



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

Gestione del Servizio di Teleassistenza e Telesoccorso rivolto a persone Anziane e Disabili residenti nell'Ambito del Magentino per il periodo dal 01.08.2022 al 31.01.2024

TITOLO I – DISPOSIZIONI GENERALI

ART. 1 OGGETTO E DEFINIZIONE

Costituisce oggetto del presente capitolato il servizio di Teleassistenza e Telesoccorso in favore di cittadini anziani e disabili residenti nell'Ambito del Magentino.

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 dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 del D. Lgs. n. 50 del 2016.

Il Responsabile Unico del Procedimento procederà all'affidamento diretto ai sensi dell'art. 36 c. 2 del D. Lgs 50/2016 lett.A), 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

Il costo presunto del servizio di Teleassistenza e Telesoccorso da porre a base d'asta, per il periodo 01.08.2022- 31.01.2024, è stato quantificato in € 22.000,00, Iva esclusa. L'importo indicato è stato stimato prevedendo un'utenza media di n.100 persone per il periodo di durata dell'appalto, pari a n.549 giorni

L'importo di aggiudicazione, fisso ed invariabile per tutta la durata contrattuale, si intende indicativo e non impegnativo per l'Amministrazione, potendo lo stesso variare in relazione al numero effettivo degli utenti e alle loro richieste, per modifiche organizzative del servizio o per qualsiasi decisione autonoma dell'Amministrazione. Conseguentemente il servizio potrà avvenire anche per quantitativi maggiori o minori rispetto a quelli indicati.

Il prezzo offerto deve essere indicato complessivamente con riferimento all'utenza stimata, per la realizzazione di tutte le attività, prestazioni, forniture e interventi tecnici descritti nel presente Capitolato si intende onnicomprensivo 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 DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto avrà durata di 18 mesi a decorrere dal 01.08.2022 al 31.01.2024 e cesserà alla scadenza senza necessità di preventiva disdetta. Il periodo di validità del contratto potrà essere prorogato o abbreviato fino a centottanta giorni solari senza che la ditta aggiudicataria possa sollevare eccezioni e pretendere variazioni dei prezzi di contratto.

L'affidatario dovrà assumere servizio inderogabilmente dal 01 agosto 2022, anche nelle more della stipula del contratto. Il contratto di servizio sarà perfezionato secondo gli usi tramite scambio di corrispondenza.

Nel corso di durata del contratto le obbligazioni assunte dal contraente dovranno essere rese, nei modi e termini previsti dal contratto, senza alcuna interruzione o sospensione salvo che quest'ultima non venga espressamente disposta dal Responsabile dell'esecuzione del contratto.

Nelle more dell'accertamento dei requisiti generali e speciali di partecipazione, dovrà essere garantita l'esecuzione anticipata del contratto, ai sensi dell'art. 32 comma 8 del D.Lgs. 50/2016 s.m.i., e in caso di successivo accertamento del difetto del possesso dei requisiti prescritti ed autocertificati dall'aggiudicatario, si procederà alla risoluzione

dell'affidamento e al pagamento di quanto pattuito solo con riferimento alle prestazioni effettivamente già eseguite e nei limiti dell'utilità ricevuta.

Se espressamente disposto dall'Ufficio di Piano prima della scadenza, il termine di durata del contratto è differito per il tempo strettamente necessario all'individuazione del nuovo contraente. In tal caso il contraente è tenuto ad adempiere agli stessi patti e condizioni del contratto in scadenza.

ART. 5 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:

$$\frac{\text{importo complessivo dell'appalto conseguente al ribasso offerto}}{\text{n. utenti previsti (n. 100) * gg durata dell'appalto (n. 549)}}$$

L'Ufficio di Piano si riserva la facoltà di diminuire l'entità dei servizi fino ad un massimo del 40% 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. 6 SCIOPERO O INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

L'aggiudicatario è tenuto a dare comunicazione con un anticipo di almeno 5 giorni lavorativi di eventuali scioperi del proprio personale. Per ogni giorno di servizio non prestato a causa di sciopero del personale dell'aggiudicatario o in caso di interruzione del servizio motivata, il compenso dovuto allo stesso sarà decurtato di un importo pari a quanto previsto all'art. 12 lett. a).

ART. 7 OBBLIGAZIONI ACCESSORIE

Nello svolgimento del servizio il contraente è tenuto ad adempiere anche alle seguenti obbligazioni:

a) applicare ai lavoratori dipendenti assegnati al servizio, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dal contratto collettivo nazionale del settore di appartenenza, e degli eventuali accordi locali integrativi degli stessi, ovvero, per i rapporti di lavoro diversi da quello subordinato, in assenza di contratto o accordi collettivi specifici, a corrispondere i compensi medi in uso per prestazioni analoghe rese in forma di lavoro autonomo;

b) assumersi qualsiasi responsabilità ed oneri per danni a persone o cose causati a terzi.

L'appaltatore si assume ogni responsabilità sia civile che penale derivante ai sensi di legge dall'espletamento di quanto richiesto nel presente capitolato. A tale scopo l'impresa aggiudicataria si impegna a stipulare con primaria compagnia di assicurazione una polizza RCT/RCO ed infortuni, nella quale venga esplicitamente indicato che il Comune di Magenta- Ente capofila del Piano di Zona del magentino debba essere considerato "terza"

a tutti gli effetti. Il predetto contratto assicurativo dovrà prevedere la copertura dei rischi per i fruitori dei servizi e per i dipendenti dell'aggiudicatario nonché i danni alle cose di terzi in consegna e custodia all'assicurato a qualsiasi titolo o destinazione, compresi quelli conseguenti ad incendio e furto. Dovranno altresì essere compresi nella garanzia i danni alle cose che si trovano nei luoghi di esecuzione dei servizi, nonché tutti i danni riconducibili ai servizi richiesti dal presente capitolato.

L'assicurazione dovrà prevedere un massimale di almeno €. 1.000.000 per sinistro e per anno. Il contratto dovrà prevedere un numero illimitato di sinistri e validità non inferiore alla durata del servizio;

Copia della polizza dovrà essere consegnata prima della stipula del contratto.

L'aggiudicatario si impegna altresì a comunicare tempestivamente all'Ufficio di Piano ogni infortunio o incidente occorso durante l'attività;

c) adottare e far osservare le misure di sicurezza e prevenzione degli infortuni sui luoghi di lavoro;

d) adempiere a tutti gli oneri assicurativi, previdenziali e assistenziali relativi ai propri lavoratori impiegati nell'esecuzione del servizio oggetto dell'appalto.

In caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva relativo a personale proprio, l'Ufficio di Piano, secondo le modalità previste dall'art.30 del d. lgs nr.50/2016, tratterà dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi.

A garanzia della regolarità dei predetti pagamenti, sull'importo netto progressivo delle prestazioni sarà operata una ritenuta dello 0,50 per cento, che sarà svincolata alla scadenza del contratto, dopo l'approvazione del certificato di verifica della regolarità dell'esecuzione del contratto, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva. Qualora nel corso di durata del contratto, l'appaltatore risultasse inadempiente con il pagamento delle retribuzioni correnti dovute in favore del personale addetto al servizio affidato, l'Ufficio di Piano procederà alla sospensione del pagamento del corrispettivo ed assegnerà all'appaltatore il termine massimo di 15 giorni entro il quale procedere alla regolarizzazione della sua posizione. Il pagamento del corrispettivo sarà disposto ad avvenuta regolarizzazione comprovata da idonea documentazione.

Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, l'Ufficio di Piano pagherà direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'appaltatore ovvero dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente nel caso in cui sia previsto il pagamento diretto.

L'appaltatore non potrà opporre eccezioni, né avrà titolo a risarcimento di danni o riconoscimenti di interessi per detta sospensione dei pagamenti dei corrispettivi;

e) dotare il personale assegnato al servizio di cartellino personale di riconoscimento da esporre durante il compimento dell'attività di installazione delle apparecchiature presso il domicilio degli utenti;

f) trattare con la massima riservatezza, escludendone la diffusione a terzi salvo espressa autorizzazione dell'Ufficio di Piano, tutte le informazioni concernenti l'attività, delle quali vengano a conoscenza i dipendenti dell'appaltatore assegnati al servizio a causa dello svolgimento delle prestazioni oggetto del contratto;

- g) adempiere agli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale;
- h) 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
- i) comunicare tempestivamente alla Prefettura e ad all'Ufficio di Piano 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.
- l) non concludere contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque a non conferire incarichi ad ex dipendenti pubblici che, per conto della p.a. dalla quale dipendevano, hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali nei confronti dell'aggiudicatario per il triennio successivo alla cessazione del rapporto di impiego.
- m) adottare, ove non vi avesse ancora provveduto, modelli organizzativi e gestionali idonei ad evitare la commissione di reati così come prescritto dal dpr nr.231/2001;
- n) rispettare tutti gli obblighi di tracciabilità finanziaria previsti dalla Legge n. 136 del 13.08.2010.

A tal fine l'appaltatore si obbliga ad utilizzare per i pagamenti esclusivamente conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane spa, dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche, comunicando al Comune, prima dell'inizio del servizio, le coordinate (IBAN – Banca o servizio postale – Agenzia), oltre che le generalità e codice fiscale dei soggetti che potranno operare sul medesimo conto.

Eventuali variazioni delle predette informazioni dovranno essere comunicati entro sette giorni dal loro verificarsi.

ART. 8 CORRISPETTIVO CONTRATTUALE

A fronte delle prestazioni rese dall'appaltatore in forza del contratto, l'Ufficio di Piano pagherà il corrispettivo contrattuale nella misura stabilita con riferimento agli utenti effettivamente attivati, oltre Iva se ed in quanto dovuta.

Tale corrispettivo è da intendere comprensivo di ogni onere dovuto dall'Ufficio di Piano in relazione agli obblighi contrattuali assunti, senza che null'altro possa essere preteso dal contraente per effetto dell'adempimento dei medesimi obblighi, salvo il pagamento delle prestazioni suppletive o straordinarie se ed in quanto previste ed adempiute dal contraente.

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.

Qualora nel corso di durata del contratto venga pubblicato dall' Anac un prezzo di riferimento relativo a prestazioni identiche a quelle oggetto del contratto, di misura inferiore al predetto corrispettivo contrattuale, quest'ultimo, in applicazione dell'art.9, 7°co del d.l.66/2014, sarà riportato alla misura del prezzo di riferimento ed in caso di mancata accettazione della riduzione da parte del contraente, il contratto s'intenderà risolto.

ART. 9 NOVAZIONI DEL CONTRATTO

La sostituzione del contraente originario nella conduzione del contratto sarà consentita nei limiti previsti dall'art.106,1°co lett.d) del d.lgs nr.50/2016.

Non è ammesso il subappalto, fermo restando la possibilità di ricorrere al sub-contratto nei casi e limiti previsti dall'art.105 del d.lgs nr.50/2016.

Nelle forme previste dall'art. 106, 13°co del d.lgs nr.50/2016, la cessione del credito derivante dal presente contratto, s'intenderà fin d'ora autorizzata se nel termine di 45 giorni dalla comunicazione non verrà dato riscontro alla richiesta.

ART.10 RELAZIONI TRA LE PARTI

Le relazioni tra le parti nell'esecuzione del presente contratto saranno intrattenute per l'Ufficio di Piano dal Responsabile dell'esecuzione del contratto che verrà comunicato all'avvio dell'esecuzione, per il contraente dal soggetto che verrà comunicato dal medesimo all'avvio dell'esecuzione.

ART.11 PENALI

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'adempire agli obblighi di cui al presente Capitolato, provvederà alla formale contestazione per iscritto con lettera trasmessa via PEC indirizzata al legale rappresentate dell'Impresa.

In caso di ritardo o irregolarità nello svolgimento delle prestazioni oggetto del contratto, l'Ufficio di Piano applicherà le seguenti penali nella seguente misura:

- a) € 300 al giorno in caso di mancato funzionamento della centrale operativa nelle 24 ore.
- b) € 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;
- c) € 300 in caso di mancata risposta all'allarme;

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.

Le penali saranno recuperate sul pagamento del corrispettivo relativo al periodo contestato. E' sempre fatta salva la causa di forza maggiore o lo stato di necessità.

L'Amministrazione si riserva comunque la facoltà di richiedere il risarcimento del danno se ritenuto maggiore dell'importo della penale pagata dal contraente.

In ogni caso il pagamento di penali in misura complessivamente superiore al 20% del valore del contratto, comporterà la risoluzione di diritto di quest'ultimo a danno del contraente.

ART.12 ECCEZIONE D'INADEMPIMENTO

Il contraente non potrà opporre il proprio inadempimento ad uno degli obblighi contrattuali assunti, per l'eventuale ritardo nel pagamento del corrispettivo contrattuale da parte del Comune

ART. 13 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 20% 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. 14 RECESSO UNILATERALE

Per giustificati motivi, ciascuna delle parti potrà recedere dal contratto, con preavviso scritto da comunicare all'altra parte almeno due mesi prima della data del recesso.

Il recesso da parte dell'Ufficio di Piano comporterà per il medesimo il pagamento delle prestazioni eseguite e di un'ulteriore somma pari al 10% del corrispettivo contrattuale calcolato nei modi previsti dall'art.109 del d.lgs nr.50/2016.

Ove ricorra l'ipotesi prevista dall'art.1, c. 13 del d.l. nr.95/2012, il contraente potrà opporsi al recesso accettando di ricondurre il contratto ai parametri previsti dalla convenzione Consip vigente successivamente alla stipula del contratto.

In caso di recesso del contraente, l'Ufficio di Piano procederà all'escussione della cauzione per l'intero suo valore.

ART.15 SUBAPPALTO E CESSIONE CONTRATTO

Il soggetto affidatario del contratto di norma esegue in proprio il servizio di cui al presente capitolato. Il contratto non può essere ceduto a pena di nullità. È ammesso il subappalto secondo le disposizioni di cui all'art. 105 D. Lgs. 50/2016.

ART. 16 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. 17 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI

La Impresa aggiudicataria, ogniquale volta, 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. 18 FORO COMPETENTE

Le controversie che dovessero insorgere tra le parti in sede di applicazione del contratto, verranno risolte in via bonaria tra le parti.

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

ART. 19 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. 20 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 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 vigenti di compatibilità elettromagnetica e alle norme che regolamentano le caratteristiche degli apparecchi di telecomunicazione;
 - 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 3 (tre) 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, entro 15 giorni dalla richiesta di disattivazione del servizio;
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 15 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. 21 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 15 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. 22 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 Settore dei Servizi al cittadino
Dott.ssa Maria Elisabetta Alemanni