi di installazione, assistenza, manutenzione, ecc.).

La liquidazione delle fatture avverrà entro 60 giorni dalla presentazione.

Dall'importo della fattura saranno detratte eventuali penalità applicate e il compenso è comprensivo di tutto quanto specificato nel presente capitolato.

Il pagamento delle fatture avverrà mediante bonifico sul conto corrente bancario o postale dedicato ai sensi della legge 136/2010 e s.m.i. che verrà comunicato dall'Impresa aggiudicataria, previa verifica del rispetto di tutti gli obblighi discendenti dal presente contratto e dall'offerta presentata, nonché della regolarità contributiva e previdenziale dell'Impresa aggiudicataria secondo le vigenti disposizioni di legge in materia. In caso di inadempienza contributiva e retributiva dell'Impresa aggiudicataria, l'Ufficio di Piano procederà ai sensi degli artt. 4 e 5 del D.P.R. n. 207/10 e s.m.i. Le spese connesse al mezzo di pagamento prescelto (bonifico bancario/postale) sono a carico dell'Impresa aggiudicataria.

L'Impresa aggiudicataria dovrà, inoltre, comunicare all'Ufficio di Piano ogni variazione relativa alle notizie di cui sopra entro sette giorni dal verificarsi dell'evento modificativo. Ai sensi dell'art. 3 comma 8 della Legge n. 136 del 13.08.2010 il contratto sarà risolto di diritto qualora le transazioni, inerenti e derivanti dallo stesso, siano eseguite senza avvalersi degli Istituti Bancari o della Società Poste Italiane s.p.a.

Il termine di pagamento potrà essere sospeso qualora l'Ufficio di Piano dovesse riscontrare errori, non meramente formali, e/o omissioni nella fattura e/o nella documentazione allegata, sino a debita regolarizzazione; per tale sospensione l'Impresa aggiudicataria non potrà opporre eccezioni né avanzare pretese di risarcimento danni o di pagamento di interessi moratori.

L'eventuale ritardo nel pagamento per cause non imputabili all'Ufficio di Piano non potrà essere invocato dall'Impresa aggiudicataria per la risoluzione o per la sospensione del contratto, né per avanzare pretese di risarcimento di danni o di pagamento di interessi moratori.

#### **ART. 6 – RESPONSABILITA' ED ASSICURAZIONI**

L'Impresa aggiudicataria effettuerà la gestione del servizio a proprio nome, rischio e pericolo, a mezzo di personale ed organizzazione propri. L'Impresa aggiudicataria, in ogni caso, manterrà indenne l'Ufficio di Piano da ogni qualsivoglia danno diretto od indiretto che possa comunque e da chiunque derivare in relazione al servizio oggetto del presente appalto, sollevando con ciò l'Ufficio di Piano da ogni e qualsiasi responsabilità a riguardo. Le eventuali spese sostenute dall'Ufficio di Piano per porvi rimedio saranno dedotte dai crediti o comunque rimborsate dalla stessa Impresa aggiudicataria.

L'Ufficio di Piano è altresì esonerato da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovessero accadere al personale dell'Impresa aggiudicataria, per qualsiasi causa nell'esecuzione del servizio, intendendosi al riguardo che ogni eventuale onere è già compreso nel corrispettivo del contratto.

Prima dell'avvio del servizio, inoltre, la stessa Impresa aggiudicataria dovrà stipulare, dandone comunicazione al Comune, contratti di assicurazione a copertura dei danni eventualmente provocati nel corso del servizio agli utenti del servizio.

I contratti di assicurazione devono contenere le seguenti condizioni:

- si riferiscano ad attività oggetto del presente contratto;
- siano emesse in lingua italiana, in Italia o in paesi UE;
- prevedano il Foro di Milano quale Foro esclusivamente competente per il Comune di Magenta;
- prevedano l'impegno dell'Assicuratore a notificare l'eventuale mancato pagamento del premio direttamente anche all'Ente Affidante;
- prevedano l'impegno dell'Assicuratore a notificare l'eventuale annullamento o recesso direttamente anche all'Ente Affidante;
- massimale non inferiore a euro 1.000.000,00 per sinistro e per anno.

Eventuali franchigie, scoperti o limitazioni di garanzia restano a carico dell'Impresa aggiudicataria e non possono essere opposte all'Ufficio di Piano.

Prima della stipula del contratto, l'Impresa aggiudicataria dovrà presentare, a pena di decadenza dall'affidamento dell'appalto, copia delle suddette polizze assicurative.

### **ART. 7 ONERI A CARICO DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA**

Sono a carico dell'Impresa aggiudicataria

- i costi per il personale (compresi i costi di coordinamento)
- i costi per il materiale, le utenze e le attrezzature necessari allo svolgimento delle attività previste per la gestione del servizio oggetto del presente appalto.

L'Impresa aggiudicataria è inoltre tenuta a:

- rispettare gli obblighi e le prescrizioni a proprio carico disposti dal D.P.R. 16/04/2013 n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del d.lgs 30/03/2001 n. 165" e dal Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Magenta approvato con deliberazione di G.C. n. 16 del 29.01.2014.
- comunicare tempestivamente alla Prefettura e ad al Comune i tentativi di concussione da parte di dipendenti o amministratori pubblici in qualsiasi modo manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti di impresa;
- non concludere contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque a non conferire incarichi ad ex dipendenti pubblici che, per conto della Pubblica Amministrazione dalla quale dipendevano, hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali nei confronti dell'Impresa aggiudicataria per il triennio successivo alla cessazione del rapporto di impiego

### **ART. 8 CONTROLLI**

L'Ufficio di Piano, attraverso il personale all'uopo designato, ha facoltà di vigilanza e controllo in merito all'adempimento puntuale e preciso del servizio, con le modalità previste dal presente Capitolato, e al rispetto di tutte le norme contrattuali e contributive nei confronti degli operatori dipendenti e/o collaboratori dell'Impresa aggiudicataria.

L'Impresa aggiudicataria dovrà scrupolosamente osservare, nell'esecuzione del servizio, tutte le disposizioni riportate nel presente documento.

A tale scopo i controlli del committente saranno indirizzati, oltre che agli aspetti tecnici dell'erogazione, anche sulla qualità delle relazioni tenute tra il personale di centrale e gli utenti del servizio.

Qualora l'Ufficio di Piano riscontrasse omissioni o difetti nell'adempiere agli obblighi di cui al presente Capitolato, provvederà alla formale contestazione per iscritto con lettera trasmessa via PEC indirizzata al legale rappresentate dell'Impresa.

Se durante lo svolgimento del servizio venissero rilevate inadempienze rispetto a quanto previsto nel presente capitolato, si procederà all'applicazione della penale nella seguente misura:

- a) € 50 al giorno per ritardi nell'installazione e manutenzione degli apparecchi; e per ogni giornata di interruzione o di mancato espletamento del Servizio di Teleassistenza/Telesoccorso per ogni singolo utente;
- b) € 300 in caso di mancata risposta all'allarme;
- c) € 300 al giorno in caso di mancato funzionamento della centrale operativa nelle 24 ore e nei 365 giorni annuali.

L'applicazione della penalità dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, alla quale l'aggiudicataria avrà facoltà di presentare le sue controdeduzioni entro i successivi 5 giorni lavorativi dal ricevimento della PEC; qualora le controdeduzioni non siano accoglibili a giudizio del committente ovvero non sia stata data risposta entro i termini indicati, verranno applicate le penali a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

## **ART. 9 INADEMPIENZE E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

Fatte salve le ulteriori diverse cause di risoluzione previste dalle norme di legge vigenti e dal presente contratto, l'Ufficio di Piano si riserva di risolvere il contratto, previa diffida ad adempiere, a norma e per gli effetti di cui agli artt. 1453 e 1454 c.c., nei seguenti casi:

- gravi e ripetute violazioni delle clausole contrattuali, tali da compromettere la regolarità del servizio;
- mancata e continuativa inottemperanza da parte dell'Impresa aggiudicataria a norme imperative di legge o regolamentari;
- reiterati inadempimenti delle prestazioni indicate nel presente capitolato.

Trascorso inutilmente il termine indicato nella diffida, il contratto sarà risolto di diritto.

In ogni caso, fatto salvo quanto sopra stabilito, costituisce condizione risolutiva espressa, ai sensi dell'art. 1456 c.c., il verificarsi di una delle seguenti fattispecie, a seguito delle quali il contratto s'intenderà risolto di diritto:

- a) gravi e reiterate azioni a danno degli utenti da parte del personale dell'affidatario del servizio;
- b) applicazione di penali per un importo superiore al 10% del valore del contratto;
- c) violazione di uno o più obblighi a carico degli appaltatori prescritti dal D.P.R. 16/04/2013 n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del d.lgs 30/03/2001 n. 165" e dal codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Magenta, approvato con deliberazione di G.C. n. 16..del.29.1.2014;
- d) previa intesa con l'Autorità Nazionale Anticorruzione, qualora nei confronti di un dipendente o amministratore pubblico che abbia esercitato funzioni relative alla stipula od esecuzione del contratto, siano state emesse misure cautelari o disposto il rinvio a giudizio per il reato previsto dall'art. 317 c.p. commesso nell'esercizio delle predette funzioni;
- e) previa intesa con l'Autorità Nazionale Anticorruzione, qualora nei confronti dell'Impresa aggiudicataria o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'operatore economico, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p., 319 c.p., 319-bis c.p., 319-ter c.p., 319-quater c.p., 320 c.p., 322 c.p., 322-bis c.p., 346-bis c.p., 353 c.p. e 353-bis c.p.
- f) la conclusione di contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque il conferimento di incarichi ad ex dipendenti pubblici che, per conto della p.a. dalla quale dipendevano, hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali nei confronti del contraente per il triennio successivo alla cessazione del rapporto di impiego.

In ogni caso la risoluzione per inadempimento del contratto comporterà la possibilità per l'Ufficio di Piano di richiedere il risarcimento dei danni ed il divieto per l'Impresa aggiudicataria inadempiente di concludere nuovi contratti con il Comune di Magenta.

#### **ART. 10 DIVIETO DI ECCEZIONI DILATORIE**

L'Impresa aggiudicataria non potrà opporre il proprio inadempimento ad uno degli obblighi nascenti dal presente contratto per l'eventuale ritardo nel pagamento di somme dovute dal Comune.

#### **ART.11 DIVIETO DI SUBAPPALTO E CESSIONE CONTRATTO**

E' vietata qualsiasi forma di subappalto, pena la rescissione del contratto se non preventivamente autorizzato dall'Ufficio di Piano. A tal fine, unitamente all'Offerta Economica, l'Impresa deve specificare per quali attività e funzioni si avvale stabilmente di terzi, indicando l'elenco delle Imprese, la loro attività e la % di incidenza rispetto all'attività primaria.

Non è consentita la cessione, nemmeno parziale, del contratto.

#### **ART. 12 DISPOSIZIONI GENERALI IN MATERIA DI SICUREZZA**

L'Impresa aggiudicataria è tenuta all'osservanza delle disposizioni vigenti in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, ai sensi del D. Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008 .

L'Impresa aggiudicataria deve inoltre attuare l'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti leggi e decreti relative all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in corso di esercizio per la tutela materiale dei lavoratori.

#### **ART. 13 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI**

La Impresa aggiudicataria, ogniqualvolta, in ragione dei rapporti contrattuali intrattenuti con l'Ufficio di Piano si ritrovi a trattare o semplicemente venga a conoscenza di dati personali e/o sensibili e/o giudiziari riguardanti gli utenti del servizio di teleassistenza e telesoccorso, ivi compresi quelli che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, assicura la tutela della riservatezza degli utenti, nel rispetto della dignità della persona, come tutelata dall'ordinamento e secondo le modalità di trattamento dei dati previste dal Regolamento (UE) 2016/679, meglio noto come GDPR (General Data Protection Regulation). A tal fine, comunica al Committente entro trenta giorni dall'inizio delle attività intese come servizi/interventi ed entro il 31 gennaio di ogni anno, un documento recante le misure tecniche e organizzative adeguate per garantire il rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

L'Impresa aggiudicataria sarà conseguentemente obbligata ad osservare e mettere in pratica tutti gli adempimenti prescritti dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali e sicurezza a carico del Responsabile del trattamento, e vigilerà diligentemente e periodicamente sull'ottemperanza ed il rispetto della normativa da parte di tutti i soggetti coinvolti nel trattamento dei dati.

#### **ART. 14 – FORO COMPETENTE**

Ogni controversia non conciliata concernente ogni fase di svolgimento dell'appalto sarà devoluta al giudice territorialmente competente per il Comune di Magenta

## **ART. 15- SPESE PER CONTRATTO**

Le spese per la stipula del contratto e per la sua registrazione, da effettuarsi in caso d'uso, saranno a carico dell'Impresa aggiudicataria.

## **ART.16 – RINVIO A NORME VIGENTI**

Per quanto non espressamente contemplato nei precedenti articoli, si fa rinvio alle leggi e ai regolamenti in vigore.

## **TITOLO II – CARATTERISTICHE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

### **ART. 17 - MODALITA' DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio dovrà essere gestito con la massima efficienza e garantire le attività/prestazioni di seguito elencate che si ritengono fondamentali ed irrinunciabili:

1. la gestione del **servizio di teleassistenza** tramite monitoraggio telefonico delle condizioni di benessere della persona effettuando **almeno 2 chiamate a settimana** di controllo al fine di:
  - educare all'uso dell'apparecchio;
  - verificare il buon funzionamento del sistema;
  - accertare le condizioni psicofisiche e sociali dell'utente, attuando, contestualmente sostegno relazionale, psicologico e di segretariato sociale;
  - mettere in atto il controllo ed il monitoraggio costante della situazione di vita e dello stato dipendenza, anche con la finalità di trasmettere alla rete i dati necessari ed aggiornati per l'attivazione di interventi mirati e personalizzati;
2. la fornitura e l'installazione gratuita presso il domicilio di un'apparecchiatura adeguata in grado di garantire all'utenza collegata il tempestivo contatto telefonico sia per utenti con telefonia fissa sia per utenti privi di linea telefonica o serviti da gestori telefonici che non supportano il sistema tradizionale. Gli apparecchi devono avere i seguenti requisiti minimali:
  - conformità alle norme di compatibilità elettromagnetica e alle norme che regolamentano le caratteristiche degli apparecchi di telecomunicazione (Normativa CEE ETS300220);
  - dotazione di sistema viva voce la cui portata sia tale da poter comunicare da tutti i punti di una abitazione di medie dimensioni;
  - dotazione di radiocomando resistente all'acqua per consentire l' utilizzo da parte dell' abbonato anche durante la cura dell'igiene personale;
  - capacità di funzionare nel caso di temporanea interruzione dell' erogazione di energia elettrica;
3. la fornitura ai nuovi utenti e l'installazione presso il loro domicilio dell'apparecchio periferico, entro 5 giorni dalla comunicazione da parte dell'Ufficio di Piano;
4. la fornitura all'utente di tutte le informazioni necessarie per un corretto utilizzo del servizio e degli apparecchi installati;
5. la riparazione degli apparecchi guasti o non correttamente funzionanti entro 1 (uno) giorni lavorativi successivi al ricevimento della segnalazione provvedendo, se necessario, alla loro sostituzione;
6. la predisposizione e l'attuazione di un piano di verifica e manutenzione ordinaria periodica delle suddette apparecchiature periferiche, intendendosi come tale l'intervento determinato anche da semplice usura o vizio di origine o evento naturale;

7. il ritiro a propria cura e spesa dell'apparecchiatura installata in caso di cessato utilizzo del servizio da parte dell'utente, per qualunque ragione o causa;
8. la gestione del **servizio di telesoccorso** dovrà essere garantita continuativamente, **24 ore su 24, per tutti i giorni dell'anno incluse le festività**;
9. l'attivazione del collegamento dei terminali di ogni utente ad una Centrale Operativa 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, con divieto di trasferimento di chiamata. La centrale operativa, dovrà fornire la massima garanzia di ricezione dei segnali di allarme anche nelle ore in cui il traffico telefonico è più intenso. In ogni centrale dovrà essere reperibile un responsabile di servizio o adeguato interlocutore sostitutivo;
10. l'attivazione del tempestivo contatto telefonico con l'utente, una volta ricevuto il segnale d'allarme, tramite il sistema "viva-voce": se questi è in grado di rispondere si chiarisce immediatamente il problema e si individua l'eventuale intervento di telesoccorso da attivare; se, invece, non si ottiene risposta si provvederà all'attivazione con la massima rapidità del soccorritore di prima istanza; qualora fosse necessario, si provvederà ad attivare i competenti presidi assistenziali, sanitari e di sicurezza preposti sulla base della necessità emersa dall'utente;
11. la garanzia dell'uso del terminale di telesoccorso anche a quegli utenti con notevoli minorazioni dell'udito e della parola;
12. la continuità del servizio di telesoccorso in caso di cambiamento del gestore di telefonia da parte dell'utente;
13. la predisposizione di una banca dati relativa agli utenti ed ai soccorritori pubblici e privati. In tale banca dati dovranno essere inserite quelle notizie utili per rintracciare parenti o vicini dell'utente e a conoscere le reali condizioni psico-fisiche dello stesso. Per ogni singolo utente dovrà essere compilata un'apposita scheda che deve contenere i dati più significativi e utili sia sanitari che sociali, per un pronto ed efficace intervento. La scheda dovrà essere concordata con il committente, 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, alla data, all'ora ,al motivo della chiamata ,agli interventi predisposti e alla struttura o al servizio che sono stati immediatamente interessati, al momento in cui viene effettuato il controllo e i provvedimenti assunti.

**A seguito dell'espletamento della procedura di affidamento del servizio, l'Impresa aggiudicataria deve garantire, la fornitura/sostituzione delle apparecchiature necessarie entro 10 giorni lavorativi dall'aggiudicazione, mantenendo la continuità dello stesso.**

L'impresa aggiudicataria dovrà altresì tenere la registrazione delle chiamate di allarme, che documentino la data, l'ora e il motivo della chiamata, oltre alle telefonate di controllo effettuate.

Le prestazioni di natura tecnica descritte dal presente documento sono garantite dall'Impresa aggiudicataria con personale tecnico qualificato per la mansione, dotato di cartellino di riconoscimento, svolte nel rispetto della norme sulla sicurezza ai sensi del D.Lgs. 81/2008.

Gli oneri per l'installazione, disinstallazione, sostituzione delle apparecchiature sono a totale carico dell'Impresa aggiudicataria.

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

## **ART. 18 OBBLIGHI DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA**

L'Impresa aggiudicataria del servizio si impegna inoltre, senza eccezione alcuna, a:

1. designare un Referente del servizio, il cui nominativo dovrà essere comunicato all'Ufficio di Piano subito dopo l'aggiudicazione;
2. subentrare nella gestione di tutti gli utenti già allacciati entro 10 giorni dalla data di aggiudicazione. In particolare: le modalità di trasferimento degli utenti dovranno essere concordate con il precedente gestore e con il singolo utente senza nessuna interruzione nella erogazione del servizio. E' data facoltà alla ditta subentrante di avvalersi dei servizi resi alla ditta uscente, per evitare ogni interruzione al servizio. In tal caso i rapporti saranno regolati tra le ditte;
3. la ditta aggiudicataria, alla fine del contratto, si impegnerà a favorire il passaggio degli utenti allacciati alla successiva nuova ditta aggiudicataria, nelle modalità di cui al punto precedente;
4. impiegare personale qualificato e adeguatamente formato ed aggiornato volto ad ottenere un elevato livello qualitativo e professionale. A tal fine dovrà fornire preventivamente gli elenchi nominativi del personale utilizzato nell'erogazione del servizio, corredati da titolo di studio e curriculum professionale di ognuno; tali elenchi dovranno evidenziare chiaramente, per ogni operatore, il suo ruolo all'interno del servizio;
5. preavvisare telefonicamente l'assistito, almeno due giorni prima, dell'invio dei tecnici dell'Organizzazione stessa per l'installazione dell'apparecchiatura, tranne nei casi urgenti;
6. mettere a disposizione tutta la propria organizzazione tecnologica e gestionale per favorire sperimentazioni graduali di forme innovative tendenti alla sempre maggiore qualificazione del servizio;
7. fornire ogni tre mesi l'elenco aggiornato degli utenti attivi, con data di inizio ed eventuale fine servizio;
8. presentare il piano annuale di verifiche e manutenzione, tenere un apposito registro con tutti gli interventi eseguiti nel periodo di durata dell'appalto e, su richiesta dell'Ufficio di Piano, consentirne la verifica e il controllo.

#### **ART. 19 OBBLIGHI DEL COMMITTENTE**

L'Ufficio di Piano si impegna a:

1. comunicare tempestivamente l'elenco degli utenti già attivi al momento dell'aggiudicazione, le nuove richieste di attivazione, il cambio di dati nelle schede degli abbonati;
2. fornire all'Impresa aggiudicataria, per ciascun nominativo comunicato, i dati esatti relativi alle generalità, all'abilitazione e/o al numero telefonico richiamando il rispetto delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali;
3. comunicare il nominativo del referente incaricato per il servizio di Teleassistenza e Telesoccorso.

Il Dirigente del Settore dei Servizi al cittadino  
Dott.ssa Maria Elisabetta Alemanni