



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

PON Città Metropolitane 2014-2020

Affidamento dei seguenti 3 lotti di Servizio:

Lotto 1: Servizio di Sportello nelle Agenzie per la Coesione Sociale, cofinanziato da PON METRO 2014-2020

Lotto 2: Servizio di Supporto Amministrativo

Lotto 3: Servizio di gestione del centro Unico di Prenotazione Mobilità

Capitolato speciale d'appalto – Allegato 1

Comune di Venezia – Direzione Coesione Sociale
Responsabile del Procedimento: Lucia Catullo
Asse 3 – VE 3.1.1.a Agenzia per la Coesione Sociale
PON METRO VENEZIA - CUP F79J16000470007

Venezia



Indice generale

Descrizione di contesto.....	4
CAPITOLATO D'APPALTO.....	6
CAPO I – OGGETTO DEL CAPITOLATO.....	6
Articolo 1 Oggetto del Capitolato.....	6
Articolo 2 Durata dell'appalto.....	6
Articolo 3 Caratteristiche dei servizi e delle prestazioni.....	7
Articolo 4 Organizzazione e quantificazione dei servizi.....	14
CAPO II – DISPOSIZIONI GENERALI.....	16
Articolo 5 Modalità di gara	16
Articolo 6 Partecipazione alla gara.....	16
Articolo 7 Progetti tecnici di gestione.....	18
Articolo 8 Criteri di aggiudicazione.....	21
Articolo 9 Subappalto.....	30
CAPO III – ONERI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA.....	30
Articolo 10 Compiti della Ditta aggiudicataria.....	30
Articolo 11 Personale.....	30
Articolo 12 Clausola sociale.....	32
Articolo 13 Responsabilità.....	32
Articolo 14 Osservanza degli obblighi relativi al D.Lgs. n. 81/2008.....	33
Articolo 15 Osservanza degli Obblighi relativi al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i. e al Regolamento UE n.2016/679.....	34
Articolo 16 Responsabile esterno trattamento dei dati.....	34
Articolo 17 Obblighi derivanti dal D.P.R. n. 62 del 16/04/2013 e dal Codice di comportamento interno dei dipendenti del Comune di Venezia.....	39
Articolo 18 Adeguamento legislativo.....	39
Articolo 19 Informazione e comunicazione.....	40
CAPO IV – RAPPORTI ECONOMICI	
Articolo 20 Importo dell'appalto a base di gara.....	41
Articolo 21 Fatturazione e pagamenti.....	42
Articolo 22 Rendicontazione.....	43
Articolo 23 Obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari.....	43
CAPO V – VARIE	
Articolo 24 Competenze del Comune.....	44
Articolo 25 Sistema di controllo.....	44
Articolo 26 Sospensione, decadenza e risoluzione dell'appalto.....	45
Articolo 27 Sanzioni.....	46
Articolo 28 Esecuzione in danno.....	47

Articolo 29 Proroga, ampliamento o riduzione del servizio.....	47
Articolo 30 Depositi cauzionali.....	48
Articolo 31 Spese,tasse e oneri a carico della Ditta aggiudicataria.....	48
Articolo 32 Controversie.....	48
Articolo 33 Rinvio alle disposizioni di legge.....	49

Allegati:

1. schema delle sedi e degli orari di apertura – Servizio di sportello nelle Agenzia per la Coesione Sociale
2. schema degli orari di apertura - Servizio di Supporto Amministrativo
3. schema degli orari di apertura del CUP MOB
4. elenco del personale in servizio ai fini dell'applicazione della clausola sociale
5. documento rischi interferenziali Sez. 01 "Informazioni per l'appaltatore" - Sede Villa Querini – Via Verdi 36 Mestre (VE)
6. documento rischi interferenziali Sez. 01 "Informazioni per l'appaltatore" - Sede via Ca Rossa 10/C, Mestre (VE)
7. documento rischi interferenziali Sez. 01 "Informazioni per l'appaltatore" - Sede via della Rinascita 96, Marghera (VE)
8. documento rischi interferenziali Sez. 01 "Informazioni per l'appaltatore" - Sede via S. Gallo 32/A, Lido di Venezia (VE)
9. documento rischi interferenziali Sez. 01 "Informazioni per l'appaltatore" - Sede Dorsoduro 3687, Venezia
10. documento rischi interferenziali Sez. 01 "Informazioni per l'appaltatore" - Sede di Santa Croce 353, Venezia
11. documento rischi interferenziali Sez. 03 "Informazioni per il committente"

Descrizione di contesto

Con l'Accordo di Partenariato 2014-20, adottato dalla Commissione Europea con decisione C(2014)8021 del 29 ottobre 2014, sono stati definiti obiettivi, priorità e ambiti tematici di intervento dell'Agenda Urbana Nazionale. Per contribuire all'attuazione dell'Agenda Urbana Nazionale, l'Accordo di Partenariato prevede, oltre ai Programmi Operativi Regionali, un Programma Operativo Nazionale (PON) "Città metropolitane 2014-2020" (PON 2014-2020), rivolto alle 14 Città metropolitane Italiane al fine di sostenere specifiche e determinate azioni prioritarie tramite:

- l'applicazione del paradigma Smart City per il ridisegno e la modernizzazione dei servizi urbani per i residenti e gli utilizzatori delle città (obiettivi tematici 2 e 4);
- la promozione di pratiche e progetti di inclusione sociale per i segmenti di popolazione e i quartieri che presentano maggiori condizioni di disagio (interpretazione territoriale dell'obiettivo tematico 9).

La strategia di azione locale che sottende l'Asse 3 del PON METRO 2014-2020 è finalizzata a contrastare differenti forme di marginalità, disagio ed esclusione sociale anche attraverso l'attivazione di percorsi di inclusione attiva a partire dall'accesso ad una abitazione e/o al suo mantenimento nel tempo al fine di ridurre il numero di famiglie con particolari fragilità sociali ed economiche in condizioni di disagio abitativo.

La Città di Venezia con Deliberazione della Giunta Comunale n. 181 del 29.06.2016 avente a oggetto "Programma Operativo Nazionale 'Città Metropolitane'. Approvazione del Piano operativo degli interventi ai sensi dell'art. 5 della convenzione per la delega da parte dell'Agenzia di Coesione Territoriale delle funzioni di Organismo Intermedio al Comune di Venezia approvata con Deliberazione della Giunta Comunale n. 93 dell'11 aprile 2016", ha approvato il Piano Operativo degli interventi che si intendono realizzare nell'ambito del PON Metro 2014-2020 e la sua strategia integrata di sviluppo urbano sostenibile.

In particolare l'operazione VE3.1.1.a "Agenzia per la Coesione Sociale" intende promuovere l'istituzione di un "punto di riferimento unico per il disagio abitativo e la povertà" con il compito di accogliere e gestire le domande dei cittadini attraverso punti di accesso per l'utenza dislocati in tutto il territorio comunale. L'obiettivo è quello di rispondere in maniera congiunta e complementare ai diversi bisogni dell'utente/nucleo (economico, sociale, abitativo, di orientamento) e accompagnarlo ad una soluzione definitiva del suo problema attraverso una presa in carico globale e olistica.

Su tali basi la Città di Venezia ha riorganizzato, con Deliberazione di Giunta Comunale n. 340 del 30 ottobre 2018, la Direzione competente, istituendo una struttura organizzativa di primo accesso ai Servizi sociali. Nel 2018 è stato, inoltre, attivato un servizio di accompagnamento finalizzato alla definizione di protocolli operativi delle nuove unità organizzative utili all'avvio del processo di riorganizzazione.

A partire dal 1 gennaio 2019 è entrato in vigore il nuovo assetto organizzativo della Direzione che prevede un complesso unitario di tre Agenzie per la Coesione Sociale, ciascuna con una specifica



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

competenza territoriale, preposte alla ricezione di qualsiasi tipo di disagio socio-abitativo da parte dei cittadini residenti nel Comune di Venezia. L'Agazia per la Coesione come punto di accesso unico per le problematiche sociali e abitative dei cittadini ha come obiettivo trasversale il contrasto e la prevenzione del disagio abitativo tramite l'attivazione di percorsi personalizzati e interventi che mirano all'inserimento sociale e a pratiche alternative di sostegno per soggetti e nuclei in temporanea difficoltà.

Il Servizio di sportello oggetto del presente capitolato (Lotto 1), finanziato al 50% con l'operazione PON Metro VE3.1.1.a "Agazia per la Coesione Sociale", è in linea con le finalità del Programma nonché con il *Piano Nazionale per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà 2018-20* che prevede livelli essenziali delle prestazioni da garantire su tutto il territorio nazionale.

Nello specifico, lo sportello avrà una funzione di primo contatto ed indirizzo a favore dell'utenza in condizione di disagio, attraverso la realizzazione di **attività di filtro per la raccolta delle problematiche espresse, analisi dei bisogni correlati, funzioni di consulenza, informazione, orientamento ed assistenza all'utenza, segreteria per fissare i primi colloqui con l'operatore sociale comunale, raccolta delle domande di accesso a prestazioni e servizi sociali e socio sanitari, con inoltro delle stesse ai Servizi competenti.**

In questo senso il Servizio di Sportello si colloca nelle più ampie funzioni dell'Agazia ed è volto a garantire un primo filtro e accesso professionalizzato di ampia copertura oraria attraverso l'istituzione di diverse modalità di lavoro (sportello fisico e telefonico) atte a rispondere in maniera efficiente alle specifiche esigenze del cittadino. La gestione della fase successiva, dedicata all'analisi e al trattamento dei casi, all'erogazione dei servizi specifici alla convocazione di équipe multidisciplinari e/o al passaggio ai Servizi specialistici di secondo livello per i casi semplici e complessi, nel rispetto del principio di demarcazione e complementarietà delle funzioni, sarà invece condotta dagli operatori sociali comunali.

Per maggiori informazioni riguardo gli ambiti di intervento PON Metro si rimanda al seguente link:
<http://www.comune.venezia.it/it/ponmetrovenezia> e al sito del programma
<http://www.ponmetro.it/>

CAPITOLATO D'APPALTO

CAPO I – OGGETTO DEL CAPITOLATO

Articolo 1 Oggetto del Capitolato

Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento per la durata di 41 (quarantuno) mesi, dei seguenti 3 lotti di servizi:

1° lotto: Servizio di Sportello nelle Agenzie per la Coesione Sociale, di cui alla D.G.R. 464/2006, DGR 39/2006, Piano Locale per la Domiciliarietà e DGR 1578/2009 Allegato B. Cofinanziato da PON METRO 2014-2020, operazione VE3.1.1.a – Agenzia per la Coesione Sociale/CIG 8185298198/CUP F79J16000460007.

2° lotto: Servizio di Supporto amministrativo, di cui alla D.G.R. 39/2006 e delle cure familiari di cui al *“Regolamento dei Servizi di Assistenza Tutelare e Cure Familiari”* approvato con deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri del Consiglio Comunale n. 67 del 9 agosto 2014 e s.m.i. e al *“Regolamento del servizio per l'Integrazione Scolastica e Sociale a favore degli alunni con disabilità e di continuità assistenziale limitatamente ai minori con disabilità”* approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 66 del 9/10 Maggio 2011, e Prestazioni di segreteria e filtro per il Servizio Sociale Professionale per gli utenti anziani e disabili (*valido per le sedi principali dell'Agenzia*) /CIG 8185315F9B/;

3° lotto: Servizio di gestione del Centro Unico di Prenotazione Mobilità (di seguito CUP Mob) dei servizi di mobilità e accessibilità, per le persone con disabilità residenti nel Comune di Venezia o non residenti che accedono ai servizi di mobilità a esse dedicate dal Comune di Venezia e/o dalla Regione Veneto, /CIG 8185330BFD/.

Articolo 2 Durata dell'appalto

1. L'arco temporale di riferimento del presente appalto è di 41 (quarantuno) mesi dal 01/05/2020 al 30/09/2023. L'avvio delle attività può essere confermato, anticipato o differito, a seguito dell'espletamento della procedura di gara, mentre la data di scadenza dell'appalto è fissa e invariabile al 30/09/2023.

2. La ditta aggiudicataria è in ogni caso impegnata a garantire, anche dopo la scadenza del termine dell'affidamento - su espressa richiesta del Comune e alle medesime condizioni tecniche ed economiche - la continuità del servizio fino a nuovo affidamento.

Articolo 3 Caratteristiche dei servizi e delle prestazioni

1° lotto: Servizio di Sportello nelle Agenzie per la Coesione Sociale.

1 - L'Amministrazione Comunale affida il Servizio di gestione degli Sportelli dell'Agenzia per la Coesione Sociale quale punto di accesso unico per i cittadini che si trovano in situazione di povertà e/o disagio abitativo per l'attivazione di percorsi personalizzati che mirano all'inclusione sociale e a contrastare situazioni di marginalità. I punti di accesso alle misure di Inclusione costituiscono Livelli Essenziali delle Prestazioni, come previsto dall'art. 5 decreto legislativo n. 147 del 2017 - Disposizioni per l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà.

Inoltre al fine di agevolare l'accesso dei cittadini alle informazioni sulle opportunità e alle prestazioni del sistema della domiciliarità, residenzialità, semi-residenzialità lo Sportello costituisce il primo servizio a disposizione dei cittadini con problematiche correlate alla non autosufficienza, finalizzato a favorire pari opportunità di accesso alle informazioni e ai servizi e a favorire l'interazione e l'integrazione tra servizi diversi e tra enti diversi, a semplificare le procedure burocratiche a carico del cittadino.

Sono funzioni dello sportello:

- a) lettura della domanda presentata dal cittadino e analisi dei bisogni correlati. Applicando la metodologia dell'ascolto attivo, le persone vengono aiutate a prendere consapevolezza dei propri bisogni e, nel caso se ne ravvisi l'esigenza, si provvede all'invio ai servizi competenti per una tempestiva presa in carico;
- b) accoglienza e orientamento, fornendo informazioni sui servizi sociali e socio sanitari del territorio, sulle prestazioni da questi erogate, sulla normativa e sulle disposizioni Statali e Regionali inerenti ai servizi di inclusione sociale. Nello specifico lo sportello dovrà fornire informazioni riguardanti:
 1. le diverse opportunità, risorse, prestazioni, agevolazioni, servizi del sistema sociosanitario accessibili per i cittadini;

2. gli interventi di contrasto alla povertà e alle problematiche correlate al tema **dell'abitare**;
 3. gli strumenti agevolativi e di sostegno a favore delle famiglie numerose e/o altri soggetti con fragilità (es. figli orfani, anziani, disabili, famiglie mono-genitoriali e altro);
 4. i bonus Gas, Energia e Idrico al fine di attivare percorsi individualizzati di sostegno **all'abitare**;
- c) consegna e raccolta delle domande di accesso a prestazioni e servizi sociali e socio-sanitari, con inoltro delle stesse ai servizi dell'Agenzia per la Coesione Sociale e ai Servizi Anziani e Disabili (di seguito denominati Servizi competenti), aiutando se necessario la persona nella compilazione della modulistica.

Sono oggetto di questa attività a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- per l'Agenzia per la Coesione Sociale i contributi economici di integrazione al reddito, di disagio **abitativo**, i contributi "A misura di bambino", "Povertà Educativa", l'accesso a misure di sostegno e/o di agevolazione a percorsi di accompagnamento **all'abitare**
 - informare e aggiornare i cittadini sulle disposizioni Statali e Regionali inerenti ai servizi di inclusione sociale;
 - per i Servizi Anziani e Disabili le opportunità, risorse, prestazioni, servizi del sistema della domiciliarità, della semi-residenzialità e della residenzialità in particolare rivolte a persone in perdita di autonomia, anche con riguardo ai percorsi di inserimento lavorativo, sociale, educativo e sanitario, insieme a percorsi di accompagnamento e di assistenza per la permanenza nella propria **casa**, oltre i servizi a sostegno del diritto allo studio e all'integrazione scolastica;
- d) verifica della documentazione allegata alle istanze (es. residenza, ISEE, stato di famiglia) in base ai requisiti richiesti dai regolamenti;
- e) protocollazione delle istanze per l'inoltro agli uffici competenti;
- f) rilevazione tramite report degli accessi dei cittadini al servizio, articolati per tipologia di bisogno e prestazione;
- g) adeguamento del proprio operato ai mutamenti legislativi, organizzativi e gestionali che si rendessero necessari per il buon funzionamento del servizio.

2 - Al fine della corretta esecuzione di quanto sopra descritto, la Ditta aggiudicataria individua un responsabile tecnico di comprovata esperienza nel settore oggetto della prestazione, con funzioni di coordinamento e di vigilanza sul regolare svolgimento dell'attività. La stessa figura mantiene un

ruolo di interfaccia con i Responsabili dei Servizi competenti per materia o loro delegati. Inoltre, per le attività di cui al precedente punto a) del comma 1 e per una maggiore efficacia del servizio correlata alle funzioni assegnate, la Ditta si dovrà avvalere di personale qualificato avente titolo di assistente sociale, garantendone la presenza nei quattro sportelli principali di Agenzia, per 36 ore settimanali ciascuno.

3 - La Ditta aggiudicataria garantisce infine un'attività di formazione e di aggiornamento degli operatori degli Sportelli dell'Agenzia per la Coesione Sociale, che risulta indispensabile per le competenze loro attribuite. Per la suddetta attività sono richieste almeno 40 ore di formazione annua per ogni operatore di Sportello. Essa dovrà riguardare i seguenti temi:

- conoscenza della normativa , dei criteri di accesso ai servizi e delle relative procedure;
- implementazione e rafforzamento delle capacità relazionali e di comunicazione sia con il cittadino che con il sistema dei Servizi (cliente interno e cliente esterno);
- conoscenza della rete dei servizi pubblici e privati del territorio, e modalità di accesso alle prestazioni erogate.

2° lotto: Servizio di Supporto amministrativo

1 - L'Amministrazione Comunale per l'esercizio delle funzioni di cui al presente lotto affida un servizio di **supporto amministrativo**. Affida inoltre prestazioni e interventi di supporto amministrativo al Sistema della Domiciliarietà (DGR 39/2006 e 1338/2013 e successive integrazioni) e delle cure domiciliari di cui al *"Regolamento dei Servizi di Assistenza Tutelare e Cure Familiari"* approvato con deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri del Consiglio Comunale n. 67 del 9 agosto 2014 e s.m.i. e al *"Regolamento del servizio per l'integrazione scolastica e sociale a favore degli alunni con disabilità e di continuità assistenziale limitatamente ai minori con disabilità"* approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 66 del 9/10 maggio 2011.

2. Sono oggetto dell'affidamento i seguenti servizi:

- a) presa in carico delle domande e avvio dell'istruttoria per gli interventi economici straordinari e di sostegno al disagio abitativo, come previsti dalla normativa regionale, a favore delle famiglie in difficoltà residenti nel Comune di Venezia (ad esempio DGR 705/2018, bando FSA, ecc.).
- b) gestione amministrativa di tutte le funzioni inerenti la DGR n° 1338/2013 per quanto attiene le ICDB, e di ogni altra funzione attinente alla medesima DGR assegnata ai Comuni per disposizione regionale;

- c) sportello informativo sullo stato delle pratiche e dei relativi pagamenti alle persone;
- d) consulenza ed informazione sulle procedure e sui contenuti della L.R. n. 16/07 e s.m.i. e della L. n. 13/89 di contributo abbattimento barriere architettoniche e relative liquidazioni dei contributi come tramite della Regione;
- e) consulenza ai Servizi territoriali, con particolare riferimento al Servizio Sociale e agli operatori di sportello, sullo stato del procedimento relativamente alle pratiche in essere dei molteplici servizi;
- f) supporto e gestione amministrativa delle procedure del regolamento comunale in vigore, connesse con la concessione dei buoni servizio di “assistenza tutelare” e “cure familiari”, con particolare riferimento alle persone inserite all’interno di percorsi individuali di accesso all’abitare e/o di inserimento lavorativo, sociale, educativo e sanitario anche relativamente alle operazioni promosse in ambito PON Metro;
- g) raccolta, esame e gestione amministrativa delle procedure connesse ai progetti personalizzati di cui all'art. 1 del regolamento approvato con delibera comunale n. 66/2011 inerente all’integrazione scolastica, con particolare riferimento alle persone inserite all’interno di percorsi individuali di accesso all’abitare e/o di inserimento lavorativo, sociale, educativo e sanitario anche relativamente alle operazioni promosse in ambito PON Metro;
- h) supporto amministrativo alla gestione delle procedure connesse con l’accesso ai servizi di trasporto dedicato con particolare riferimento alle persone inserite all’interno di percorsi individuali di accesso all’abitare e/o di inserimento lavorativo, sociale, educativo e sanitario anche relativamente alle operazioni promosse in ambito PON Metro;
- i) attività di collaborazione nella gestione e nella raccolta dati:
- monitoraggio delle provvidenze attribuite alle persone ai fini dell'ottimizzazione delle risorse;
 - supporto alla funzione di elaborazione di *customer satisfaction*;
 - attività di monitoraggio mensile, controllo e rendicontazione dei servizi erogati, con specifico riferimento alla gestione dei buoni servizio di Assistenza Tutelare e Cure Familiari;
 - attività necessarie per la rendicontazione di progettualità specifiche, volte al sostegno delle persone non autosufficienti;
 - attività necessarie per la trasmissione mensile all’Azienda ULSS dei flussi relativi alle cure domiciliari;

- collaborazione all'implementazione delle banche dati inerenti le attività amministrative sopra elencate per la produzione delle schede annuali relative, ad esempio, alla domiciliarità regionale;
- elaborazione dati non compresi nei gestionali comunali relativamente al monitoraggio dei Piani di Zona, alla produzione del catalogo prodotti, ai report relativi alle ondate di calore, ai dati richiesti dai questionari Istat;
- collaborazione alla produzione di statistiche e dati volti alla costruzione di modelli interpretativi dei fenomeni sociali per quanto attiene i servizi comunali;

j) ogni altra funzione derivante da modifiche legislative, organizzative e gestionali che si rendano necessarie per il buon funzionamento del Servizio.

3 - Il Comune di Venezia affida il servizio di segreteria - supporto amministrativo e filtro - per il Servizio Sociale Professionale Anziani e Disabili. Sono funzioni delle segreterie:

- a) gestione delle agende delle/degli assistenti sociali sulla base delle disponibilità espresse per gli appuntamenti;
- b) supporto per predisposizione fascicoli, invio corrispondenza e altre attività di segreteria;
- c) inserimento dati su programmi adottati, fascicolazione e archiviazione;
- d) assegnazione delle telefonate alle/agli assistenti sociali e raccolta dei messaggi;
- e) ogni altra funzione derivante da modifiche legislative, organizzative e gestionali che si rendessero necessarie per il buon funzionamento dell'attività.

4 - Al fine della corretta esecuzione di quanto sopra descritto la Ditta aggiudicataria è tenuta ad una tempestiva circolarità delle informazioni e delle elaborazioni dati e messa in rete delle stesse, avendo come referenti privilegiati i Responsabili dei Servizi competenti per materia o loro delegati.

5 - Al fine della corretta esecuzione di quanto sopra descritto la Ditta aggiudicataria individua un responsabile tecnico di comprovata esperienza nel settore oggetto della prestazione, con funzioni di coordinamento e di vigilanza sul regolare svolgimento dell'attività. La stessa figura mantiene un ruolo di interfaccia con i Responsabili dei Servizi competenti per materia o loro delegati.

6 - La Ditta aggiudicataria garantisce infine un'attività di formazione e di aggiornamento degli operatori del Servizio di supporto amministrativo alle funzioni di sportello, che risulta indispensabile per le competenze loro attribuite. Per la suddetta attività sono richieste almeno 20 ore di formazione annua per ogni operatore. Essa dovrà riguardare i seguenti temi:

- conoscenza degli aggiornamenti normativi, dei criteri di accesso ai servizi e delle relative procedure;
- potenziamento della capacità di interazione sia con il cittadino che con il sistema dei Servizi (cliente interno e cliente esterno);
- conoscenze informatiche dei sistemi in uso.

3° lotto: Servizio di gestione del Centro Unico di Prenotazione Mobilità (di seguito CUP Mob).

1. L'Amministrazione Comunale affida la gestione del CUP Mob relativo ai servizi e prestazioni di mobilità per le persone disabili residenti nel Comune di Venezia. Rientrano tra i servizi resi dal CUP Mob anche quelli inerenti il progetto "Accessibilità a Venezia" oggetto di finanziamento da parte della Regione Veneto e rivolto a persone residenti e non residenti. Il CUP Mob persegue l'obiettivo di ottimizzare l'uso delle risorse e la programmazione dei percorsi, integrando le diverse tipologie dei servizi; rappresenta l'interfaccia, oltre che con i soggetti gestori, anche con il preposto Servizio comunale, cui competono le funzioni di programmazione, monitoraggio e controllo.

2. Sono oggetto dell'affidamento i seguenti servizi:

- a. gestione di un apposito call center dotato di centralino telefonico dedicato agli utenti del servizio di mobilità e alle aziende incaricate del trasporto; il call center deve prevedere l'impiego di un congruo numero di operatori, distribuiti nell'orario di apertura, come indicato nell'allegato 3, in modo da garantire una presenza costante, l'immediata risposta e l'espletamento delle attività connesse al servizio;
- b. implementazione e gestione della banca dati degli iscritti al servizio nelle varie forme. La banca dati deve comprendere:
 - utenti ordinari e straordinari;
 - residenza degli utenti;
 - tipologia di trasporto principale:
 - scuole superiori
 - università
 - centri di formazione professionale
 - luoghi di lavoro e di inserimento lavorativo
 - trasporti per il tempo libero;

- luoghi di socializzazione, di percorsi di autonomia e di sostegno, di integrazione all'attività scolastica e progetti individualizzati;
- fasce orarie di utilizzo;

c. supporto amministrativo alle procedure di liquidazione dei servizi afferenti la mobilità.

3. Gli operatori del call center provvedono inoltre a:

- accogliere e istruire le richieste di iscrizione al Servizio di mobilità;
- accogliere e istruire le richieste di contributo per l'abbonamento ai mezzi pubblici locali;
- accogliere le domande di mobilità presentate dagli utenti;
- formulare proposte di evasione nel rispetto dei capitolati di appalto dei servizi di mobilità per la terraferma e per il centro storico del Comune di Venezia (trasporto su gomma e acqueo);
- programmare e organizzare i servizi, tenendo conto della tipologia delle persone e della normativa per quanto attiene la presenza o meno di accompagnatore;
- trasmettere/ricevere informazioni delle quali viene richiesta la restituzione tempestiva in ordine ai servizi erogati, in tempo reale e con forme di monitoraggio immediatamente fruibili;
- fornire una soluzione agli utenti inerente alle problematiche connesse al servizio;
- svolgere, ove necessario, il ruolo di interfaccia con i soggetti gestori e con i referenti del Comune di Venezia;
- collaborare con i referenti del Comune di Venezia per le funzioni di programmazione, monitoraggio e controllo, che restano in capo al Comune;
- predisporre report quantitativi e qualitativi sull'attività svolta, articolati secondo le diverse tipologie di servizi con le modalità ritenute più idonee dal Comune di Venezia;
- verificare gli interventi effettuati, nell'ambito delle linee d'indirizzo stabilite dal Comune di Venezia, in stretta collaborazione con la struttura comunale preposto ai servizi di mobilità e accessibilità;
- trasmettere quotidianamente le richieste e/o urgenze pervenute presso la segreteria telefonica;
- trasmettere le richieste di mobilità inevase.

4. La Ditta aggiudicataria individua un responsabile tecnico dell'attività di comprovata esperienza nel settore oggetto della prestazione, con funzioni di coordinamento e di vigilanza sul regolare

svolgimento del servizio. La stessa figura mantiene un ruolo di interfaccia con i Servizi competenti per materia o loro delegati.

5. La Ditta aggiudicataria garantisce un'attività di formazione e di aggiornamento degli operatori del call center, che risulta indispensabile per le competenze loro attribuite. Per la suddetta attività sono richieste almeno 20 ore di formazione annua per ogni operatore. La formazione dovrà riguardare i seguenti temi:

- conoscenza degli aggiornamenti normativi, dei criteri di accesso ai servizi e delle relative procedure;
- potenziamento della capacità di interazione sia con il cittadino che con il sistema dei Servizi (cliente interno e cliente esterno);
- conoscenze informatiche dei sistemi in uso.

6. Oltre ai compiti sopra descritti viene attribuita al CUP Mob la funzione di call center per il periodo in cui è attivo il "Piano di risposta agli effetti sulla salute delle ondate di calore", indicativamente nel periodo da giugno a settembre, finalizzata a:

- fornire informazioni e consigli sui rischi derivanti dalle ondate di calore;
- fornire indicazioni sui servizi sociali e sanitari presenti sul territorio;
- segnalare ai servizi socio sanitari o sanitari le condizioni problematiche dei cittadini;
- produrre reportistica sull'attività svolta secondo le indicazioni date dal Comune di Venezia.

Articolo 4

Organizzazione e quantificazione dei servizi

1° lotto: Servizio di Sportello nelle Agenzie per la Coesione Sociale

1. Il servizio di gestione degli Sportelli dell'Agenzia per la Coesione Sociale viene svolto principalmente presso le sedi messe a disposizione dal Comune di Venezia secondo un'articolazione oraria collegata all'apertura delle sedi stesse, con una presenza di personale correlata ai flussi dei cittadini. L'utilizzo di sedi territoriali agevola e promuove l'accesso dei cittadini e favorisce l'integrazione tra Servizi, anche facilitandone le comunicazioni.

2. Gli orari di apertura degli Sportelli dell'Agenzia per la Coesione Sociale sono indicati all'allegato n. 1 e possono subire modifiche secondo le esigenze territoriali.

3. Le attrezzature informatiche e tecnologiche nonché gli arredi, qualora necessario, sono a carico della Ditta aggiudicataria.
4. Il Comune di Venezia, per l'esecuzione delle funzioni sopra descritte, mette a disposizione l'accesso a tutti i programmi ed applicativi necessari (ad es. Global Atti e Ascot), alla rete intranet ed al server comunale dedicato, nonché ai portali Regionali ed alle linee telefoniche.
5. La ditta aggiudicataria, per l'esecuzione delle attività sopra descritte, di norma mette a disposizione personale con competenze di tipo amministrativo e per l'attività specificata all'art. 3 - 1° Lotto, comma 1 lett a) si avvale di personale qualificato avente titolo di assistente sociale, garantendone la presenza nei quattro sportelli principali di Agenzia, per 36 ore settimanali ciascuno

2° lotto: Servizio di Supporto amministrativo.

1. Il servizio di Supporto amministrativo viene svolto presso una sede messa a disposizione dal Comune di Venezia, secondo un'articolazione oraria collegata all'apertura della sede e con una presenza di personale adeguata ai flussi di utenza e alle attività da svolgere.
2. Gli orari del servizio e delle Segreterie sono indicati nell'allegato n. 2 e possono subire modifiche secondo le esigenze.
3. Il servizio di segreteria per il Servizio Sociale professionale si svolge dove hanno sede il Servizio Anziani e il Servizio Disabili (si veda l'allegato n. 2). Tale servizio prevede l'impiego di un operatore per ogni sede.
4. Le attrezzature informatiche e tecnologiche nonché gli arredi, qualora necessario, sono a carico della Ditta aggiudicataria.
5. Il Comune di Venezia, per l'esecuzione delle funzioni sopra descritte, mette a disposizione l'accesso a tutti i programmi e applicativi necessari (ad es. Global Atti e Ascot), alla rete intranet e al server comunale dedicato, nonché ai portali Regionali ed alle linee telefoniche.
6. La ditta aggiudicataria, per l'esecuzione delle attività sopra descritte, di norma mette a disposizione personale con competenze di tipo amministrativo.

3° lotto: Servizio di gestione del Centro Unico di Prenotazione Mobilità (di seguito CUP Mob).

1. La Ditta aggiudicataria è tenuta a mettere a disposizione la sede operativa per il CUP Mob nel Comune di Venezia, le linee telefoniche, le attrezzature informatiche e tecnologiche e quant'altro sia necessario allo svolgimento del servizio. I costi di gestione della sede nonché qualsiasi tipo di utenza sono a totale carico della Ditta aggiudicataria.

2. Gli orari del CUP Mob, sono indicati nell'allegato n. 3 e possono subire modifiche a seconda delle esigenze del servizio di cui trattasi. La presenza del personale deve essere correlata ai flussi di carico di lavoro.

3. La ditta aggiudicataria per l'esecuzione delle attività sopra descritte di norma mette a disposizione personale con competenze di tipo amministrativo.

CAPO II – DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 5 Modalità di gara

1. Per l'affidamento del servizio di cui all'art. 1 del presente Capitolato, si procede mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. sss) e dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016 "Codice dei contratti pubblici", riservata ai soggetti di cui all'art. 112 del Decreto Legislativo medesimo, con l'applicazione, ai sensi dell'art. 142, della relativa normativa in quanto servizi sociali ricompresi nell'allegato IX del Decreto Legislativo stesso e limitatamente alle norme richiamate dal bando di gara e dal relativo disciplinare.

Articolo 6 Partecipazione alla gara

1. Alla gara potranno partecipare i soggetti di cui all'art. 112. (*Appalti e concessioni riservati*) del D.Lgs. n. 50/2016 "Codice dei contratti pubblici" e successive modificazioni che, a tal proposito, testualmente recita:

"1. Fatte salve le disposizioni vigenti in materia di cooperative sociali e di imprese sociali, le stazioni appaltanti possono riservare il diritto di partecipazione alle procedure di appalto e a quelle di concessione o possono riservarne l'esecuzione ad operatori economici e a cooperative sociali e loro consorzi il cui scopo principale sia l'integrazione sociale e professionale delle persone con disabilità o svantaggiate o possono riservarne l'esecuzione nel contesto di programmi di lavoro protetti quando almeno il 30 per cento dei lavoratori dei suddetti operatori economici sia composto da lavoratori con disabilità o da lavoratori svantaggiati.

2. Ai sensi del presente articolo si considerano soggetti con disabilità quelli di cui all'articolo 1 della legge 12 marzo 1999, n. 68, le persone svantaggiate, quelle previste dall'articolo 4 della legge 8 novembre 1991, n. 381, gli ex degenti di ospedali psichiatrici, anche giudiziari, i soggetti in trattamento psichiatrico, i tossicodipendenti, gli alcolisti, i minori in età lavorativa in situazioni di

difficoltà familiare, le persone detenute o internate negli istituti penitenziari, i condannati e gli internati ammessi alle misure alternative alla detenzione e al lavoro all'esterno ai sensi dell'articolo 21 della legge 26 luglio 1975, n. 354 e successive modificazioni.

3. Il bando di gara o l'avviso di preinformazione danno espressamente atto che si tratta di appalto o concessione riservata." (per le definizioni di "lavoratore svantaggiato" e di "lavoratore disabile", si veda anche l'art. 2, lettere f) e g), del Regolamento (CE) n. 2204/2002 della Commissione del 12 dicembre 2002).

2. Ai concorrenti che intendono partecipare alla gara si richiede la seguente documentazione, da certificarsi o dichiararsi - con dichiarazione sostitutiva resa ai sensi degli art. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 oppure, per i concorrenti non residenti in Italia, con documentazione idonea equivalente secondo la legislazione dello stato di appartenenza - a cura dei concorrenti stessi e da allegare all'istanza di ammissione alla gara redatta su carta legale in lingua italiana:

- a. dichiarazione di non trovarsi in alcuna delle condizioni di esclusione previste nell'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016;
- b. certificato di iscrizione nei registri della Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura o analogo Registro di Stato per i paesi aderenti alla U.E., dal quale risulti che l'impresa è iscritta per le attività oggetto della gara o dichiarazione sostitutiva resa ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000;
- c. dichiarazione di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nel presente Capitolato e i principi e contenuti del "protocollo di legalità" sottoscritto il 17/09/2019 tra la Regione Veneto, le Prefetture della Regione Veneto, l'ANCI Veneto e l'UPI Veneto (articolo 1, comma 17, della legge 6 novembre 2012, n.190) e successive integrazioni;
- d. dichiarazione di non aver conferito incarichi professionali o attività lavorativa ad ex-dipendenti pubblici che hanno cessato il rapporto di lavoro con la Pubblica Amministrazione da meno di tre anni i quali, negli ultimi tre anni di servizio, hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto di quest'ultime ai sensi dell'art. 53, comma 16-ter del D.Lgs. n. 165/2001 s.m.i.;
- e. dichiarazione attestante il fatturato globale dell'impresa realizzato negli ultimi tre esercizi, per un importo complessivo:
 - per il 1° lotto non inferiore a € 600.000,00.=, (seicentomila/00) I.V.A. esclusa;
 - per il 2° lotto non inferiore a € 400.000,00.=, (quattrocentomila/00) I.V.A. esclusa;
 - per il 3° lotto non inferiore a € 200.000,00.=, (duecentomila/00) I.V.A. esclusa.

Tale dichiarazione si rende necessaria in quanto si tratta di servizio di rilevante entità, rivolto a

fascia debole di popolazione e che deve essere garantito secondo standard elevati e perciò necessitanti di una struttura organizzativa adeguata predefinita e con esperienza pregressa.

f. dichiarazione attestante l'elenco dei servizi effettuati cumulativamente dal concorrente nell'ultimo triennio, con l'indicazione di date, importi e destinatari (pubblici e privati), per un importo minimo di:

- per il 1° lotto: € 200.000,00.=, (duecentomila/00) I.V.A. inclusa;
- per il 2° lotto: € 100.000,00.=, (centomila/00) I.V.A. inclusa;
- per il 3° lotto: € 50.000,00.=, (cinquantamila/00) I.V.A. inclusa.

S'intende per servizio analogo un servizio di diretto contatto a scopo informativo e di orientamento con utenti dei servizi sociali.

3. Le domande prive o incomplete della documentazione suindicata non verranno ammesse a partecipare.

4. Nel caso di partecipazione di raggruppamenti temporanei di imprese, di cui all'art. 45 del citato Decreto legislativo, tutte le imprese raggruppate dovranno presentare la documentazione di cui ai precedenti punti a), b), c), d), e) ed f). In tal caso i requisiti di cui alle precedenti lettere e) ed f) potranno essere soddisfatti cumulativamente dai singoli soggetti del raggruppamento. L'impresa capogruppo dovrà possedere i suddetti requisiti per un importo corrispondente ad almeno il 50 % e le imprese mandanti almeno il 20 % ciascuna.

5. E' vietata, pena l'esclusione, la partecipazione contemporanea quale impresa singola e associata in raggruppamento temporaneo di imprese.

Articolo 7

Progetti tecnici di gestione

La Ditta concorrente, al fine di illustrare le modalità di espletamento dei servizi, dovrà presentare un progetto di gestione per ogni lotto di cui all'articolo 1 per il quale intende concorrere, avendo cura di dimostrare la coerenza con gli indirizzi regionali in materia e con la pianificazione locale.

Il Progetto tecnico, redatto in lingua italiana, contenuto in non più di 10 fogli, per un totale di n. 20 facciate formato A4, allegati inclusi, ad interlinea singola, con carattere facilmente leggibile, dovrà essere strutturato nei seguenti capitoli:

Capitolo 1 - *Piano di Servizio*: assetto organizzativo generale; dotazione strumentale e software a

disposizione per lo svolgimento dei servizi; descrizione puntuale dei servizi presenti nel territorio:

- modalità di raccordo con il Comune di Venezia (trasmissione/ricezione di informazioni; restituzione tempestiva, mediante report dei servizi resi, in forme di monitoraggio immediatamente fruibili);
- modalità di raccordo con i servizi oggetto degli altri lotti di cui al presente capitolato;
- gestione delle chiamate telefoniche;
- criteri adottati per la migliore attribuzione delle mansioni e dei compiti alle persone con disabilità in termini di esperti e/o servizi consultati e dei profili prodotti;
- organizzazione per il reperimento e la sostituzione del personale (numero di colloqui, descrizione e numero test attitudinali, figure professionali componenti la commissione di selezione);
- dotazione strumenti informatici a disposizione;
- ergonomia delle postazioni sulla base delle caratteristiche delle persone disabili impiegate;
- software per la gestione del sistema mobilità relativo al lotto 3;
- aggiornamento del software utilizzato;
- conoscenza delle principali risorse in ambito, socio sanitario, sociale e sanitario e della normativa di riferimento;
- conoscenza dei criteri di accesso alla molteplicità dei servizi e relativa modulistica;

Capitolo 2 - Personale:

- le caratteristiche professionali e i percorsi di formazione e aggiornamento
- monte ore operatori impegnato;
- personale con disabilità impiegato, fatto salvo il requisito di accesso di cui all'art. 6 comma 1 del presente Capitolato;
- percorsi formativi e di aggiornamento per gli operatori, oltre a quelli obbligatori;
- gestione delle eventuali situazioni di difficoltà del personale nell'espletamento dei propri compiti e nelle relazioni con il gruppo;
- piano di assorbimento del personale per l'applicazione della clausola sociale di cui all'art. 50 D.lgs 50/2016, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico). Si veda a tal proposito l'allegato 4;

Capitolo 3 - *Verifiche e monitoraggio:*

- verifica e valutazione del servizio;
- rilevazione della soddisfazione dell'utente.

È interesse della Ditta concorrente presentare una documentazione tecnica quanto più dettagliata ed esaustiva possibile, onde permettere alla Commissione la più rigorosa applicazione dei criteri di valutazione.

L'assenza totale del progetto di cui al presente articolo o anche di un singolo capitolo dello stesso escluderà la Ditta dalla gara. L'incompletezza dello stesso, poiché impedirà alla Commissione Giudicatrice di effettuare una corretta valutazione, comporterà una penalizzazione nell'attribuzione del punteggio qualitativo.

L'Amministrazione si riserva di chiedere ulteriore documentazione a chiarimento di quella già presentata.

Qualora nella documentazione amministrativa e/o tecnica presentata dalla Ditta, venissero riscontrati uno o più riferimenti ai prezzi dell'offerta economica, tali da inficiare la segretezza della medesima, la Ditta verrà esclusa dalla gara.

Nessun compenso spetta alla Ditta concorrente per la presentazione della documentazione tecnica.

Articolo 8 Criteri di aggiudicazione

1. L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs n. 50/2016.

2. Ai fini dell'aggiudicazione di ogni singolo lotto si terrà conto sia della qualità del progetto di gestione presentato, sia dell'offerta economica, in base ai seguenti elementi:

a) Qualità: punteggio massimo punti 80/100

b) Prezzo: punteggio massimo punti 20/100

a) Qualità

I punti disponibili per il coefficiente qualità saranno attribuiti da un'apposita Commissione Giudicatrice appositamente nominata che esaminerà le caratteristiche tecnico-qualitative del servizio, sulla base della documentazione tecnica presentata, secondo i seguenti criteri:

I criteri di valutazione del progetto di cui al **1° lotto** fanno riferimento ai seguenti elementi e relativi punteggi:

CRITERI E RELATIVI PUNTEGGI			
	Criteri	Punteggio criteri	Punteggio totale
C. 1	PIANO DI SERVIZIO <i>Assetto organizzativo generale; dotazione strumentale e software a disposizione per lo svolgimento dei servizi; descrizione puntuale dei servizi presenti nel territorio:</i>		Massimo punti 47
	grado di efficacia delle modalità di raccordo con il Comune di Venezia (trasmissione/ricezione di informazioni, restituzione tempestiva dei servizi resi mediante report, in forme di monitoraggio immediatamente fruibili);	Max 7 punti	
	modalità e tempi di risposta alle chiamate telefoniche;	Max 6 punti	
	descrizione e quantificazione delle misure e dei criteri adottati, in termini di esperti e/o servizi consultati e dei profili prodotti, per la migliore attribuzione delle mansioni e dei compiti da assegnare alle persone con disabilità;	Max 7 punti	

CRITERI E RELATIVI PUNTEGGI			
	Criteria	Punteggio criteri	Punteggio totale
	descrizione delle modalità organizzative per il reperimento e la sostituzione del personale (numero di colloqui, descrizione e numero test attitudinali, figure professionali componenti la commissione di selezione);	Max 6 punti	
	numero PC a disposizione e rapporto postazioni/operatori;	Max 4 punti	
	misure adottate per assicurare l'ergonomia delle postazioni sulla base delle caratteristiche delle persone disabili impiegate;	Max 5 punti	
	grado di conoscenza dell'attività che si andrà a svolgere rilevabile dall'elenco delle principali risorse in ambito socio sanitario, sociale e sanitario, nonché dall'elenco della normativa di riferimento;	Max 6 punti	
	grado di conoscenza dei criteri di accesso alla molteplicità dei servizi;	Max 6 punti	
C. 2	PERSONALE <i>Dotazione di personale, il suo numero, le caratteristiche professionali e i percorsi di formazione e aggiornamento:</i>		Massimo punti 25
	numero ore impegnate per operatori;	Max 5 punti	
	numero di persone con disabilità impiegate, fatto salvo il requisito di accesso di cui all'art. 6 comma 1 del presente Capitolato, con particolare evidenza delle modalità di reclutamento sul territorio;	Max 3 punti	
	programmazione e contenuti dei percorsi formativi e di aggiornamento per gli operatori: quantificazione delle ore aggiuntive a quelle obbligatorie; elenco e grado di congruità delle tematiche trattate;	Max 6 punti	
	descrizione e quantificazione degli interventi di mediazione e delle metodologie adottate con particolare riferimento all'eventuale difficoltà del personale nell'espletamento dei propri compiti e nelle relazioni con il gruppo;	Max 5 punti	
	presenza di personale con esperienza professionale pluriennale nella materia	Max 6 punti	

CRITERI E RELATIVI PUNTEGGI			
	Criteri	Punteggio criteri	Punteggio totale
	oggetto di capitolato		
C. 3	VERIFICHE E MONITORAGGIO:		Massimo punti 8
	strumenti e procedure di verifica e valutazione del servizio;	Max 4 punti	
	strumenti e procedure di rilevazione della soddisfazione dell'utente.	Max 4 punti	

I criteri di valutazione del progetto di cui al **2° lotto** fanno riferimento ai seguenti elementi e relativi punteggi:

CRITERI E RELATIVI PUNTEGGI			
	Criteri	Punteggio criteri	Punteggio totale
C. 1	PIANO DI SERVIZIO <i>Assetto organizzativo generale; dotazione strumentale e software a disposizione per lo svolgimento dei servizi; descrizione puntuale dei servizi presenti nel territorio:</i>		Massimo punti 47
	grado di efficacia delle modalità di raccordo con il Comune di Venezia (trasmissione/ricezione di informazioni, restituzione tempestiva dei servizi resi mediante report, in forme di monitoraggio immediatamente fruibili);	Max 7 punti	
	modalità e tempi di risposta alle chiamate telefoniche;	Max 6 punti	
	descrizione e quantificazione delle misure e dei criteri adottati, in termini di esperti e/o servizi consultati e dei profili prodotti, per la migliore attribuzione delle mansioni e dei compiti da assegnare alle persone con disabilità;	Max 7 punti	
	descrizione delle modalità organizzative per il reperimento e la sostituzione del personale (numero di colloqui, descrizione e numero test attitudinali, figure professionali componenti la commissione di selezione);	Max 6 punti	
	numero PC a disposizione e rapporto postazioni/operatori;	Max 4 punti	
	misure adottate per assicurare l'ergonomia delle postazioni sulla base delle caratteristiche delle persone disabili impiegate;	Max 5 punti	
	grado di conoscenza dell'attività che si andrà a svolgere rilevabile dall'elenco delle principali risorse in ambito socio sanitario, sociale e sanitario, nonché dall'elenco della normativa di riferimento;	Max 6 punti	
	grado di conoscenza dei criteri di accesso alla molteplicità dei servizi;	Max 6 punti	
C. 2	PERSONALE <i>Dotazione di personale, il suo numero, le caratteristiche professionali e i percorsi di</i>		Massimo punti 25

CRITERI E RELATIVI PUNTEGGI			
	Criteria	Punteggio criteri	Punteggio totale
	<i>formazione e aggiornamento:</i>		
	numero ore impegnate per operatori;	Max 5 punti	
	numero di persone con disabilità impiegate, fatto salvo il requisito di accesso di cui all'art. 6 comma 1 del presente Capitolato, con particolare evidenza delle modalità di reclutamento sul territorio;	Max 3 punti	
	programmazione e contenuti dei percorsi formativi e di aggiornamento per gli operatori: quantificazione delle ore aggiuntive a quelle obbligatorie; elenco e grado di congruità delle tematiche trattate;	Max 6 punti	
	descrizione e quantificazione degli interventi di mediazione e delle metodologie adottate con particolare riferimento all'eventuale difficoltà del personale nell'espletamento dei propri compiti e nelle relazioni con il gruppo;	Max 5 punti	
	presenza di personale con esperienza professionale pluriennale nella materia oggetto di capitolato	Max 6 punti	
C. 3	VERIFICHE E MONITORAGGIO:		Massimo punti 8
	strumenti e procedure di verifica e valutazione del servizio;	Max 4 punti	
	strumenti e procedure di rilevazione della soddisfazione dell'utente.	Max 4 punti	

I criteri di valutazione del progetto di cui al **3° lotto** fanno riferimento ai seguenti elementi e relativi punteggi:

CRITERI E RELATIVI PUNTEGGI			
	Criteri	Punteggio criteri	Punteggio totale
C. 1	PIANO DI SERVIZIO <i>Assetto organizzativo generale, Dotazione strumentale e software a disposizione per lo svolgimento dei servizi; Descrizione puntuale dei servizi presenti nel territorio:</i>		Massimo punti 47
	grado di efficacia delle modalità di raccordo con il Comune di Venezia (trasmissione/ ricezione di informazioni, restituzione tempestiva, mediante report, dei servizi resi, in forme di monitoraggio immediatamente fruibili);	Max 7 punti	
	modalità e tempi di risposta alle chiamate telefoniche;	Max 5 punti	
	Descrizione dei criteri adottati, in termini di esperti e/o servizi consultati, per la migliore attribuzione delle mansioni e dei compiti da assegnare alle persone con disabilità;	Max 5 punti	
	descrizione delle modalità organizzative per il reperimento e la sostituzione del personale (numero di colloqui, descrizione e numero test attitudinali, figure professionali componenti la commissione di selezione);	Max 6 punti	
	numero PC a disposizione e rapporto postazioni/operatori;	Max 4 punti	
	misure adottate per assicurare l'ergonomia delle postazioni sulla base delle caratteristiche delle persone disabili impiegate;	Max 4 punti	
	dotazione di specifico software per la gestione del sistema mobilità;	Max 4 punti	
	tempi e modalità di aggiornamento del software utilizzato;	Max 4 punti	
	grado di conoscenza rilevabile dall'elenco delle principali risorse distrettuali in ambito sanitario e socio sanitario e sociale e normativa di riferimento;	Max 4 punti	
	grado di conoscenza dei criteri di accesso alla molteplicità dei servizi;	Max 4 punti	

CRITERI E RELATIVI PUNTEGGI			
	Criteri	Punteggio criteri	Punteggio totale
C. 2	PERSONALE: Dotazione di personale, il numero, le caratteristiche professionali e i percorsi di formazione e aggiornamento		Massimo punti 25
	numero ore impegnate per operatori;	Max 5 punti	
	numero di persone con disabilità impiegate, fatto salvo il requisito di accesso di cui all'art. 6 comma 1 del presente Capitolato con particolare evidenza delle modalità di reclutamento sul territorio;	Max 3 punti	
	programmazione e contenuti dei percorsi formativi e di aggiornamento per gli operatori: quantificazione delle ore aggiuntive a quelle obbligatorie; elenco e grado di congruità delle tematiche trattate;	Max 6 punti	
	descrizione e quantificazione degli interventi di mediazione e delle metodologie adottate con particolare riferimento all'eventuale difficoltà del personale nell'espletamento dei propri compiti e nelle relazioni con il gruppo;	Max 5 punti	
	presenza di personale con esperienza professionale pluriennale nella materia oggetto di capitolato	Max 6 punti	
C. 3	VERIFICHE E MONITORAGGIO:		Massimo punti 8
	strumenti e procedure di verifica e valutazione del servizio;	Max 4 punti	
	strumenti e procedure di rilevazione della soddisfazione dell'utente.	Max 4 punti	

Verranno escluse le offerte che non raggiungano il punteggio minimo di 48 punti su 80.

Per l'attribuzione dei punteggi ai singoli parametri dell'offerta tecnica di cui ai precedenti punti la Commissione Giudicatrice assegnerà un coefficiente compreso tra 0 e 1 a suo insindacabile giudizio, sulla base di riscontri documentali e/o obiettivi.

Il coefficiente è pari a zero in corrispondenza della prestazione minima offerta. Il coefficiente è pari a uno in corrispondenza della prestazione massima offerta.

Ad ogni coefficiente corrisponde la seguente valutazione che verrà espressa dalla commissione:

GIUDIZIO SINTETICO	COEFFICIENTE
ECCELLENTE	1,0
OTTIMO	0,9
BUONO	0,8
ADEGUATO	0,6
PARZIALMENTE ADEGUATO	0,5
SCARSO	0,2
INADEGUATO	0,0

Il punteggio del sub-criterio viene parametrato sulla base del coefficiente del giudizio sintetico.

Al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel singolo criterio nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene riparametrato. La c.d. “**riparametrazione**” si applica ai criteri di natura qualitativa nonché a quei criteri di natura quantitativa, la cui formula non consenta la distribuzione del punteggio massimo. La stazione appaltante procederà ad assegnare al concorrente che ha ottenuto il punteggio più alto su un singolo criterio il massimo punteggio previsto per lo stesso e alle altre offerte un punteggio proporzionale decrescente. Al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel punteggio tecnico complessivo nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene nuovamente riparametrato.

b) Prezzo

Sulla base dell'offerta economica verrà assegnato un punteggio massimo di **20 punti**, nel modo

seguinte:

- all'offerta complessiva, economicamente più vantaggiosa, rispetto al prezzo a base d'asta di cui all'art. 20, corrispondente ai 41 mesi del servizio di cui all'art. 1, verrà attribuito il punteggio massimo di 20 punti;
- alle altre offerte verranno attribuiti punteggi proporzionalmente inferiori, secondo la seguente formula:

$$\text{Punteggio}_i = V_i * 20$$

dove il calcolo del coefficiente V_i da attribuire all'elemento prezzo è determinato nel seguente modo:

$$V_i = X * \frac{R_i}{R_{soglia}} \text{ per } R_i \leq R_{soglia}$$

$$V_i = X + (1 - X) * \frac{R_i - R_{soglia}}{R_{max} - R_{soglia}} \text{ per } R_i > R_{soglia}$$

sapendo che:

V_i = coefficiente iesimo;

R_i = valore dell'offerta (*ribasso*) del concorrente iesimo;

R_{max} = valore dell'offerta (*ribasso*) massimo tra tutte le offerte presentate;

R_{soglia} = media aritmetica dei valori delle offerte (*ribasso sul prezzo*) dei concorrenti;

X = coefficiente applicato pari a 0,90 (zero/novanta)

5. La Commissione si riserva la facoltà di aggiudicare anche in presenza di un'unica offerta valida.

Articolo 9 Subappalto

1. Il subappalto è ammesso, secondo quanto previsto dall'art. 105 del D. Lgs n. 50/2016, entro la quota del 40% dell'importo complessivo dell'appalto, salvo eventuali sopravvenute modifiche a livello normativo.
2. Non è consentito affidare subappalti a soggetti che in qualunque forma abbiano partecipato al presente appalto.
3. Il concorrente deve indicare all'atto dell'offerta i servizi o le parti di servizi che intende subappaltare o concedere in cottimo in conformità a quanto previsto dall'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016. In mancanza di tali indicazioni il successivo subappalto è vietato.

CAPO III – ONERI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

Articolo 10 Compiti della Ditta aggiudicataria

Nel rispetto delle prestazioni da erogare, la Ditta aggiudicataria organizzerà l'attività secondo criteri di efficacia e di ottimizzazione delle risorse, ferma restando la regolarità del servizio reso.

Spetta altresì alla Ditta aggiudicataria:

- a) garantire la funzionalità, l'adattabilità e l'immediatezza degli interventi e la loro continuità;
- b) assicurare capacità di valutazione e di indirizzo per quanto concerne la tipologia, la qualità e quantità delle prestazioni, le modalità di attuazione delle stesse;
- c) organizzare corsi di aggiornamento e formazione, anche in collaborazione con il Comune di Venezia, di cui al presente Capitolato a suo completo carico.

Articolo 11 Personale

1. Il personale utilizzato ha un rapporto di lavoro esclusivamente con la ditta aggiudicataria e pertanto nessun rapporto intercorre, sotto tale profilo, con l'Amministrazione Comunale, restando quindi ad esclusivo carico della ditta aggiudicataria tutti gli oneri contrattuali, assicurativi e previdenziali relativi alla gestione del personale stesso, secondo i livelli previsti dal CCNL vigente.
2. La ditta aggiudicataria è tenuta all'esatta osservanza di tutte le leggi, regolamenti e norme

vigenti, disposte a favore del personale, ed in particolare al rispetto di quanto previsto dall'art. 17 bis del d. lgs. 241/1997 ed eventualmente altre norme entrate in vigore nel corso del contratto.

La ditta aggiudicataria è tenuta ad assicurare la prestazione con personale idoneo sotto il profilo deontologico, professionale e sanitario, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri, nel rispetto delle leggi e regolamenti vigenti in materia o che interverranno durante il periodo di affidamento.

3. L'aggiudicatario deve provvedere a idonea formazione del personale impiegato nell'espletamento del servizio in relazione alla tipologia dell'utenza. I contenuti dei percorsi formativi sono preventivamente concordati e comunicati all'Amministrazione Comunale. La ditta aggiudicataria è tenuta al rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sul posto di lavoro. La ditta aggiudicataria acquisisce presso gli Uffici competenti le informazioni sui rischi specifici degli ambiti oggetto dell'appalto e attua le conseguenti misure di prevenzione e di emergenza. Il personale della ditta aggiudicataria è, infine, tenuto alla massima riservatezza riguardo ai dati di cui viene a conoscenza.

4. La ditta aggiudicataria deve indicare nel progetto di gestione di cui al precedente art. 7 del presente Capitolato il proprio responsabile del servizio indicando i suoi recapiti (numero di cellulare, telefono fisso e indirizzo di posta elettronica). Egli dovrà essere sempre reperibile durante gli orari delle attività oggetto del presente capitolato. Il responsabile deve possedere una dimostrata esperienza di coordinamento e una dimostrata conoscenza del territorio del Comune di Venezia.

5. Tutto il personale adibito al servizio è tenuto ad un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso. Il personale deve sempre tenere in modo visibile una tessera identificativa leggibile, dalla quale risulti che il titolare del documento lavora alle dipendenze dell'aggiudicatario.

6. La ditta aggiudicataria è tenuta a comunicare almeno 48 ore prima dell'inizio del servizio, l'elenco del personale che eseguirà le prestazioni, completo di tutti i dati anagrafici, qualifiche, posizioni contributive, assicurative e previdenziali, nonché l'indicazione dei contratti applicati. È tenuta altresì a comunicare per iscritto (anche a mezzo e-mail) all'Amministrazione Comunale, prima di renderle operative, le variazioni del personale impiegato nell'espletamento del servizio.

7. La ditta aggiudicataria è tenuta a provvedere all'immediata sostituzione del personale per qualsiasi motivo assente, nonché di quello che non dovesse risultare idoneo allo svolgimento della prestazione.

8. La ditta aggiudicataria ha il compito di fornire ai propri dipendenti, con oneri a suo completo

carico, tessera di riconoscimento corredata da fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro.

9. È facoltà dell'Amministrazione Comunale verificare in qualsiasi momento la regolare e puntuale esecuzione degli obblighi di cui al presente articolo, nonché di quanto previsto dal Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 *“Attuazione dell'art. 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.”*, e sue successive modifiche e integrazioni, ai fini della tutela della sicurezza del lavoro.

10. È fatto obbligo parimenti alla Ditta aggiudicataria predisporre adeguate coperture assicurative sia per il proprio personale sia per responsabilità civile del proprio personale verso terzi, con un massimale di € 3.000.000,00.=.

11. In caso di inosservanza di quanto sopra la Ditta aggiudicataria verrà dichiarata decaduta senza possibilità per la stessa di pretendere alcun risarcimento.

Articolo 12 Clausola sociale

1. Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'art. 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81. Il contratto di riferimento è il CCNL delle Cooperative Sociali del settore Socio Sanitario-Assistenziale-Educativo e di Inserimento Lavorativo.

2. Le Ditte concorrenti dovranno presentare un progetto di assorbimento del personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale di cui al comma 1 del presente articolo, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico). La mancata presentazione del progetto equivale a mancata accettazione della clausola sociale con conseguente esclusione dalla gara.

Articolo 13 Responsabilità

La Ditta aggiudicataria si obbliga ad assumere ogni responsabilità per casi di infortunio o danni

arretrati eventualmente all'Amministrazione Comunale per effetto di manchevolezze o di trascuratezze commesse durante l'esecuzione della prestazione contrattuale.

La Ditta aggiudicataria è sempre responsabile sia verso il Comune sia verso terzi della qualità del servizio fornito.

La Ditta aggiudicataria è tenuta a comunicare tempestivamente al Responsabile del Servizio competente eventuali inconvenienti, irregolarità, disagi, rilevati nell'espletamento del servizio, al fine di una fattiva collaborazione per il miglioramento dello stesso.

Articolo 14

Osservanza degli obblighi relativi al D. lgs 81/2008

I servizi oggetto dell'appalto sono di natura intellettuale, pertanto, fermi restando gli obblighi di cui al comma 1 e 2 dell'art. 26 del d.lgs. 81/2008, l'obbligo di cui al comma 3 dello stesso articolo, che prevede l'elaborazione del documento unico di valutazione dei rischi interferenziali (DUVRI), non si applica.

In applicazione al comma 1 b) si allega documento sezione 01 "Informazioni per l'appaltatore sui rischi esistenti nelle sedi oggetto dell'appalto" (Allegati 5-6-7-8-9-10).

In adempimento all'art. 26 comma 2 l'aggiudicatario trasmetterà entro 10 gg dall'aggiudicazione la sezione 03 "informazioni per il committente". (Allegato 11).

A seguito della preliminare valutazione effettuata dalla Stazione appaltante, non sono rilevabili rischi interferenziali non eliminabili, per i quali sia necessario adottare relative misure di sicurezza che comportano costi della sicurezza da interferenza che quindi sono pari a € 0,00=.

Restano in capo al datore di lavoro dell'aggiudicatario gli obblighi di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.e i. al fine di garantire salute e sicurezza ai propri lavoratori.

Nella formulazione dell'offerta si chiede di indicare specificatamente i costi relativi alla sicurezza afferenti all'esercizio della propria attività (es. DPI – formazione - sorveglianza sanitaria etc..) che devono risultare congrui rispetto all'entità e alle caratteristiche del servizio oggetto di offerta. In fase di valutazione delle offerte, ai sensi dell'art. 26 comma 6 del D. Lgs. n. 81/2008, tali costi, relativi alla sicurezza "aziendale", saranno oggetto di vaglio da parte dell'Amministrazione Comunale.

L'aggiudicatario è tenuto a comunicare il nominativo del responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) in sede di gara.

Articolo 15

Osservanza degli obblighi relativi al Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n.196 e s.m.i. e al Regolamento UE n. 2016/679

La Ditta aggiudicataria è tenuta all'osservanza del D.Lgs n. 196/2018 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i. e del Regolamento UE n. 2016/679 "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati", impegnandosi a trattare i dati personali dei fruitori del servizio nel rispetto di quanto previsto dalla normativa.

Dati ed informazioni devono essere trattati esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalla legge e dai regolamenti comunali.

In relazione al trattamento, allo scambio, al trasferimento, alla comunicazione dei dati personali di soggetti fruitori dei servizi la Ditta aggiudicataria adotta tutte le misure organizzative e procedurali, sia di rilevanza interna che esterna, necessarie a garantire la sicurezza delle transazioni e delle archiviazioni dei dati stessi.

Il personale è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

Il nominativo del Responsabile del trattamento dei dati deve essere comunicato in sede di gara.

Articolo 16

Responsabile esterno trattamento dei dati

1. L'impresa aggiudicataria accetta di essere designata quale Responsabile del Trattamento dei Dati Personali (di seguito il "**Responsabile**"), ai sensi dell'art. 28 del sotto indicato GDPR, nell'ambito del rapporto contrattuale instaurato con il Titolare in virtù del Contratto (di seguito il "**Contratto**") ed a rispettare la cd. Normativa applicabile (di seguito "**Normativa Applicabile**") la quale indica l'insieme delle norme rilevanti in materia di privacy alle quali il Titolare è soggetto incluso il Regolamento europeo 2016/679, il D.Lgs. n. 196/2003 come novellato dal D.Lgs. n. 101/2018 (di seguito, unitamente "**GDPR**"), General Data Protection Regulation – "**GDPR**") ed ogni linea guida, norma di legge, codice o provvedimento rilasciato o emesso dagli organi competenti o da altre autorità di controllo. Il trattamento potrà riguardare anche dati particolari riferiti agli utenti del servizio. Dati e informazioni devono essere trattati esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dal Capitolato e dalla normativa in esso richiamata. Onde consentire al Responsabile di espletare i compiti e le attribuzioni meglio specificati in seguito, vengono fornite le specifiche istruzioni che dovranno essere seguite per l'assolvimento del compito assegnato.

2. Il Responsabile del trattamento eseguirà il trattamento dei dati personali per conto del Titolare del trattamento per le seguenti finalità: adempimenti connessi all'affidamento e alla gestione del

Contratto per le attività in oggetto nel rispetto degli obblighi previsti dalla legge e dai Regolamenti del Comune di Venezia.

3. Il Responsabile del trattamento eseguirà il trattamento delle seguenti tipologie dati personali: acquisizione dati identificativi personali, anche particolari come dati sanitari, nonché dati relativi a condanne penali e reati , di persone fisiche per l'attuazione dell'oggetto del presente Contratto nonchè del relativo Capitolato come di seguito richiamato .

4. In particolare, in attuazione di quanto disposto dall'art. 28 del citato GDPR il Responsabile avrà i compiti e le attribuzioni di seguito elencate, sebbene non in via esaustiva e dunque dovrà:

a. effettuare la ricognizione delle banche dati, degli archivi (cartacei e non) relativi ai trattamenti effettuati in esecuzione del Capitolato;

b. tenere un registro, come previsto dall'art. 30 del GDPR, in formato elettronico, di tutte le categorie di attività relative al trattamento svolte per conto del Comune/Stazione Appaltante, contenente:

- il nome e i dati di contatto del Responsabile e del Titolare e, laddove applicabile, del Responsabile della protezione dei dati;

- le categorie dei trattamenti effettuati per conto del Titolare;

- ove possibile, una descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche ed organizzative adottate;

c. organizzare le strutture, gli uffici e le competenze necessarie e idonee a garantire il corretto espletamento del Capitolato;

d. non diffondere o comunicare a terzi i dati trattati attraverso il Capitolato;

e. garantire l'affidabilità di qualsiasi dipendente che accede ai dati personali del Titolare ed assicurare, inoltre, che gli stessi abbiano ricevuto adeguate istruzioni e formazione (quali incaricati/autorizzati del trattamento) con riferimento alla protezione e gestione dei dati personali, e che siano vincolati al rispetto di obblighi di riservatezza non meno onerosi di quelli previsti nel presente appalto;

f. tenere i dati personali trattati per il Capitolato separati rispetto a quelli trattati per conto di altre terze parti, sulla base di un criterio di sicurezza di tipo logico;

g. con la sottoscrizione del Contratto, il Responsabile si dichiara disponibile e competente per la piena attuazione di quanto ivi disposto, dichiara e garantisce di possedere conoscenze tecniche in relazione alle finalità e modalità di trattamento dei dati personali, alle misure tecniche e organizzative da adottare a garanzia della riservatezza, completezza ed integrità dei dati Personali trattati, di possedere i requisiti di affidabilità idonei a garantire il rispetto delle disposizioni normative in materia, ivi inclusi i nuovi obblighi previsti dal GDPR all'art. 32. Il Responsabile conferma la diretta ed approfondita conoscenza degli obblighi che assume in relazione al dettato del GDPR, conferma, altresì, di disporre di una propria organizzazione che dichiara idonea a consentire il trattamento dei dati nel rispetto delle prescrizioni legislative, ivi compreso il profilo della sicurezza, e si impegna a procedere al trattamento dei dati personali attenendosi alle istruzioni impartite, in termini di proprietà, risorse umane, attrezzature ed esperienza nella gestione di servizi di cui al Contratto. Il Responsabile in particolare si obbliga a:

(i) implementare le misure di sicurezza riportate nella tabella sottostante (tabella A) e a mantenere ogni e qualsiasi ulteriore misura organizzativa e tecnica di sicurezza idonea a prevenire i rischi di distruzione, perdita, anche accidentale, dei dati personali nonché di accesso non autorizzato o trattamento illecito;

- (ii) far sì che tali misure siano conformi alle misure idonee a garantire il rispetto di quanto previsto dall'art. 32 del GDPR;
- (iii) verificare regolarmente l'idoneità delle misure adottate e aggiornarle.
- h. procedere alla nomina del proprio/i amministratore/i di sistema, in adempimento di quanto previsto dal provvedimento del Garante del 27.11.08, pubblicato in G.U. n. 300 del 24.12.2008, ove ne ricorrano i presupposti, comunicandolo prontamente al Titolare, curando, altresì, l'applicazione di tutte le ulteriori prescrizioni contenute nel suddetto provvedimento;
- i. assistere tempestivamente il Titolare con misure tecniche e organizzative adeguate, al fine di soddisfare l'eventuale obbligo del Titolare di procedere ad un DPIA;
- l. assistere il Titolare nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli artt. 32-36 GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Responsabile e della eventuale necessità di procedere ad un DPIA (Valutazione di impatto sulla protezione dei dati) ex art. 35 e ss del GDPR, con obbligo di notifica quando venga a conoscenza di un trattamento di dati che possa comportare un rischio elevato;
- m. notificare alla Stazione Appaltante, senza ingiustificato ritardo e comunque non oltre le 24 ore da quando ne abbia avuto conoscenza, ai sensi dell'art.33 del GDPR, nel caso in cui si verifichi un *Data breach* (violazione di dati personali secondo il dettato dell'art. 33 del GDPR) anche presso i propri Sub-responsabili; la notifica deve contenere tutti i requisiti previsti dall'art. 33, 3° comma del GDPR (la natura delle violazioni, gli interessati coinvolti, le possibili conseguenze e le nuove misure di sicurezza implementate). Dovrà, inoltre, adottare, di concerto con la Stazione Appaltante, nuove misure di sicurezza atte a circoscrivere gli effetti negativi dell'evento e a ripristinare la situazione precedente;
- n. predisporre e aggiornare un registro che dettagli, in caso di eventuali *Data breach*, la natura delle violazioni, gli interessati coinvolti, le possibili conseguenze e le nuove misure di sicurezza implementate;
- o. astenersi dal trasferire i dati personali trattati al di fuori dello Spazio Economico Europeo senza il previo consenso scritto del Comune;
- p. avvertire prontamente la Stazione Appaltante, entro tre (3) giorni lavorativi, in merito alle eventuali richieste degli interessati che dovessero pervenire al Responsabile inviando copia delle istanze ricevute all'indirizzo pec: agenziacoesionesociale@pec.comune.venezia.it e collaborare al fine di garantire il pieno esercizio da parte degli interessati di tutti i diritti previsti dalla Normativa applicabile;
- q. avvisare immediatamente, e comunque entro tre (3) giorni lavorativi, il Titolare del trattamento, di qualsiasi richiesta o comunicazione da parte dell'Autorità Garante o di quella Giudiziaria eventualmente ricevuta inviando copia delle istanze all'indirizzo pec: agenziacoesionesociale@pec.comune.venezia.it per concordare congiuntamente il riscontro;
- r. predisporre idonee procedure interne finalizzate alla verifica periodica della corretta applicazione e della congruità degli adempimenti posti in essere ai sensi della Normativa applicabile, attuate d'intesa con il Titolare anche in applicazione delle Misure tecniche e organizzative di sicurezza;
- s. mantenere un costante aggiornamento sulle prescrizioni di legge in materia di trattamento dei dati personali, nonché sull'evoluzione tecnologica di strumenti e dispositivi di sicurezza, modalità di utilizzo e relativi criteri organizzativi adottabili;
- t. garantire la stretta osservanza dell'incarico, escludendo qualsiasi trattamento o utilizzo dei dati personali non coerente con gli specifici trattamenti svolti in adempimento dell'incarico medesimo;

u. rispettare la Normativa applicabile e adempiere gli obblighi previsti dall'incarico di cui trattasi, in modo da evitare che il Titolare incorra nella violazione di un qualunque obbligo previsto dalla Normativa applicabile

v. ottemperare tempestivamente alle richieste del Titolare;

z. inviare tutte le comunicazioni al Titolare previste nel presente atto all'indirizzo sopra riportato o a quello diverso che verrà eventualmente comunicato.

5. Il Titolare si riserva la facoltà di effettuare, nei modi ritenuti più opportuni, anche tramite l'invio presso i locali del Responsabile di propri funzionari a ciò delegati, o tramite l'invio di apposite check list, verifiche tese a vigilare sulla puntuale osservanza delle disposizioni di legge e delle presenti istruzioni.

In alternativa a quanto sopra precisato, il Responsabile può fornire al Titolare copie delle relative certificazioni esterne (es. ISO 27001: 2013, SSAE 16 ecc.), audit report e/o altra documentazione sufficiente per il Titolare a verificare la conformità del Responsabile alle Misure tecniche e organizzative di sicurezza del presente Atto.

6. Sub-responsabili

a) qualora il responsabile del trattamento intenda ricorrere a un altro responsabile per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del titolare, dovrà presentare richiesta di autorizzazione alla stazione appaltante ai sensi dell'art. 28, comma 4 del citato regolamento UE 2016/679, che indichi il subresponsabile e assicuri che il subresponsabile è tenuto ai medesimi obblighi di cui al presente articolo. Il Responsabile fornirà al Titolare un report descrittivo per iscritto avente ad oggetto le attività di trattamento dei dati personali da devolvere al Sub-responsabile.

b) Obblighi verso il Sub-responsabile. Nel momento in cui il Titolare autorizza l'incarico di uno o più Sub-responsabili, il Responsabile:

(i) limiterà l'accesso del Sub-responsabile ai dati personali a quanto strettamente necessario per soddisfare gli obblighi del Responsabile ai sensi del presente capitolato; al Sub-responsabile sarà vietato l'accesso ai dati personali per qualsiasi altro scopo;

(ii) imporrà per iscritto ad ogni Sub-responsabile il rispetto di obbligazioni ed istruzioni equipollenti a quelle previste nel presente Capitolato nella sua totalità nonché la possibilità di effettuare audit;

(iii) rimarrà pienamente responsabile nei confronti del Titolare per il rispetto degli obblighi derivanti dal presente Capitolato per qualsiasi atto o omissione del Sub-responsabile che comporti una violazione degli stessi.

7. Responsabilità

Il Responsabile tiene indenne e manlevata il Titolare (ivi inclusi i dipendenti e agenti) da ogni perdita, costo, spesa, multa e/o sanzione, danno e da ogni responsabilità di qualsiasi natura (sia essa prevedibile, contingente o meno) derivante da o in connessione con una qualsiasi violazione da parte del Responsabile degli obblighi della Normativa applicabile o delle disposizioni contenute nel presente Capitolato. In particolare, il Responsabile tiene indenne il Titolare da qualsiasi perdita derivante:

(a) da qualsiasi violazione

(i) dei termini del presente Capitolato o

(ii) della Normativa applicabile, anche da parte di ogni sub-responsabile di cui si avvale; o

(b) dalla subfornitura o all'esternalizzazione di qualsiasi trattamento affidato a terzi soggetti.

8 . Risoluzione del Contratto

Fatte salve le disposizioni contenute nel Contratto in tema di risoluzione e ad integrazione delle stesse, le parti stabiliscono quanto segue.

Il Titolare, ai sensi dell'art. 1456 c.c., si riserva il diritto di risolvere il Contratto di cui il presente Atto costituisce parte integrante, inviando comunicazione al Responsabile mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo indicato per le comunicazioni per l'esecuzione del Contratto, specificando la data effettiva di risoluzione, nel seguente caso: inadempimento del punto m del precedente comma 4 del presente articolo.

Tabella A - Misure tecniche e organizzative di sicurezza

L'implementazione delle Misure di sicurezza descritte rientra integralmente tra le obbligazioni del presente Contratto.

ID	<u>MISURE DI SICUREZZA</u>
1	Esistenza di procedure/istruzioni operative in materia di Information Technology (es. Security standard, creazione account, controllo degli accessi logici - sistema di processi per la creazione / cancellazione di utenze gestione password, documento di valutazione dei rischi, valutazione di impatto privacy e, in generale, qualsiasi documentazione sull'IT management).
2	Formazione dipendenti sulla security.
3	Esecuzione della profilazione degli accessi relativi alle utenze.
4	Conservazione di tutti i supporti di backup e di archiviazione che contengono informazioni riservate del Titolare in aree di memorizzazione sicure e controllate a livello ambientale.
5	Ove necessario, esistenza di tecniche di cifratura e/o pseudonimizzazione.
6	Esistenza di procedure di disaster recovery e business continuity
7	Esecuzione periodica di test di sicurezza sui sistemi (quali ad es..vulnerability assessment, penetration test, security assessment, ecc.).
8	Isolamento della rete da altri sistemi.
9	Verifiche periodiche sui fornitori (ad es. tramite verifica documentale, certificazioni del fornitore o audit presso il fornitore).
10	Monitoraggio degli ingressi/uscite per il personale autorizzato (ad esempio con tessera magnetica e tracciata sul sistema di controllo).
11	Presenza di adeguati sistemi di difesa (ad esempio di difesa passiva, inferriate o blindatura alle finestre e porte antisfondamento)
12	Utilizzazione di password complesse (minimo 8 caratteri di tipologia differente, reimpostazione password obbligatoria al primo accesso, scadenza password).
13	Assegnazione ad ogni utente di credenziali (user e password) personali, uniche e non assegnabili ad altri utenti.
14	Rimozione degli account inattivi o non più necessari.
15	Limitazione degli accessi agli archivi cartacei (es. mediante chiusura a chiave degli armadi etc...)
16	Gestione della distruzione/formattazione di hardware

Articolo 17

Obblighi derivanti dal D.P.R. n. 62 del 16/4/2013 e dal Codice di comportamento interno dei dipendenti del Comune di Venezia

1. La Ditta aggiudicataria, con riferimento alle prestazioni oggetto del presente affidamento, si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con ruolo e 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'art. 2, comma 3 dello stesso D.P.R. e nonché del "Codice di comportamento interno" del Comune di Venezia, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 314 del 10 ottobre 2018.
2. A tal fine l'Amministrazione trasmetterà all'aggiudicatario, ai sensi dell'art. 17 del D.P.R. 62/2013 copia del Decreto stesso e copia del Codice di comportamento interno dei dipendenti del Comune di Venezia ai sensi dell'art. 11 dello stesso, per una loro più completa e piena conoscenza.
3. La Ditta aggiudicataria si impegna a trasmettere copia del DPR 62/2008 e copia del Codice di comportamento interno dei dipendenti del Comune di Venezia, ai suoi collaboratori a qualsiasi titolo e a fornire prova dell'avvenuta comunicazione. La violazione degli obblighi di cui al D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62 e del Codice di comportamento interno dei dipendenti del Comune di Venezia, sopra richiamati, può costituire causa di risoluzione del contratto.
4. L'Amministrazione, verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto alla Ditta aggiudicataria il fatto, assegnando un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove questa non fossero presentate o risultassero non accoglibili, procederà alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

Articolo 18

Adeguamento legislativo

La Ditta aggiudicataria sarà altresì tenuta all'osservanza di tutte le leggi e regolamenti in materia di:

- contratti di servizio
- prevenzione e infortunistica
- contratti di lavoro

aventi vigenza nel periodo dedotto in contratto, sopportando in proprio gli eventuali conseguenti oneri di adeguamento.

A garanzia di tali inadempimenti l'Amministrazione può utilizzare i fondi della cauzione.

Articolo 19 Informazione e comunicazione

Con riferimento al Lotto 1, cofinanziato da PON Metro 2014-2020, l'aggiudicatario dell'intervento realizza azioni di comunicazione e informazione finalizzate a rendere visibile il sostegno dell'Unione Europea, dello Stato membro e del Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane 2014-2020".

Durante l'attuazione dell'intervento l'aggiudicatario informa il pubblico sul sostegno ottenuto dai fondi:

- fornendo sul proprio sito web (ove questo esista), in una pagina che riporti il marchio del PON Metro, il blocco istituzionale e il logo del Comune di Venezia (forniti dall'Amministrazione Comunale), una breve descrizione dell'intervento, in proporzione al livello del sostegno, compresi le finalità ed i risultati, ed evidenziando il sostegno finanziario ricevuto dall'Unione Europea.
- collocando un poster con informazioni sul progetto (formato minimo A3 su modello fornito dall'Amministrazione Comunale), che indichi il sostegno finanziario dell'Unione, in un luogo facilmente visibile al pubblico, secondo quanto previsto al paragrafo 2.2, punto 2, lettera b) dell'Allegato XII al Regolamento (UE) 1303/2013.

Qualsiasi documento relativo all'attuazione dell'intervento e usato per il pubblico, deve contenere:

- il marchio del PON Metro, il blocco istituzionale e il logo del Comune di Venezia;
- una dichiarazione da cui risulti che l'operazione è stata cofinanziata dal fondo nel quadro delle azioni del Programma Operativo Città Metropolitane, realizzata secondo il seguente stile: "Il progetto è stato cofinanziato dall'Unione europea - Fondo Sociale Europeo, nell'ambito del Programma Operativo Città Metropolitane 2014-2020".

L'Amministrazione Comunale fornisce tutti i file grafici necessari (compresi loghi e modelli fac-simile in formato editabile) per agevolare l'aggiudicatario ad assolvere agli obblighi su indicati.

CAPO IV – RAPPORTI ECONOMICI

Articolo 20

Importo dell'appalto a base di gara

1. L'importo complessivo massimo presunto per i servizi di cui all'art. 1 del presente Capitolato, per la durata di 41 mesi, è il seguente:

- per il 1° lotto € 1.351.638,00.=, oneri fiscali esclusi; il lotto 1 è finanziato al 50% con fondi PON Metro 2014-2020, cofinanziato da fondi UE e fondi nazionali, operazione VE3.1.1.a, CUP F79J16000460007.

- per il 2° lotto € 838.803,00.=, oneri fiscali esclusi;

- per il 3° lotto € 467.752,00.=, oneri fiscali esclusi.

2. L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0,00.

3. Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del D.Lgs. n. 50/2016 l'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera che l'Amministrazione Comunale ha stimato come segue:

- per il 1° lotto € 1.233.000,00.=;

- per il 2° lotto € 796.000,00.=;

- per il 3° lotto € 360.000,00.=;

calcolati con riferimento al CCNL delle Cooperative Sociali del settore Socio Sanitario-Assistenziale-Educativo e di Inserimento Lavorativo.

Il prezzo del servizio per ciascun lotto, di cui all'offerta economica, è comprensivo di tutti gli oneri a carico dell'appaltatore per l'esecuzione, a perfetta regola d'arte, e da svolgersi secondo le modalità e le specifiche indicate nel presente Capitolato Speciale d'Appalto e nel progetto approvato. Il suddetto prezzo s'intende, pertanto, remunerativo per tutte le prestazioni previste, come qui espressamente ammesso dall'appaltatore.

I concorrenti dovranno compilare la sotto riportata scheda di offerta economica con l'indicazione del prezzo offerto, comprensivo di I.V.A. e di ogni obbligo od onere che gravi sulla Ditta aggiudicataria a qualunque titolo.

SCHEDA DI OFFERTA ECONOMICA

LOTTO	Prezzo IVA esclusa	di cui oneri per la sicurezza	Ribasso %	IVA %	Prezzo IVA inclusa
1	€	€			€
2	€	€			€

LOTTO	Prezzo IVA esclusa	di cui oneri per la sicurezza	Ribasso %	IVA %	Prezzo IVA inclusa
3	€	€			€

Le Ditte concorrenti dovranno inoltre integrare la scheda di offerta economica articolando il prezzo offerto nel modo seguente:

- costo del lavoro dettagliato per figure professionali;
- costi organizzativi e gestionali dettagliati per natura.

I costi organizzativi e gestionali riconosciuti si riferiscono a:

- sede operativa
- coordinamento
- oneri della sicurezza

Articolo 21 Fatturazione e pagamenti

1. Il pagamento di quanto dovuto dall'Amministrazione Comunale avverrà mediante atto dispositivo della Direzione Coesione Sociale su presentazione di regolari fatture elettroniche mensili entro 30 giorni dalla data del loro ricevimento, previa verifica del rispetto delle disposizioni di cui all'art. 17bis del D. Lgs 241/97.

Le fatture devono essere presentate ad avvenuta rendicontazione delle attività svolte, come indicato al successivo art. 22.

Per il lotto 1 si richiede che nella fattura venga distinta la quota finanziata da PON METRO 2014-2020, pari al 50% del corrispettivo del servizio, che deve riportare:

- la dicitura "Operazione VE3.1.1.a Agenzia per la Coesione Sociale"
- CUP F79J16000460007 - CIG 8185298198;
- estremi identificativi del contratto a cui la fattura si riferisce;
- indicazione dell'oggetto dell'attività prestata e del periodo.

Dal pagamento del corrispettivo è detratto l'importo delle eventuali sanzioni, di cui all'art. 27 del presente Capitolato, applicate per inadempienze a carico della ditta aggiudicataria e di quant'altro dalla stessa dovuto.

Con il corrispettivo di cui sopra s'intendono interamente compensati dal Comune di Venezia tutti i servizi, le prestazioni, le spese accessorie, necessarie per la perfetta esecuzione di quanto previsto nell'appalto, nonché qualsiasi onere espresso o non dal presente Capitolato inerente e conseguente al servizio di cui si tratta.

Nel caso che la ditta aggiudicataria sia espressione di un Raggruppamento Temporaneo d'Impresa,

ciascuna impresa associata provvederà ad emettere in modo autonomo le fatture relativamente al servizio eseguito.

Articolo 22 Rendicontazione

L'aggiudicatario è tenuto a fornire, entro il il giorno 10 del mese successivo al periodo di riferimento, una rendicontazione dei servizi resi con il dettaglio sotto riportato.

Nella rendicontazione mensile, in relazione all'importo fatturato, deve venir descritto riassuntivamente:

- il servizio reso, con indicazione delle prestazioni erogate, per ciascuna categoria di lotto;
- le eventuali variazioni rispetto all'attività programmata e le cause che hanno determinato tali variazioni;
- le eventuali integrazioni del servizio che si siano rese necessarie per far fronte alle situazioni di pericolo o emergenza.

Nel caso che la ditta aggiudicataria sia espressione di un Raggruppamento Temporaneo d'Impresa, la rendicontazione dovrà essere inviata dalla Capogruppo.

Articolo 23 Obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari

L'appaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari conseguenti alla sottoscrizione del contratto per l'affidamento del servizio di cui all'art. 1 del presente Capitolato speciale d'appalto, nelle forme e con le modalità previste dall'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m. e i. L'appaltatore, in particolare, si impegna a trasmettere alla stazione appaltante, entro 7 giorni dall'accensione del conto (o dei conti) dedicato/i al contratto in oggetto o, se già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni connesse al presente contratto, gli estremi del/i conto/i, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate alle operazioni sullo/gli stesso/i. L'appaltatore si impegna, inoltre, a comunicare alla stazione appaltante ogni vicenda modificativa che riguardi il conto in questione, entro 7 giorni dal verificarsi della stessa.

Nel caso in cui l'appaltatore non adempia agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui al punto precedente, la stazione appaltante avrà facoltà di risolvere immediatamente il contratto mediante semplice comunicazione scritta da inviare a mezzo di raccomandata AR, salvo in ogni caso il risarcimento dei danni prodotti da tale inadempimento.

L'appaltatore si impegna a far sì che, nelle fatture o documenti equipollenti emessi nei confronti dell'Ente per il pagamento in acconto o a saldo di quanto dovutogli ai sensi del presente contratto,

il c/corrente di appoggio del pagamento richiesto sia sempre compreso tra quelli indicati al comma 1 del presente articolo.

CAPO V - VARIE

Articolo 24

Competenze del Comune

1. per quanto attiene i lotti 1, 2 e 3, i Servizi della Direzione Coesione Sociale competenti per le materie oggetto del capitolato:
 - a. individuano al proprio interno i referenti quali interfaccia con il responsabile tecnico individuato dalla ditta aggiudicataria;
 - b. adottano le modalità più utili alla verifica in ordine alla qualità delle prestazioni.
2. Per quanto concerne il lotto 1 e 2, l'Amministrazione Comunale:
 - a. mette a disposizione, direttamente o indirettamente, le sedi;
 - b. provvede al pagamento delle relative utenze, comprese quelle telefoniche;
 - c. assicura l'accesso alla rete telematica per gli applicativi necessari all'espletamento delle attività.
3. Il personale dei Servizi dei competenti per le materie oggetto del capitolato effettuano periodiche verifiche per accertare la corrispondenza dei servizi offerti, riferiti ad ogni singolo lotto, rispetto a quanto definito nel presente Capitolato.

Articolo 25

Sistema di controllo

1 - Descrizione generale del sistema di controllo

Il Comune di Venezia si riserva la facoltà di effettuare tutti i controlli ritenuti necessari per verificare l'esatto adempimento delle prestazioni indicate nel presente Capitolato anche allo scopo del miglioramento del servizio.

I controlli si riferiranno agli standard qualitativi e quantitativi stabiliti dal presente Capitolato oltre a quelli dichiarati dalla Ditta in sede di presentazione dell'offerta di gara.

Il Servizio Competente attraverso il proprio referente ed in presenza (non vincolante) con la Ditta aggiudicataria, può effettuare tutti i controlli necessari sulle prestazioni della Ditta aggiudicataria, affinché le stesse siano rispondenti a quanto previsto nel presente Capitolato integrato da quanto esplicitato nel progetto proposto.

2 - Revisione del sistema di controllo

La revisione del sistema di controllo consiste in quel procedimento volto a rivedere e revisionare l'intero sistema al fine di individuare l'adozione di eventuali elementi migliorativi alla luce del principio di ottimizzazione tra i costi del controllo e la loro efficacia. Detto aggiornamento potrà, inoltre, essere apportato nei casi di nuove conoscenze tecnico-scientifiche relative agli strumenti e alle modalità di controllo, nonché alla loro efficacia. Il procedimento di revisione deve essere adottato da parte dell'Azienda e comunicato alla Ditta aggiudicataria.

Articolo 26

Sospensione, decadenza e risoluzione dell'appalto

1. Fatti salvi i casi di risoluzione previsti dall'art. 108, comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., l'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto nei casi previsti all'art. 108 comma 1 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i..
2. L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, prevista diffida ad adempiere ai sensi degli artt. 1453 e 1454 del Codice Civile, in caso di grave inadempimento.
3. L'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile nei seguenti casi:
 - a) mancato assolvimento degli obblighi contrattuali o di legge, in materia di liquidazioni stipendi, trattamento previdenziale e assicurativo a favore del personale dell'aggiudicatario;
 - b) inosservanza delle leggi in materia di sicurezza;
 - b) inosservanza delle leggi in materia di rapporti di lavoro;
 - c) manifesta inadempienza degli impegni assunti con il contratto di appalto;
 - d) sospensione del servizio unilaterale;
 - e) fallimento o concordato preventivo, salvo diverse disposizioni legislative;
 - f) subappalto del servizio senza preventiva autorizzazione o non dichiarato in sede di offerta;
 - g) interruzione del servizio per causa imputabile all'appaltatore;
 - h) per manifesta inadempienza degli impegni assunti con il contratto di appalto;
 - i) per inosservanza delle linee progettuali presentate e delle eventuali indicazioni integrative in ordine alla qualità del servizio
 - l) ogni altra inadempienza qui non contemplata od ogni fatto che renda impossibile la prosecuzione anche temporanea del servizio oggetto dell'appalto, ai sensi dell'art. 1453 del Codice Civile e seguenti;
 - m) in tutti gli altri casi previsti dalla legge.

5. L'aggiudicatario può altresì essere dichiarato decaduto qualora sia accertato:

- il mancato rispetto dei contenuti e dei principi del “protocollo di legalità” sottoscritto il 17/09/2019 tra la Regione Veneto, le Prefetture della Regione Veneto, l'ANCI Veneto e l'UPI Veneto;

- la violazione di quanto disposto dall'art. 53 comma 16 ter del D.Lgs. n. 165/2001.

6. La stazione appaltante si riserva la possibilità di sospendere l'aggiudicazione definitiva o di concludere la procedura senza l'aggiudicazione definitiva qualora esigenze di finanza pubblica rendano non più coerenti gli oneri finanziari derivanti dalla procedura stessa con i vincoli normativi relativi agli equilibri di finanza pubblica.

7. L'Amministrazione Comunale si riserva, inoltre, la facoltà di revocare, in ogni fase della procedura, l'affidamento e di non stipulare il contratto senza che i concorrenti possano accampare pretese o richieste o qualsivoglia rimborso spese/risarcimento per il solo fatto di aver partecipato alla presente procedura di gara.

8. Resta inteso, infine, che L'Amministrazione Comunale, nel caso di revoca del finanziamento ottenuto per lo specifico progetto di cui al Lotto 1 nell'ambito del PON METRO 2014-2020, si riserva di risolvere anticipatamente il contratto stipulato con un preavviso formale di almeno 30 giorni, senza che l'aggiudicatario abbia null'altro a pretendere tranne il lavoro già svolto.

Articolo 27 Sanzioni

In caso di violazione parziale o totale degli obblighi contrattualmente assunti e specificatamente descritti nel presente Capitolato, l'Amministrazione applicherà le penali di seguito indicate:

OGGETTO		Importo penalità
1	Per ogni mancata prestazione dovuta verrà applicata una penale di:	€ 1.000,00
3	Per ogni rilevazione di prestazione svolta in modo "non conforme", rispetto a quanto previsto dal Capitolato verrà applicata una penale di:	€ 500,00
4	Relativamente alle prestazioni offerte in sede di progetto di gestione di cui si riscontra la mancata esecuzione e/o dotazione, si provvederà per ogni inadempienza rilevata ad applicare la seguente penale, fatto salvo l'obbligo di adempiere alle prestazioni offerte	€ 250,00 fino ad un massimo di 1.000,00 € a singolo controllo

L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto qualora le

inadempienze di cui sopra e le relative penali nel complesso siano pari o superiori al 2% del valore complessivo del contratto.

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza da parte del RUP, verso cui l'Appaltatore avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 giorni dalla data di ricevimento della contestazione.

In caso di mancata presentazione o accoglimento delle controdeduzioni l'Amministrazione procederà all'applicazione delle penali sopra citate.

Il Comune di Venezia procede al recupero della penalità mediante ritenuta sul mandato di pagamento delle fatture emesse dall'aggiudicatario.

E' fatto salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

Articolo 28

Esecuzione in danno

Qualora l'Appaltatore ometta di eseguire, anche parzialmente, la prestazione oggetto dell'appalto con le modalità ed entro i termini previsti, l'Amministrazione potrà ordinare ad altra ditta l'esecuzione parziale o totale di quanto omissso dall'Appaltatore stesso, al quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati all'Amministrazione.

Per il risarcimento dei danni ed il pagamento di penali, l'Amministrazione potrà rivalersi, mediante trattenute, sugli eventuali crediti dell'Appaltatore ovvero, in mancanza, sul deposito cauzionale, che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato.

Articolo 29

Proroga, ampliamento o riduzione del servizio

Ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D. Lgs. 50/2016 la durata del contratto può essere prorogata alle medesime condizioni, per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.

Ai sensi del medesimo art. 106, comma 12, del D. Lgs. 50/2016, la stazione appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario.

In tal caso l'appaltatore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Articolo 30

Depositi cauzionali

La cauzione provvisoria richiesta per la partecipazione alla gara è fissata in ragione del 2% dell'importo a base d'asta I.V.A. esclusa di cui all'art. 20.

I depositi cauzionali provvisori verranno restituiti, subito dopo l'avvenuta aggiudicazione dell'appalto, alle Ditte concorrenti che non risultassero vincitrici.

La cauzione provvisoria della Ditta vincitrice sarà restituita in occasione della costituzione della cauzione definitiva.

Ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016, a garanzia dell'esatta osservanza di tutte le obbligazioni contrattuali, l'aggiudicatario è tenuto a versare, nei modi di legge, prima della firma del contratto, la cauzione definitiva nella misura del 10% sull'importo contrattuale, fatte salve con le riduzioni previste dal medesimo articolo. La cauzione definitiva resta vincolata, per l'aggiudicatario, fino a termine del contratto e comunque fino a che non sia stata definita ogni eventuale eccezione e controversia. La cauzione viene svincolata alla scadenza contrattuale con atto dispositivo del Dirigente, verificato l'avvenuto adempimento di tutti gli obblighi contrattuali.

I soggetti che intendano avvalersi del beneficio della riduzione del 50% dell'importo della garanzia, ai sensi dell'art. 103, comma 1, e art 93, comma 7, del D.Lgs. n. 50/2016 devono essere in possesso della certificazione del sistema di qualità in corso di validità. In caso di associazione temporanea di concorrenti, tale riduzione è consentita proporzionalmente alla percentuale dei servizi eseguiti dalle imprese che possiedono la certificazione.

Articolo 31

Spese, tasse e oneri a carico della Ditta aggiudicataria

Sono a carico della Ditta aggiudicataria tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipula del contratto, bollo e registro, copie del contratto e di documenti che debbano essere eventualmente consegnati, nonché le spese di bollo per gli atti relativi alla gestione e contabilizzazione del servizio.

Articolo 32

Controversie

Per la risoluzione di eventuali controversie che potessero sorgere nell'esecuzione dei Servizi, non definibili in via breve tra le parti contraenti, il Foro competente è quello di Venezia.

Articolo 33 Rinvio alle disposizioni di legge

Per quanto non previsto e specificato dal presente Capitolato, si rinvia alle disposizioni previste dalla normativa vigente.

ALLEGATI:

1. schema delle sedi e degli orari di apertura – Servizio di Sportello nelle Agenzie per la Coesione Sociale
2. schema degli orari di apertura - Servizio di Supporto Amministrativo
3. schema degli orari di apertura del CUP MOB
4. elenco del personale in servizio ai fini dell'applicazione della clausola sociale
5. documento rischi interferenziali Sez. 01 "Informazioni per l'appaltatore" - Sede Villa Querini – Via Verdi 36 Mestre (Ve) –
6. documento rischi interferenziali Sez. 01 "Informazioni per l'appaltatore" - Sede via Ca' Rossa 10/C, Mestre (Ve)
7. documento rischi interferenziali Sez. 01 "Informazioni per l'appaltatore" - Sede via della Rinascita 96, Marghera (Ve)
8. documento rischi interferenziali Sez. 01 "Informazioni per l'appaltatore" - Sede via San Gallo 32/A, Lido di Venezia (VE)
9. documento rischi interferenziali Sez. 01 "Informazioni per l'appaltatore" - Sede Dorsoduro 3687, Venezia
10. documento rischi interferenziali Sez. 01 "Informazioni per l'appaltatore" - Sede S. Croce 353, Venezia
11. documento rischi interferenziali Sez. 03 "Informazioni per il committente"