COMUNE DI FIRENZE
DIREZIONE SERVIZI SOCIALI
SERVIZIO FAMIGLIA E ACCOGLIENZA

Capitolato di gara l'affidamento del servizio di accoglienza temporanea e accompagnamento verso percorsi di autonomia per persone in condizione di svantaggio e marginalità sociale presso la foresteria Pertini –Firenze nel periodo invernale – annualità 2016/17 – 2017/18 e 2018/19.
CPV: *85311000-2* - Servizi di assistenza sociale con alloggio;
CIG 67802138C3

Art. 1 – Oggetto dell'appalto.

L'amministrazione comunale di Firenze (di seguito denominata **"Comune")** affida la gestione del Servizio d'accoglienza invernale per persone in condizione di svantaggio e marginalità sociale a …….. (di seguito denominato/a **"Gestore").**
Obiettivo del presente progetto è di realizzare un servizio di pronta accoglienza, temporanea, destinata a soggetti in stato di grave bisogno sociale e abitativo, al fine di garantire il superamento di situazioni di difficoltà sociale e abitativa derivate dalla prevedibile diminuzione della temperatura nel periodo invernale.
Sia l'anticipo sia la proroga devono essere richiesti con lettera all'indirizzo PEC del Gestore, previa adozione di apposita determinazione dirigenziale che finanzi la relativa contenete il parere del responsabile dei servizi finanziari che attesti la copertura della relativa spesa.
Il progetto ha un'articolazione modulare e permette di indirizzare l'efficacia delle proprie azioni rispetto ad un numero variabile di destinatari.
Gli interventi e le attività oggetto del presente capitolato si svolgono principalmente nel territorio del Comune di Firenze, ma possono anche essere estesi in ambiti territoriali esterni al Comune stesso, quando ciò sia determinato da esigenze relative al corretto svolgimento delle prestazioni a garanzia degli utenti e/o in relazione a situazioni specifiche.
Le opportunità di accoglienza considerate dal progetto rappresentano una risorsa aggiuntiva, oltre l'offerta ordinaria del sistema delle strutture di accoglienza cittadine, per rispondere efficacemente a situazioni di bisogno abitativo temporaneo, che si rilevano in modo improvviso.

ART. 2 - Strutture ove si svolgeranno i servizi.

Le strutture per l'accoglienza sono le seguenti:

A) Foresteria "S. Pertini" in località Sorgane – Firenze costituito da due edifici collegati fra loro per un numero complessivo di 88 posti incrementabili, in caso d'emergenza, fino ad un massimo di 99;
B) L' immobile denominato "……..." messo a disposizione dal concorrente in via……. destinato all'accoglienza delle donne per un numero complessivo di …… posti.[1]

L'utilizzo dei locali denominati "Foresteria "S. Pertini" e dei beni mobili in esso collocati di proprietà comunale ai fini e per gli scopi della presente capitolato, avviene nel rispetto dei seguenti vincoli generali:

a) sono vietate al gestore utilizzazioni dei locali per usi diversi da quelli indicati dal presente articolo;
b) i locali in oggetto vengono consegnati in buono stato e idonei agli scopi di cui alla presente convenzione;

[1] Il numero minimo dei posti messi a disposizione non può essere inferiore a 15.

c) per tutta la durata del periodo d'uso il gestore sarà considerata, a termini di legge, consegnatario responsabile e custode dei locali e beni ad essa affidati;
d) i locali e i beni di proprietà comunale dovranno essere riconsegnati nelle stesse condizioni, salvo il normale deperimento d'uso.

Il personale del Comune, può accedere ai locali per accertare lo stato degli stessi, effettuare tutte le indagini e i controlli che riterrà necessari. Qualora siano riscontrate anomalie, lo stesso è obbligato a riferire immediatamente l'esito degli accertamenti alla direzione "Servizi Sociali".

L'amministrazione comunale mette a disposizione del soggetto aggiudicatario l'immobile nello stato di fatto e di diritto in cui esso si trova. Restano a carico dell'amministrazione comunale le spese per le utenze .

E' a carico del gestore tutti gli interventi di manutenzione ordinaria agli immobili, impianti ivi compresa la sostituzione delle parti degli impianti soggetti a usura (sostituzione di lampadine, cambi dei sifoni di scarico, della rubinetteria non più funzionante) e la verifica, manutenzione e sostituzione degli estintori.

Sono a carico del gestore gli oneri per la sicurezza nella sua qualità di "datore di lavoro".

E' a carico del gestore l'attrezzatura della sala mensa (tavoli, sedie, stoviglie) frigo e per i locali nei quali la distribuzione avviene tramite self service di banco di conservazione con controllo della temperatura.

Tutte le attività dovranno essere effettuate dal gestore con propria organizzazione, nel rispetto delle normative vigenti inerenti la gestione e la conduzione dell'impianto di somministrazione di alimenti. Il gestore deve garantire il rispetto della normativa dell'Unione Europea, nazionale e regionale in materia d'igiene dei locali e degli alimenti;

Il gestore con la stipula della presente convenzione da atto che la struttura messa a disposizione è libera da altri vincoli, idonea a garantire la ricettività fino a un massimo di n. 15 (quindici) persone, è in possesso di tutte le certificazioni necessarie per l'utilizzo richiesto, secondo quanto disposto dalla normativa in materia per le strutture adibite all'accoglienza, ed in particolare per le strutture di accoglienza di cui all'art.22, comma 1, lett. c della Legge Regionale 24/2/2005 n. 41 e articoli 8, 9, 10 (comma 1, lett. a e b) e 13 del Regolamento di attuazione dell'art. 62 della L. R. 24/2/2005 n. 41 approvato con Decreto del Presidente Giunta Regionale 26/3/2008, n. 15/R.) ed è ubicata in zona/e servita da trasporto pubblico o privato.

In tutta la cartellonistica e materiale che pubblicizza l'attività, il gestore deve riportare il logo del comune di Firenze e la seguente dicitura " Struttura per l'accoglienza del Comune di Firenze gestita da ……. ".

ART. 3 - Destinatari dell'intervento.

Possono accedere alle prestazioni e agli interventi di cui alla presente capitolato:

a. persone svantaggiate e in condizione di emarginazione sociale, italiane e straniere, residenti nel Comune di Firenze o dimoranti sul territorio comunale, ma in condizione di assistibilità dai servizi sociali territoriali ai sensi della normativa in vigore;
b. persone, italiane e straniere, in condizione di disagio socio-economico e/o marginalità sociale, eventualmente segnalate dal servizio sociale professionale del Comune.

Deve essere garantita l'assistenza a 103 soggetti incrementabili, in caso d'emergenza, fino ad un massimo di 114 ospiti.

Il gestore non può rifiutare l'ingresso nella struttura a nessuno dei soggetti che rientrano nella fattispecie di cui al precedente comma uno, salvo fondato e motivata ragione e, comunque, previa autorizzazione dell'amministrazione comunale.

L'ammissione degli ospiti sia uomini sia donne nelle strutture avviene sulla base dei seguenti criteri, priorità e modalità:

a) ***le persone residenti o domiciliati o comunque presenti stabilmente nel comune di Firenze che abitualmente dormono in strada di età superiore ad anni 45 e/o che versano in precarie condizioni di salute.*** I soggetti domiciliati o comunque presenti stabilmente nel comune di

Firenze possono essere segnalati dalle associazioni di volontariato che operano in strada con le quali il soggetto affidatario, tramite il coordinatore di cui al successivo art. 11, dovrà relazionarsi nell'ambito di incontri programmati almeno una volta al mese per il periodo di attivazione del servizio.

Il gestore, ove lo ritenga necessario, può, previo parere obbligatorio e vincolante dei servizi sociali territoriali del comune di Firenze, ammettere il soggetto che rientrano in questa categoria per tutto il periodo di apertura della struttura. L'ammissione può essere disposta per decisione dei servizi sociali territoriali del comune di Firenze comunicata al gestore. In tutti gli altri casi si procede come per i soggetti che rientrano nella fattispecie di cui al punto b);

b) ***le persone residenti o domiciliati nel comune di Firenze o comunque presenti stabilmente nel comune di Firenze*** che non rientrano nei criteri di cui al precedente punto a), possono usufruire di un periodo di accoglienza di 15 giorni ripetibili, su prenotazione programmata, per non più di 5 volte, con un intervallo di 10 giorni, ove questo intervallo sia possibile in base alle condizioni del soggetto e alla situazione climatica;

c) ***i cittadini residenti in altri comuni.*** Questi sono accolti esclusivamente per un periodo di tempo determinato da un minimo di tre a un massimo di quindici giorni, non prorogabile e saranno ricondotti su base progettuale ai servizi dei comuni di provenienza;

d) ***tutti gli altri i cittadini in stato di difficoltà***. Per questi soggetti deve, in ogni caso, essere garantita un'accoglienza fino a 72 ore, in situazione di improvvisa emergenza, senza alcuna formalità, in particolare nelle ore serali/notturne e nei giorni festivi.

Art. 4 – Servizi e Attività

4.1 Finalità. Il gestore deve effettuare gli interventi sotto riportati, con la supervisione della Direzione Servizi Sociali - Po Inclusione Sociale ed in forma coordinata con tutti i Servizi Sociali della Direzione Servizi Sociali, al fine di costruire, ove possibile, con gli ospiti dei percorsi d'autonomia. Tutti gli interventi sono condotti in stretta collaborazione con i servizi comunali.

4.2 Attività di sanificazione della struttura. Il gestore prima dell'inizio del servizio deve effettuare la disinfestazione, sanificazione degli ambienti e delle attrezzature ivi presenti e consentire l'avvio delle attività di accoglienza assicurando l'idoneità igienico - funzionale degli stessi, provvedendo alla sostituzioni di suppellettili o attrezzature non idonee all'uso previsto dal presente capitolato.

4.3 Sportello di prima accoglienza. Il gestore deve istituire uno sportello d'informazione e di prima accoglienza ove tutti i soggetti aventi diritto possano rivolgersi. Lo sportello deve effettuare una prima verifica del bisogno e dell'effettiva necessità e, ove ritenuto necessario, instaura un collegamento con i servizi sociali professionali del territorio finalizzato ad un eventuale presa in carico. Il servizio è operativo da lunedì 30 novembre 2015 fino al 31 marzo 2016 ovvero al 30 Aprile 2016, in caso di proroga del servizio.

Gli operatori dello sportello di prima accoglienza saranno presenti nei locali messi a disposizione dalla gestore presso ……..…… con i seguenti orari

- **Lunedì e Sabato ore 09,00-13,00**
- **Giovedi ore 14,00-16,00**

Il servizio front office assicura a tutti:

a) un primo colloquio di conoscenza con tutte le persone che vi si rivolgeranno finalizzato a verificare l'effettiva necessità di un posto letto, al fine di procedere all'inserimento nelle strutture di accoglienza indicate instaurando un collegamento con i servizi sociali professionali del territorio finalizzato ad un eventuale presa in carico

b) l'apertura di una pratica di tutte le richieste ricevute e di tutti i colloqui realizzati e l'autorizzazione ai gestire i dati per la privacy;

Il servizio front office, per coloro che saranno ritenuti immediatamente inseribili, deve:

a) rilasciare l' autorizzazione scritta all'ingresso definendo struttura e tempi di permanenza per un primo periodo secondo le linee guida concordate con l'Amministrazione Comunale,
b) far sottoscrivere il regolamento interno del Centro, dando poi comunicazione via fax o e-mail agli operatori del centro stesso.
c) provvedere ad effettuare la segnalazione di legge alla Questura competente.
d) Rilasciare un tesserino di riconoscimento, da esibire obbligatoriamente agli operatori addetti al portierato e alla sorveglianza al momento dell'ingresso in struttura per tutto il periodo dell'accoglienza prevista.

4.4 Organizzazione delle informazioni. I dati dell'erogazione dell'accoglienza invernale sono rilevati da apposito programma informatico che segnala l'apertura della pratica di ascolto presso sportello di prima accoglienza e tramite la compilazione di note da parte degli operatori dei centri di accoglienza coinvolti.

Sarà possibile quotidianamente per gli uffici comunali preposti alla verifica ed al monitoraggio di tutte le attività oggetto del presente progetto, verificare i dati.

Sono prodotti mensilmente dei report contenenti le seguenti informazioni di sintesi:

- N. servizi erogati
- N. utenti assistiti suddivisi in N. maschi e femmine / N. italiani e stranieri.

Con apposito programma informatico si rilevano anche l'utilizzo del deposito bagagli, o eventuali servizi mensa diurna che sono offerto come extra e senza nessun costo aggiuntivo

I dati relativi alle presenze saranno inviati settimanalmente alla Direzione Sicurezza Sociale alla P.O. Servizi Amministrati e alla P.O. Inclusione Sociale, salvo richieste ulteriori, a cui il soggetto gestore risponderà tempestivamente.

4.5 Orari

I due centri apriranno alle ore 19,00 di ogni giorno, e agli ospiti sarà permesso di rientrare fino alle ore 22,30. Dopo tale orario gli operatori avranno l'ordine di non far accedere alcuna persona. Eventuali ingressi in altri orari potranno essere autorizzati dagli educatori solo per particolari motivi (lavoro, salute…) su richiesta scritte degli ospiti stessi.

La riapertura al mattino sarà alle ore 7,00, per permettere l'uscita degli ospiti, che dovranno comunque lasciare i centri entro le ore 8,30.

4.6 Servizi di accoglienza

Servizio di portineria e sorveglianza all'ingresso della struttura dalle ore 19,00 alle ore 9,00.

Al momento della sistemazione nelle camere, verrà illustrata la logistica della struttura d'accoglienza, specificando le modalità di utilizzo dei servizi igienici e del servizio di erogazione dei pasti. Oltre al posto letto, ogni ospite avrà un armadietto per la custodia dei propri effetti personali, situato nella camera assegnata, e potrà utilizzare i locali igienico-sanitari e locali soggiorno.

Settimanalmente verrà effettuato il cambio della biancheria da letto (lenzuola, federe) e della biancheria da bagno (telo bagno, asciugamani).

Il gestore deve fornire agli utenti:

- Kit di pulizia unisex composto da sapone e/o bagno schiuma, shampoo;
- Asciugamani idonei per la doccia;
- Kit cambio biancheria intima nuova una volta ogni 4 docce (ogni 12 gg) composto da slip, calzini e maglietta/canottiera.

4.7 Erogazione dei pasti. Il gestore s'impegna a erogare due pasti: colazione e cena. I pasti saranno serviti nei locali interni appositamente adibiti.

I pasti sono serviti nelle seguenti fasce orarie:

a) Colazione dalle ore 7.30 alle ore 8.30;
b) Cena dalle ore 19.30 alle 20.30

Il gestore garantisce:

Colazione: saranno a disposizione bevande calde e prodotti da forno anche confezionati.

Cena: primo caldo e/o il secondo, il contorno e la frutta.

Il gestore assicura un menu settimanale in base a tabelle dietetiche specifiche predisposte da personale specializzato e professionalmente accreditato. Per l'erogazione della cena è presente l'educatore in turno che deve seguire e controllare che i pasti si svolgano nel rispetto delle servizio in una forma comunitaria e di condivisione fra gli ospiti della comunità.
Ove lo ritenga possibile in base alla tipologia degli ospiti, il gestore può decidere che la colazione sia gestita in autonomia dagli ospiti che avranno a disposizione tutto l'occorrente già predisposto dalla sera prima dall'addetto alla cucina.
4.8 Pulizie. Gli operatori individuati dal gestore addetti al servizio di portierato e sorveglianza verificano quotidianamente lo stato di pulizia delle camere.
La pulizia è garantita da personale appositamente inquadrato, secondo uno schema orario che terrà conto degli orari di maggiore necessità del servizio, e tale da coprire uno schema di rotazione delle pulizie per almeno tre ore al giorno, sette giorni su sette.
Il gestore prima dell'inizio delle attività deve effettuare la pulizia generale della struttura e, in particolare, deve essere effettuata la disinfestazione generale della struttura.
4.9 Servizi specifici offerti presso la Foresteria "Pertini". Agli uomini alloggiati presso la struttura è fornito il Kit barba composto schiuma da barba e rasoio usa e getta.
4.10 Servizi specifici offerti presso il centro per le donne. Alle donne alloggiate presso la struttura è fornito assorbenti igienici per le donne. La distribuzione degli assorbenti avverrà esclusivamente su richiesta delle utenti ai quali sarà consegnato un pacco di 10 assorbenti esterni per ciascuna, di norma, ogni 28/30 giorni. Il servizio sarà erogato alle donne di età compresa da 12/14 anni a 50/55.

Art. 5 – Organizzazione del personale e dei servizi

I soggetto gestore garantisce la presenza delle figure professionali dettagliati nei punti che seguono.

5.1 *Operatore di portineria* addetto/i all'accoglienza e al portierato, inquadrato/i come "addetto alla sorveglianza e alla custodia dei locali", o come "addetto all'assistenza di base", che garantisce la copertura del servizio di portierato dalle ore 19.00 alle ore 9.00, per 7 giorni la settimana. Un secondo operatore di supporto raddoppia per otto ore il servizio notturno. La figura dell'operatore di portineria garantisce lo svolgimento delle seguenti mansioni:

a) partecipa ai colloqui di ingresso, per conoscere l'ospite e contribuire a creare un clima di accoglienza e collaborazione con il resto degli operatori addetti all'inclusione sociale;
b) raccoglie le informazioni anagrafiche, e predispone un apposito modello informatico per l'invio alla Direzione Sicurezza Sociale U.O. Servizi Amministrati e alla P.O. Inclusione Sociale;
c) raccoglie i documenti relativi al regolamento e patto/contratto firmati dagli ospiti, e ne dà copia ad ognuno di loro al momento dell'accoglienza in struttura;
d) cura la sistemazione logistica degli ospiti all'interno della struttura, attraverso l'assegnazione dei posti letto e delle camere;
e) distribuisce i kit per la biancheria, per l'igiene personale e richiama tempestivamente gli ospiti non ottemperanti a quanto previsto da regolamento;
f) verifica quotidianamente gli ospiti in ingresso in struttura, tramite l'apposito tesserino di riconoscimento;
g) invia settimanalmente il riepilogo delle presenze in struttura alla Direzione Sicurezza Sociale del Comune di Firenze;
h) cura la tempistica quotidiana della colazione, preparando i locali adibiti al consumo, con la collaborazione degli ospiti, e garantendo comunque che la sala mensa sia sempre in ordine e pulita;
i) cura il rispetto generale di quanto previsto nel regolamento, comunicando tempestivamente al coordinatore eventuali infrazioni;
j) collabora con gli operatori addetti alla pianificazione degli interventi di inclusione sociale, comunicando costantemente con loro, e riportando tutte le informazioni riguardanti gli

ospiti in merito ad eventuali cambiamenti dovessero sopravvenire (spostamenti di camera, necessità di cambiamenti orari dovuti a eventuali lavori etc.);

k) cura, insieme con il coordinatore e gli operatori addetti alla pianificazione degli interventi di inclusione sociale, il momento delle dimissioni, facendo firmare all'ospite l'apposito modello, archiviandolo e eventualmente mettendolo a disposizione della Direzione Sicurezza Sociale - Comune di Firenze;

Numero 14 ore al giorno per 121 giorni per complessive 1694 ore, più 8 ore giornaliere per 121 giorni per complessive 968 ore di raddoppio nelle ore notturne. Il numero totale è pari a 2.662 ore.

5.2 *Operatore addetto al servizio di pulizia* degli spazi comuni, un operatore inquadrato come "addetto alle pulizie", per 3 ore giornaliere, sette giorni a settimana, per lo svolgimento delle seguenti mansioni:

a) garantisce l'adeguata pulizia quotidiana delle aree comuni della struttura;
b) collabora con gli altri operatori per il buon andamento del servizio comunicando, tempestivamente, eventuali problemi o difformità.

Numero 3 ore al giorno per 121 giorni totali per complessive 363 ore.,

5.3 *Operatori addetti all'accoglienza* per 56 ore complessive (un operatore a tempo pieno e un part time), per lo svolgimento delle seguenti mansioni:

a) assicura la gestione dello sportello di prima accoglienza;
b) coordinare la presa in carico integrata del soggetto, preparando l'équipe e indicando i compiti da eseguire e le procedure da operare;
c) partecipa ai colloqui di ingresso, per conoscere l'ospite e contribuire a creare un clima di accoglienza e collaborazione con il resto degli operatori addetti all'inclusione sociale;
d) raccoglie le informazioni anagrafiche, e predispone un apposito modello informatico per l'invio alla Direzione Sicurezza Sociale;
e) raccoglie i documenti relativi al regolamento e ne dà copia ad ognuno di loro al momento dell'accoglienza in struttura;
f) cura la sistemazione logistica degli ospiti all'interno della struttura, attraverso l'assegnazione dei posti letto e delle camere;
g) distribuisce i kit per la biancheria, per l'igiene personale e per la pulizia quotidiana delle stanze e dei locali;
h) verifica quotidianamente lo stato di pulizia delle stanze, e richiama tempestivamente gli ospiti non ottemperanti a quanto previsto da regolamento;
i) invia settimanalmente il riepilogo delle presenze in struttura alla Direzione Sicurezza Sociale del Comune;
j) cura la tempistica quotidiana dei pasti, preparando i locali adibiti al consumo, con la collaborazione degli ospiti, e garantendo comunque che la sala mensa sia sempre in ordine e pulita;
k) cura il rispetto generale di quanto previsto nel regolamento, comunicando tempestivamente al coordinatore eventuali infrazioni;
l) collabora con gli operatori addetti alla pianificazione degli interventi di inclusione sociale, comunicando costantemente con loro, e riportando tutte le informazioni riguardanti gli ospiti in merito ad eventuali cambiamenti dovessero sopravvenire (spostamenti di camera, necessità di cambiamenti orari dovuti a eventuali lavori, necessità riguardanti famiglie con minori etc.);
m) cura, insieme con il coordinatore e gli operatori addetti alla pianificazione degli interventi di inclusione sociale, il momento delle dimissioni, facendo firmare all'ospite l'apposito modello, archiviandolo e eventualmente mettendolo a disposizione della Direzione Sicurezza Sociale - Comune;

Numero 56 ore settimanali 17 settimane e due giorni (121 giorni) per complessive 959 ore.

5.4 *Un coordinatore generale per 12 ore settimanali,* per lo svolgimento delle seguenti mansioni:

a) coordinare l'andamento generale del progetto, secondo le linee guida stabilite dal capitolato;
b) curare le relazioni con la Direzione Sicurezza Sociale del Comune di Firenze, con cui valuta periodicamente l'andamento del progetto;
c) autorizzare ingressi e dimissioni dalla struttura, secondo quanto stabilito insieme alla Direzione Sicurezza Sociale del Comune di Firenze.

Numero 12 ore settimanali 17 settimane e due giorni (121 giorni) per complessive 255 ore

5.5 *Esperto di politiche d'inclusione attiva.* E' presente per almeno n. 200 ore. E' figura professionale che si occupa della predisposizione e attuazione del progetto d'inclusione attiva. Svolge, in collaborazione con gli operatori addetti all'accoglienza la funzione di supporto ai percorsi concordati d'uscita, ai servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso alla formazione professionale e al lavoro e alle attività e servizi di socializzazione ed intrattenimento**.**

Numero complessivo di ore per l'intero periodo (121 giorni) 200

5.6 *Esperto in raccolta ed elaborazione dati.* Si tratta di una figura con conoscenza del settore sociale, almeno per la normativa nazionale, regionale e comunale di riferimento, esperto nell'uso degli strumenti informatici, nella creazione e gestione dei database. La sua attività per 100 ore complessive, consiste:

a) nell'organizzare, su indicazione del Comune, e trasmettere i flussi informativi richiesti dal presente Capitolato
b) nel programmare, con il Comune, e realizzare, per conto del Committente, indagini statistiche per valutare e monitorare la qualità percepita del servizio erogato dal Gestore, da parte degli utenti
c) nel proporre, e migliorare con il Comune l'insieme di indicatori utili alla valutazione del servizio erogato dal Gestore
d) nel fornire le proposte correttive, su indicazione del Comune al Gestore qualora si rilevino disservizi.

Numero complessivo di ore per l'intero periodo (121 giorni) 100

*5.7 Mediatore culturale***.** Il gestore assicura, ove necessario, la presenza di un mediatore, con competenze di mediazione interculturale c/o servizi accoglienza anche in condizione di vulnerabilità per complessive 100 ore.

Numero complessivo di ore per l'intero periodo (121giorni) 100

5.8 Sanificazione dei locali. E' a carico del gestore la pulizia generale prima dell'inizio attività e la disinfestazione completa dei locali.

Costo previsto per l'intervento 8.000,00 euro

5.9 Vitto. La struttura messa a disposizione dall'Amministrazione Comunale (Foresteria Pertini), è dotata di una cucina industriale a norma atta a produrre tutti i pasti necessari all'accoglienza (colazione e cena).

.

Art. 6 – Servizio d'accoglienza e inclusione sociale.

6.1 Colloquio di ingresso. Dopo l'ingresso nella struttura, l'operatore effettua un colloquio di conoscenza degli ospiti. La finalità di questo incontro preliminare è diversa rispetto alla tipologia degli ospiti:

a) Per i soggetti di cui al precedente articolo 3 comma 3 lettera c) e d), il colloquio serve solo per illustrare nel dettaglio le caratteristiche del progetto, la durata, presentando anche il regolamento che, al momento dell'ingresso, deve essere sottoscritto dall'ospite.
b) Per i soggetti di cui al precedente articolo 3 comma 3 lettera a) e b), il colloquio di ingresso oltre alle finalità di cui alla precedente a) permette di avere una prima conoscenza delle caratteristiche del soggetto, con particolare riferimento alla sua storia e al suo contesto di vita ed a evidenziare le eventuali situazioni problematiche anche collegate alla situazione economica, di conflitto o di degrado sociale e relazionale, le competenze formali e informali possedute allo scopo di poter meglio predisporre il progetto d'inclusione attiva.

Il colloquio si dimostra fondamentale per far comprendere i vincoli imposti dal progetto, per favorirne una completa comprensione e accettazione e, per evitare l'insorgere di gravi conflitti (che potrebbero pregiudicare l'esito positivo del percorso) durante la permanenza. Si dimostra, altresì, fondamentale per condividere i passaggi fondamentali del progetto educativo verso l'autonomia e l'inclusione sociale. Il colloquio deve orientare gli operatori e l'utente nella decisione sul percorso da svolgere per la definizione del progetto d'accoglienza.

La valutazione e l'accettazione dei vincoli dettati dal progetto da parte di tutti i soggetti accolti sono inseriti nel *Verbale di colloquio e inseriti nel database delle famiglie e/o singoli accolti.*

Quanto previsto nei punti 6.2, 6.3, 6.4 e 6.5 che seguono si applica solo ai soggetti di cui alla precedente lettera b).

6.2 Aree d'analisi. Lo strumento di pre–assesment deve essere redatto con la finalità di garantire la migliore redazione del progetto d'inclusione attiva. Esso sarà costituito indicativamente dalle seguenti cinque diverse aree analitiche e da una parte finale di sintesi:

a) ***Parte generale:*** contenente l'anagrafica della famiglia, informazioni sull'abitazione e sulla situazione lavorativa, formativa ed economica dei componenti e l'indicazione del compilatore;
b) ***Fattori di vulnerabilità relativi ai singoli componenti e al nucleo nel suo complesso.***
c) ***Risorse del soggetto*** competenze; riconoscimento dei bisogni; capacità di adattamento; stabilità di coppia; presenza di un adulto affidabile; buona capacità organizzativa; capacità di utilizzo di servizi e risorse; presenza rete di aiuto;
d) ***Servizi attivi per il nucleo familiare*** inserimento lavorativo; sostegno economico; servizi socio sanitari; assistenza domiciliare etc.;
e) ***Storia familiare:*** nella quale riportare gli eventi significativi per le attuali condizioni familiari (perdita di lavoro, rottura di legami familiari, lutti, malattie etc. e la descrizione del supporto ricevuto nel tempo dai servizi);
f) ***Sintesi*** (valutazione complessiva), in cui riportare indicazioni operative per la definizione del progetto personalizzato..

A conclusione dell'analisi delle aree suddette verrà data una valutazione complessiva.

6.3 Fascicolo Personale. Sulla base delle predette informazioni, il gestore s'impegna a redigere una scheda anagrafica con la preparazione del fascicolo del soggetto che rilevi le sue caratteristiche.

Il fascicolo è costantemente aggiornato dagli educatori

6.4 Progetto d'accoglienza. L'equipe educativa del gestore, in accordo con la P.O. "Inclusione Sociale", ove necessario, redige il **Progetto di accoglienza** che deve tenere conto del Progetto personale di reinserimento, ove definito dai Servizi Sociali che hanno eventualmente in carico i casi. Il progetto è condiviso con i destinatari.

Il progetto, in relazione ai bisogni emersi e alle caratteristiche del singolo, definisce:

a) gli obiettivi da raggiungere, calibrati in relazione al periodo di permanenza e formulati in modo da essere chiaramente identificabili e, in qualche modo, misurabili (cosa si vuole raggiungere e in quanto tempo);
b) la tipologia degli interventi di inclusione e relativi all'abitare, da mettere in atto (come si vuole raggiungere gli obiettivi individuati);
c) le risorse attivabili sul territorio, in base alla natura degli obiettivi e delle azioni individuate.

6.5 Attivazione dell'intervento. L'attività educativa è indirizzata alla pianificazione, realizzazione e sostegno nella ricerca di soluzioni abitative autonome e stabili, alternative al progetto di accoglienza.

I beneficiari verranno orientati, ove possibile o necessario, verso i seguenti percorsi:

a) Inserimento in strutture di accoglienza ad hoc, rivolte a soggetti con particolari fragilità
b) responsabilizzazione nella gestione degli spazi e dei servizi comuni, risoluzione di eventuali criticità e/o conflitti insorti)
c) orientamento al fine di (ri)motivare gli utenti attraverso l'elaborazione di progetti personalizzati rispetto al proprio percorso lavorativo e formativo.
d) Percorsi di rimpatrio volontario nel paese di origine.

Fondamentale per la realizzazione di questi interventi sarà lo sviluppo di sinergie progettuali e collaborazioni operative con enti pubblici, comunità di cittadini stranieri, associazioni e altre realtà del terzo settore, enti religiosi, scuole, ecc.

6.6 Dimissioni. Al termine del periodo di accoglienza, gli ospiti, devono firmare un apposito modello per certificare le dimissioni dal progetto, controfirmato dal soggetto gestore e tempestivamente inviato alla Direzione Servizi Sociali del Comune di Firenze.

Art. 7 – Progetto di inclusione attiva

7.1 Progetto d'inclusione attiva – Obiettivi. Nell'ambito dei soggetti in carico ai servizi sociali o che comunque, ai sensi della vigente normativa hanno la caratteristiche ai sensi delle norme vigenti per la presa in carico, la P.O. "Inclusione Sociale" concerta e individua con il gestore i soggetti (minimo tre) che possono essere avviati a un percorso d'inclusione attiva da realizzarsi secondo le modalità di cui ai successivi punti.

Nel caso in cui nessuno dei soggetti inseriti nella struttura sono a giudizio del responsabile della P.O "Inclusione sociale" in possesso delle caratteristiche necessarie per l'inserimento, il presente articolo e quello che seguono non si applicano.

Per questi soggetti, il gestore deve garantire il monitoraggio di tutto il processo d'inclusione sociale attiva tramite colloqui e verifiche che tenderanno a rivedere gli obiettivi prefissati nel breve, medio e lungo termine per un miglioramento continuo dei progetti condivisi.

Dopo la prima valutazione, insieme all'assistente sociale titolare del caso e a tutta l'equipe, verranno messi in atto gli interventi e raggiungere gli obiettivi concordati nel progetto individuale che possano favorire l'uscita del soggetto dallo stato di marginalità. Il servizio sarà realizzato con la collaborazione attiva di enti ed associazioni del territorio e sotto la supervisione del coordinatore.

Il progetto è redatto dall'equipe multidisciplinare di cui al successivo art. 8, anche su proposta dell'educatore.

Nella predisposizione del progetto d'inclusione attiva occorre fare riferimento a tre dimensioni per raggiungere un benessere di lungo periodo, che sono:

- ***i bisogni del soggetto*** nella sfera dell'istruzione, della salute e della socialità;
- ***le risorse*** che possono essere attivate per soddisfare tali bisogni;
- ***i fattori ambientali*** che possono influenzare e sostenere questo percorso.

I bisogni riguardano le seguenti dimensioni: reddito, salute, istruzione, casa, sviluppo affettivo e comportamentale, identità, rappresentazione sociale. Alcune di queste dimensioni fanno riferimento alla famiglia nel suo complesso, altre vanno definite separatamente per ciascuno o alcuni dei componenti.

Le risorse previste devono poter essere attivabili sul territorio, in base alla natura degli obiettivi e delle azioni individuate.

Per i fattori ambientali occorre fare riferimento all'ambiente in cui opera la famiglia (rete familiare, reti sociali, disponibilità e accessibilità dei servizi, servizi attivati);

7.2 Progetto d'inclusione attiva – Contenuti. Il Progetto, condiviso con i destinatari, deve prevedere un sistema integrato d'interventi e definire:

a) gli obiettivi da raggiungere che devono essere formulati in modo da essere chiaramente identificabili, realistici, graduali e misurabili (cosa si vuole raggiungere e in quanto tempo);
b) la tipologia degli interventi di inclusione e relativi all'abitare, da mettere in atto (come si vuole raggiungere gli obiettivi individuati);
c) le modalità di sostegno del soggetto nei suoi momenti più importanti sia critici sia evolutivi e il supporto all'individuo per l'acquisizione di competenze e capacità di mediazione, contrattazione e negoziazione.
d) I tempi di attuazione e di conclusione del progetto con i momenti in cui si effettueranno, insieme con l'assistente sociale di riferimento le verifiche intermedie;
e) Le modalità e i tempi di adeguamento del progetto sulla base delle verifiche intermedie effettuate.

Il progetto deve, inoltre, permettere di attivare:

- percorsi di consapevolezza e di utilizzo delle competenze e potenzialità dell'individuo;
- programmi finalizzati allo sviluppo della partecipazione alla vita quotidiana, di relazione e d'impegno attivo nella comunità;
- percorsi di sviluppo, mantenimento e cura del corpo e percorsi di rinforzo dell'autostima;
- il recupero delle relazioni sociali con la comunità di riferimento, il riassumere un ruolo sociale, il ricostruire un senso di appartenenza.

In particolare, nel progetto d'inclusione devono essere chiaramente definiti i compiti a cura del gestore, quelli a cura dell'amministrazione comunale e quelli assegnati a "Polis" per quanto attiene i percorsi di autonomia lavoartiva, con particolare riferimento al sostegno al lavoro

Di ciascuna delle attività elencate nel presente articolo, il gestore si impegna a tenerne traccia, anche su eventuale software di proprietà del Comune.

7.3 Adesione al Progetto. Il progetto deve prevedere, da parte dei beneficiari, una adesione alle azioni previste con la conseguente adozione di comportamenti virtuosi, quali, ad esempio, la ricerca attiva del lavoro, la partecipazione a progetti di inclusione lavorativa, l'adesione a specifici percorsi eventualmente individuati dai servizi specialistici (ad es. percorsi di fuoruscita dalle dipendenze, ecc.). Il progetto può, eventualmente, prevedere eventuali sanzioni quali la fuoriuscita dal progetto. In questo caso il soggetto continuerà ad usufruire solo dei servizi di base.

7.4 Progetto d'inclusione attiva – le parti del progetto. Il progetto è suddiviso nei seguenti parti di attività:

A) ***Percorsi verso l'autonomia abitativa;***

B) ***Servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso alla formazione professionale e al lavoro;***

C) ***Attività e servizi di socializzazione ed intrattenimento***

7.5 Compiti del gestore per la realizzazione del progetto. Il gestore, sin dal primo momento di accoglienza attiva interventi come l'accompagnamento ai vari servizi specifici sul territorio per rispondere ai bisogni più urgenti delle persone accolte. Il gestore garantisce che l'assistente sociale di riferimento abbia sempre informazioni aggiornate e adeguerà in tempo reale il fascicolo personale dell'ospite sotto la supervisione del Coordinatore.

7.6 I Percorsi verso l'autonomia abitativa. Nel progetto, il percorso concordato di uscita deve essere orientato verso uno o più dei seguenti percorsi:

a) Inserimento in strutture di accoglienza, rivolte a soggetti con particolari fragilità;
b) Promozione e supporto a situazione di co - housing promuovendo la formazione di contesti relazionali e il maggior grado d'autonomia possibile in ciascuna persona;
c) Sostegno a progetti di start up socio abitativo sia singolarmente sia rivolto a famiglie e gruppi di persone (ricerca di alloggi in affitto e supporto nell'acquisto dell'alloggio);
d) Supporto nella predisposizione delle domande per gli alloggi sociali e dell'edilizia residenziale pubblica;

Nel progetto deve essere previsto che nel caso in cui il soggetto acquisisca un alloggio in affitto, proprietà, co – housing o di edilizia residenziale pubblica, il gestore per un periodo di due mesi deve assicurare un servizio di accompagnamento socio educativo nella fase dell'assegnazione dell'alloggio al fine di sostenere l'effettiva integrazione del nucleo all'interno del nuovo contesto.

Il gestore, qualora valuti ci siano i presupposti, propone all'ospite anche un percorso di rimpatrio assistito avvalendosi della consulenza del proprio legale.

Le azioni previste verso l'autonomia abitativa devono essere allegati al progetto d'inclusione.

7.7. Servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso alla formazione professionale e al lavoro. Il gestore, di norma attraverso il servizio "Polis", deve effettuare un'analisi delle abilità professionali possedute e delle competenze da acquisire (bilancio di competenze). Successivamente, sarà definito in maniera partecipata con la persona il percorso più opportuno, vagliando le opportunità formative e lavorative offerte dal territorio. Il progetto deve prevedere che i beneficiari siano orientati, ove possibile o necessario, verso i seguenti percorsi:

A) stesura del bilancio delle competenze al CV, e accompagnamento ai servizi del territorio per la

ricerca del lavoro (centri per l'impiego, agenzie interinali
B) orientamento al fine di (ri)motivare gli utenti attraverso l'elaborazione di progetti personalizzati rispetto al proprio percorso lavorativo e formativo;
C) apprendimento attivo di competenze utili e propedeutiche all'ingresso/mantenimento nei canali del mercato del lavoro;
D) attività e servizi per lo sviluppo di competenze sociali attraverso la facilitazione dell'accesso dei beneficiari ad attività sul territorio (laboratori e attività ricreative, culturali, sportive, socializzanti) allo scopo di favorire un positivo inserimento sociale delle persone nella comunità locale e prevenire l'insorgere di fenomeni di esclusione sociale ed emarginazione.

Ove possibile, il gestore attiva le procedure per il riconoscimento dei titoli di studio conseguiti all'estero.

I servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso alla formazione professionale e al lavoro sono allegati al progetto d'inclusione attiva.

Art. 8 – Attuazione del progetto

L'attuazione del progetto è effettuato dal Gestore che può avvalersi, ove necessario e previsto dal progetto d'inclusione stesso, della collaborazione di "Polis" per le parti riferite ai servizi di orientamento e di sostegno per l'accesso alla formazione professionale e al lavoro.

Il Gestore s'impegna a monitorare il percorso d'integrazione e autonomia abitativa e professionale dei nuclei familiari e/o i singoli adulti attraverso lo strumento dei colloqui almeno mensili di cui il Gestore si impegna a tenere traccia.

A seguito del monitoraggio sono individuati dall'equipe multidisciplinare, su proposta di uno dei componenti, i necessari correttivi e/o integrazioni al progetto d'inclusione.

A cadenza almeno trimestrale ovvero tutte le volte che sia necessario, deve tenersi una riunione dell'equipe multidisciplinare per verificare l'andamento del progetto d'inclusione e approvare eventuali modifiche e/o integrazioni al progetto stesso.

La riunione è convocata dal coordinatore di cui al successivo art. 15 della riunione deve essere redatta apposito verbale sintetico.

Art. 9 – Organizzazione del servizio e Equipe multidisciplinare per l'attuazione del progetto.

9.1 Composizione dell'equipe multidisciplinare. Per la redazione e l'attuazione del progetto d'inclusione attiva è costituita una equipe multidisciplinare . Essa è composta da:

- Assistente Sociale del Comune responsabile del caso che coordina l'equipe;
- un educatore individuato dal gestore;
- un esperto per le politiche d'inclusione individuato dal Gestore;

L'equipe per l'attuazione del progetto può essere integrata da operatori delle amministrazioni competenti sul territorio in materia di tutela della salute e dei servizi socio sanitari specialistici .

9.2 Compiti dell'assistente sociale responsabile del caso. L'assistente sociale responsabile del caso, coordina l'attuazione degli interventi, è il referente dell'equipe nei confronti degli interlocutori esterni e cura la continuità degli interventi programmati, la rilevazione e la verifica dei risultati ottenuti nonché, ove necessario, propone all'equipe multiprofessionale e alla famiglia la ridefinizione del programma personalizzato.

Ove ritenuto necessario, l'assistente sociale può delegare i suoi compiti a un altro dei componenti dell'equipe.

Nel progetto d'inclusione devono essere indicati la composizione della equipe multidisciplinare e l'assistente sociale responsabile di caso e l'educatore.

9.3 Compiti dell' Equipe Multidisciplinare. In seguito alla fase della prima valutazione l'Equipe Multidisciplinare coordinata dall'assistente sociale seguendo le proposte dell'educatore e dell'ospite stesso, concorda gli obiettivi da raggiungere nel **progetto personale di inclusione sociale** e viene registrato su un apposito modulo considerando le peculiarità di ogni persona e/o del singolo nucleo monoparentale raccolte durante la valutazione iniziale.

Art. 10 Servizi aggiuntivi. Il presente articolo sarà redatto sulla base di aquanto indicato dal concorrente che risulterà aggiudicatario.

Art. 11 Rilevazione e Monitoraggio sui servizi

Ai fini delle opportune valutazioni sull'efficacia e sull'efficienza del servizio, le attività di cui al precedente art. 2) dovranno essere documentate e rilevate utilizzando appositi strumenti – anche su supporto informatico – preventivamente definiti e concordati con la responsabile della P.O. Stranieri e Immigrazione.

Il gestore garantisce che le attività di cui all'art. 2 vengano svolte nel rispetto delle norme in materia di segreto professionale e tutela della riservatezza e dei dati personali e sensibili di cui al D. Lgs. 196/2003. Il soggetto si obbliga alla rilevazione informatizzata del numero di utenti e di servizi erogati con l'indicazione almeno del numero totale annuale diviso per nazionalità e sesso. Le modalità di rilevazione possono riferirsi sia all'apposito sistema di elimina code sia a strumenti propri del soggetto affidatario.

Il gestore propone al Comune il piano degli indicatori utili al monitoraggio del servizio. Il piano degli indicatori deve essere approvato e inviato al gestore. Il comune a suo insindacabile giudizio può integrare e/o modificare gli indicatori proposti.

Il piano degli indicatori è sottoposto a revisione annuale in apposito incontro fra il comune e il gestore.

All'incontro partecipano per i gestore i referenti e il coordinatore e per il comune la responsabile della P.O. Stranieri e Immigrazione e la responsabile dello sportello.

Il piano degli indicatori deve garantire il monitoraggio generale del servizio e il suo miglioramento continuo allo scopo di assicurare la qualità del servizio erogato e rispondere alle esigenze del cliente nonché a definire gli standard organizzativi più appropriati.

Inoltre ,tutti i reclami presentati dall'utenza saranno registrati su apposita modulistica a cura del servizio di Portierato e gestiti sia per dare risposta immediata all'utenza, sia analizzati nel complesso per un miglioramento continuo dell'erogazione del servizio.

I reclami devono essere sottoposti all'attenzione del responsabile dello Sportello

Art. 12 Durata dell'appalto

Il servizio sarà affidato presumibilmente nel periodo dal 1 Dicembre 2016 al 31 marzo 2017 per complessivi 121 giorni (diciassette settimane e due giorni).

Il servizio sarà affidato presumibilmente nel periodo dal 1 Dicembre 2017 al 31 marzo 2018 per complessivi 121 giorni (diciassette settimane e due giorni).

Il servizio sarà affidato presumibilmente nel periodo dal 1 Dicembre 2018 al 31 marzo 2019 per complessivi 121 giorni (diciassette settimane e due giorni).

Sulla base dell'andamento climatico l'apertura può essere anticipata fino ad massimo di 30 giorni ovvero posticipata per lo stesso periodo.

Nel caso di inverno eccezionalmente mite, il servizio potrà non essere attivato.

Il Comune, qualora i risultati dell'appalto siano soddisfacenti, sia accertato il pubblico interesse, la convenienza al rinnovo del rapporto e siano verificate le compatibilità di bilancio, si riserva la facoltà, ai sensi dell'art. 35 e 63, comma 5 del Codice, di richiedere, il rinnovo per un periodo massimo di tre anni a partire dalla stipulazione del contratto dell'appalto iniziale, per nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi, mediante richiesta da inviare al gestore entro e non oltre un mese prima della scadenza del contratto.

Ricorrendo tali presupposti, svolte le opportune verifiche e presi i debiti accordi, l'affidamento del nuovo analogo servizio avverrà con determinazione dirigenziale, previa verifica della disponibilità finanziaria. L'eventuale rinnovo sarà agli stessi patti e condizioni del presente affidamento.

Art. 13 – Sospensione delle Prestazioni

In tutti i casi in cui ricorrano circostanze speciali e imprevedibili che impediscono in via temporanea che le prestazioni oggetto del presente capitolato procedano utilmente a regola d'arte, e che non siano prevedibili al momento della stipulazione del contratto, il direttore d'esecuzione può disporre la sospensione dell'esecuzione del contratto, compilando, se possibile con l'intervento del gestore o di un suo legale rappresentante, il verbale di sospensione, con l'indicazione delle ragioni che hanno determinato l'interruzione della prestazione di servizi nonché dello stato di avanzamento delle prestazioni la cui esecuzione rimane interrotta e delle cautele adottate affinché alla ripresa le stesse possano essere continuate ed ultimate senza eccessivi oneri. Il verbale è inoltrato al responsabile del procedimento entro cinque giorni dalla data della sua redazione.
La sospensione può, altresì, essere disposta dal RUP per ragioni di necessità o di pubblico interesse, tra cui l'interruzione di finanziamenti o per esigenze di finanza pubblica. Qualora la sospensione, o le sospensioni, durino per un periodo di tempo superiore ad un quarto della durata complessiva prevista per l'esecuzione del contratto, o comunque quando superino sei mesi complessivi, l'esecutore può chiedere la risoluzione del contratto senza indennità; se il comune si oppone, l'esecutore ha diritto alla rifusione dei maggiori oneri derivanti dal prolungamento della sospensione oltre i termini suddetti. Nessun indennizzo è dovuto all'esecutore negli altri casi.
La sospensione è disposta per il tempo strettamente necessario. Cessate le cause della sospensione, il RUP dispone la ripresa dell'esecuzione e indica il nuovo termine contrattuale.
Ove successivamente alla decorrenza iniziale del presente contratto insorgano, per cause imprevedibili o di forza maggiore, circostanze che impediscano parzialmente il regolare svolgimento della prestazione di servizi, l'esecutore è tenuto a proseguire le parti di lavoro eseguibili, mentre si provvede alla sospensione parziale delle prestazioni non eseguibili, dandone atto in apposito verbale.
Quando la sospensione supera il quarto del tempo contrattuale complessivo il responsabile del procedimento dà avviso all'ANAC.

Art. 14 Vincoli Organizzativi

Il Servizio oggetto del presente Capitolato deve essere organizzato in forma integrata e unitaria, al fine di favorire il raggiungimento degli obiettivi fissati nella presente convenzione
A tal fine, il Gestore deve garantire la gestione coordinata e integrata delle attività di cui al presente Capitolato, curando le necessarie forme di raccordo operativo con il Responsabile Unico del Procedimento (**nel prosieguo "RUP")** con il direttore dell'esecuzione, se nominato, i referenti del Comune ed in particolare con i responsabili della P.O. "Servizi Amministrativi" e P.O. competenti della direzione.
Il suddetto servizio potrà essere ridotto o temporaneamente sospeso, in relazione alle esigenze del Comune o a sopravvenute ragioni di pubblico interesse.
Il gestore dovrà garantire, dall'inizio dell'attività, l'esistenza di una sede organizzativa all'interno del territorio del Comune, ovvero in mancanza, si obbliga a costituirla entro 30 giorni dall'inizio del servizio. Tale sede dovrà risultare idonea e funzionale all'organizzazione del servizio e dovrà essere dotata di linea dati e telefonica e regolarmente presidiata o almeno di servizio di segreteria telefonica

Art. 15 Coordinamento

Il gestore dovrà garantire lo svolgimento della funzione di coordinamento dei servizi oggetto del presente Capitolato nel periodo di durata dello stesso, attraverso la figura del coordinatore che è individuato nel dott. …….
Il coordinatore costituirà il referente organizzativo e deve organizzare, coordinare, monitorare e verificare l'efficace ed efficiente svolgimento dei compiti assegnati agli operatori impiegati nelle attività, provvedendo altresì alla gestione dei volontari e dell'eventuale personale, alla distribuzione

dei carichi di lavoro, all'assegnazione di compiti specifici ai singoli operatori, alla definizione dei programmi, d'intesa con il Comune e sulla base delle indicazioni operative da esso ricevute.
Il gestore non può sostituire il coordinatore se non con l'assenso scritto da parte del comune di Firenze. Nel caso in cui l'amministrazione comunale esprima parere negativo, il gestore s'impegna a indicare un nuovo nominativo. In ogni caso il sostituto deve essere in possesso di idonea professionalità del soggetto sostituito.

Art. 16 Corrispettivo dell'appalto e Modalità di Pagamento

L'importo complessivo annuo dell'appalto è pari a **euro 156.000,00** (Iva esclusa) che sarà erogato in n. 4 rate mensili
Con tale corrispettivo l'Appaltatore si intende compensato di qualsiasi suo avere connesso o conseguente al servizio medesimo, senza alcun diritto a nuovi o maggiori compensi essendo in tutto e per tutto soddisfatto con il pagamento del corrispettivo pattuito, essendo escluse revisioni del canone durante il periodo di durata naturale del contratto.
Tale importo si intende fisso, invariabile ed indipendente da qualunque eventualità sopravvenuta o di cui l'impresa aggiudicataria non abbia tenuto presente. L'impresa aggiudicataria non avrà perciò ragione di pretendere sovrapprezzi ed indennità speciali di nessun genere per l'aumento dei costi o per costi non previsti. Con tale corrispettivo l'appaltatore si intende altresì compensato per qualsiasi onere derivante dalla fornitura di materiali e/o dall'acquisizione di tutti gli eventuali servizi strumentali allo svolgimento delle attività programmate per gli operatori impiegati nel servizio.
Il gestore trasmetterà in formato elettronico al Comune fatture bimestrali sulla base dei servizi svolti.
Le fatture dovranno pervenire in forma elettronica alla Direzione Servizi Sociali, Servizio Famiglia e Accoglienza – Viale De Amicis, 21, Firenze, che, dopo verifica circa il regolare svolgimento del servizio, provvederà alla liquidazione di quanto dovuto entro 60 giorni dalla data di presentazione delle stesse.
Il pagamento del corrispettivo avverrà altresì previa verifica della regolarità relativa agli adempimenti previdenziali, assicurativi e assistenziali effettuata dall'A.C. attraverso la richiesta del Documento Unico di regolarità contributiva (DURC).
Le fatture dovranno obbligatoriamente contenere le seguenti indicazioni:
Codice IPA: **W3UPXG (per fatture intestate alla Direzione Servizi Sociali);**
Firma elettronica qualificata o digitale da parte del fornitore o di un terzo soggetto delegato
Codice Cig :
Numero dell'impegno o degli impegni;
Numero della Determina Dirigenziale di assunzione dell'impegno;
Dizione "Scissione dei pagamenti"di cui all' art. 17 ter DPR 633/72, introdotta dalla Legge di stabilità 2015, nel caso di corrispettivi soggetti ad IVA fatturati dal 1.1.2015 e non rientranti nella tipologia del "Reverse Charge" per servizi commerciali relativi a servizi di pulizia, demolizione, installazione impianti e completamento di edifici".

Art. 17 Aggiornamento dei Prezzi

L'aggiornamento dei prezzi è effettuabile, qualora ne ricorrano i presupposti, dietro richiesta del soggetto aggiudicatario e sulla base di apposita istruttoria condotta dai competenti uffici del Comune ai sensi delle normative vigenti.
L'aggiornamento dei prezzi verrà effettuato considerando la variazione percentuale media annua con riferimento all'indice ISTAT-FOI dell' annualità precedente.

Art. 18 Varianti e Servizi Complementari e Accessori

Le modifiche, nonché le varianti, del presente contratto può essere autorizzate dal RUP, senza una nuova procedura di affidamento nei casi seguenti, ove siano soddisfatte tutte le seguenti condizioni:

a) la necessità di modifica è determinata da circostanze impreviste e imprevedibili per il Comune. In tali casi le modifiche all'oggetto del contratto assumono la denominazione di varianti in corso d'opera. Tra le predette circostanze può rientrare anche la sopravvenienza di nuove disposizioni legislative o regolamentari o provvedimenti di autorità od enti preposti alla tutela di interessi rilevanti;
b) la modifica non altera la natura generale del contratto;
c) la modifica non eccede il 50% del contratto originario.

Al gestore può succedere, per causa di morte o per contratto, anche a seguito di ristrutturazioni societarie, comprese rilevazioni, fusioni, scissioni, acquisizione o insolvenza, un altro operatore economico che soddisfi i criteri di selezione qualitativa stabiliti nel bando e disciplinare che hanno indetto la procedura, purché ciò non implichi altre modifiche sostanziali al contratto.

Il Comune può imporre al gestore, qualora in corso di esecuzione si renda necessario una aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario. In tal caso il gestore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Le varianti in corso d'opera di importo eccedente il dieci per cento dell'importo originario del contratto sono trasmesse dal RUP all'ANAC, unitamente ad una apposita relazione del responsabile unico del procedimento, entro trenta giorni dall'approvazione da parte della stazione appaltante.

Art. 19 Comunicazioni e Report Relativi alle Attività Svolte

Ai fini del controllo e della verifica delle attività svolte, il gestore trasmette alla Direzione Servizi sociali alla fine del servizio nota debitamente sottoscritta dal Legale Rappresentante contenete il report sull'andamento del servizio, con particolare riferimento alla dimensione quantitativa e qualitativa delle prestazioni, alle problematiche e criticità riscontrate ed alle proposte di miglioramento, nonché alle attività formative e di aggiornamento programmate e attuate a favore degli operatori impegnati nel servizio. La relazione finale dovrà includere un report statistico concernente in generale tutti i dati e le informazioni utili per la valutazione generale dell'intervento.

Art. 20 Volontari

Per lo svolgimento delle attività oggetto della presente convenzione, l'affidatario può garantire anche la disponibilità di volontari, assicurando la loro specifica competenza e preparazione per gli interventi cui sono destinati, nel rispetto dei parametri e della professionalità previste dalla normativa vigente, delle normative sulla privacy, sulla sicurezza del lavoro ed ogni altra disposizione di cui al presente Capitolato.

I volontari operano all'interno della struttura organizzativa del gestore e agiscono sotto la direzione del coordinatore nominato dal gestore di cui al precedente art. 17.

Nel caso di impiego di volontari, l'affidatario garantisce che tutto il personale volontario è regolarmente assicurato, ai sensi degli artt. 4 e 7 comma 3 della Legge 11.8.1991 n. 266/91 e decreti ministeriali attuativi, e si impegna a fornire copia, dietro apposita richiesta, delle relative polizze prima dell'inizio dell'attività, sollevando espressamente il Comune di Firenze da qualsiasi responsabilità per danni conseguenti all'attività oggetto del presente accordo.

L'affidatario assicura di emanare disposizioni atte a garantire il rispetto da parte del personale volontario, della normativa regionale vigente per gli operatori dei servizi pubblici in materia di tutela dei diritti all'utenza ed il rispetto di tutte le norme nazionali e regionali in materia di interesse della presente convenzione.

La documentazione relativa ai volontari coinvolti nel Progetto (nomi, qualifiche, ore d'impegno,) è conservata dal gestore ed esibita in caso di controllo o di richiesta da parte del Comune

Il Gestore garantisce la disponibilità di volontari, assicurando la loro competenza e preparazione per gli interventi cui sono destinati, nel rispetto dei parametri e della professionalità richieste, delle normative sulla privacy e sicurezza.

Art. 21 Controlli dell'A.C.

Nel quadro degli indirizzi generali dell'A.C., la Direzione Servizi sociali svolge i seguenti compiti:
espleta le funzioni di coordinamento e programmazione sulle attività oggetto dell'appalto;
svolge i controlli in ordine alla verifica e controllo delle prestazioni richieste al gestore ed al numero degli utenti che accedono al servizio, anche attraverso la predisposizione di adeguati e specifici strumenti;
Il Comune di Firenze si riserva la facoltà di effettuare controlli e verifiche, presso istituti assicurativi, assistenziali e previdenziali, sulla regolarità di iscrizione e dei versamenti periodici relativamente ai dipendenti che Il gestore impegnerà nel servizio.
E' facoltà dell'A.C. effettuare sopralluoghi, in qualsiasi momento, senza preavviso e con le modalità che riterrà più opportune, al fine di verificare la conformità del servizio fornito dal Gestore alle prescrizioni di legge e alle condizioni contrattuali.
E' facoltà dell'A.C. effettuare controlli sulla buona esecuzione del servizio e lo svolgimento dei servizi aggiuntivi previsti dal presente capitolato sia sotto il profilo quantitativo che qualitativo.
Il Gestore è obbligato a fornire al personale incaricato della vigilanza, tutta la collaborazione necessaria, consentendo agli stessi, in ogni momento, il libero accesso al centro di produzione pacchi alimentari ed a tutti i locali annessi, fornendo tutti i chiarimenti necessari e la relativa documentazione.
Dei controlli effettuati sarà tenuto a cura del gestore un apposito registro a fogli inamovibili. Per ciascuna verifica è apposta in calce la firma del legale rappresentante del gestore o suo rappresentante e del direttore d'esecuzione, dipendente del comune.

Art. 22 Compiti del Responsabile Unico del Procedimento

Il Responsabile Unico del Procedimento (nel prosieguo RUP) ha compiti di pianificazione e gestione del presente appalto, anche attraverso il coordinamento di tutte le risorse a disposizione, allo scopo di assicurare l'unitarietà dell'intervento, il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei costi previsti, la qualità della prestazione e il controllo dei rischi, secondo quanto stabilito dall'art. 31 del Codice.
Il RUP è nominato con provvedimento del dirigente di servizio, prima dell'inizio delle procedure di gara. In caso di mancata nomina il RUP è il dirigente responsabile del servizio.
Il RUP cura, in ciascuna fase di attuazione degli interventi, il controllo sui livelli di prestazione, di qualità e di prezzo del presente appalto e segnala, ove le due figure non coincidano, al Dirigente responsabile eventuali disfunzioni, impedimenti, ritardi nell'attuazione degli interventi.
Il RUP ha il compito di:

a) Provvedere a creare le condizioni affinché l'esecuzione del contratto possa essere condotta in modo unitario in relazione a tempi e costi preventivati nonché alla sicurezza e salute dei lavoratori. In particolare il RUP ha il compito di verificare l'esatto adempimento da parte del gestore degli adempimenti di cui alla legge del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81;
b) verifica della conformità delle prestazioni eseguite alle prescrizioni contrattuali;
c) svolge, in coordinamento con il direttore dell'esecuzione ove nominato, le attività di controllo e vigilanza nella fase di esecuzione, fornendo al Dirigente responsabile, nel caso in cui questi non sia il RUP, dati, informazioni ed elementi utili anche ai fini dell'applicazione delle penali, della risoluzione contrattuale e del ricorso agli strumenti di risoluzione delle controversie, secondo quanto stabilito dal Codice, nonché ai fini dello svolgimento delle attività di verifica della conformità delle prestazioni eseguite con riferimento alle prescrizioni contrattuali;
d) autorizza le modifiche, nonché le varianti contrattuali con le modalità previste dal Codice;

e) compie in coordinamento con il direttore dell'esecuzione, ove nominato, le azioni dirette a verificare, anche attraverso la richiesta di documentazione, attestazioni e dichiarazioni, il rispetto, da parte dell'esecutore, delle norme sulla sicurezza e sulla salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
f) provvedere alla raccolta, verifica e trasmissione all'Osservatorio dell'A.N.A.C. degli elementi relativi agli interventi di sua competenza;
g) conferma l'attestazione di regolare esecuzione da parte del direttore dell'esecuzione, o in sua assenza provvede direttamente all'attestazione;
h) individua preventivamente le modalità organizzative e gestionali attraverso le quali garantire il controllo effettivo da parte della Comune sull'esecuzione delle prestazioni, programmando accessi diretti del personale del Comune addetto alla sorveglianza sul luogo dell'esecuzione stessa, nonché verifiche, anche a sorpresa, sull'effettiva ottemperanza a tutte le prestazioni previste dal capitolato.
i) Presenta, al termine dell'esecuzione, una relazione sull'operato dell'esecutore e sulle verifiche effettuate.
j) Svolge le funzioni di direttore dell'esecuzione del contratto, ove non nominato.

Art. 23 Compiti del Direttore d'Esecuzione e del Direttore Operativo.

23.1 Il Direttore d'Esecuzione. Il Direttore dell'esecuzione del contratto **(nel prosieguo D.E.)** provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico - contabile dell'esecuzione del contratto assicurando la regolare esecuzione da parte dell'esecutore, in conformità ai documenti contrattuali.
Il D.E. è nominato con provvedimento del dirigente di servizio, di norma, con il provvedimento che approva l'aggiudicazione definitiva.
Il D.E. collabora con il RUP nel controllo sull'esecuzione del contratto. In particolare svolge un insieme di attività volte a garantire che l'esecuzione del contratto avvenga nei tempi stabiliti ed in conformità alle prescrizioni contenute nel presente capitolato.
23.2 Il Direttore Operativo. Per il controllo contabile e per la verifica di tutti gli aspetti amministrativi il R.U.P. si avvale anche di un direttore operativo **(nel prosieguo D.O.)** nominato con provvedimento del dirigente del servizio. Ove non nominato, le sue funzioni sono svolte dal D.E.
23.3 Funzioni comuni del Direttore d'Esecuzione e del Direttore Operativo. Nello svolgimento delle loro funzioni il D.E. e il D.O. sono tenuti ad utilizzare la diligenza richiesta dall'attività esercitata ex art. 1176, comma 2,. e ad osservare il canone di buona fede ex art. 1375 del Codice Civile.
Il D.E. e il D.O., verificano la conformità di cui all'art. 102, comma 2 del Codice del contratto allo scopo di certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni contrattuali e delle condizioni offerte in sede di aggiudicazione o affidamento.
La verifica della conformità è svolta in presenza del RUP e dando avviso all'esecutore della data del controllo affinché quest'ultimo possa intervenire. La verifica di conformità è avviata entro quindici giorni dall'ultimazione della prestazione e conclusa entro 30 giorni.
Il D.E. redige apposito verbale sull'esito dell'attività di verifica, che deve essere sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti.
Il certificato di verifica di conformità viene trasmesso per l'accettazione al gestore, il quale deve firmarlo nel termine di quindici giorni dal ricevimento dello stesso. All'atto della firma egli può aggiungere le contestazioni che ritiene opportune, rispetto alle operazioni di verifica di conformità. Il certificato è trasmesso al RUP per gli adempimenti di competenza. Il certificato è condizione per il pagamento del saldo delle prestazioni eseguite e allo svincolo della garanzia definitiva.

Il gestore deve mettere a disposizione, a propria cura e spesa, i mezzi necessari ad eseguire le verifica. Nel caso ciò non dovesse avvenire il D.E. dispone che sia provveduto d'ufficio, deducendo la spesa dal corrispettivo dovuto all'esecutore.

23.4 Funzioni del Direttore d'Esecuzione. Il D.E., sulla base delle indicazioni del RUP, dopo che il contratto è divenuto efficace, svolge le seguenti funzioni:

a) dà avvio all'esecuzione della prestazione, fornendo all'esecutore tutte le istruzioni e direttive necessarie al riguardo;
b) dispone, ove necessario, l'esecuzione anticipata della prestazione nei casi di estrema urgenza o quando i servizi , per la loro natura, debbono essere immediatamente svolti.
c) ordina la sospensione dell'esecuzione, qualora sia temporaneamente impedita da circostanze particolari, ai sensi dell'art. 107 del Codice compilando apposito verbale nel quale devono essere indicate le ragioni della sospensione e l'imputabilità delle medesime, le prestazioni già effettuate, le eventuali cautele per la ripresa dell'esecuzione del contratto senza che siano richiesti ulteriori oneri. Il verbale deve essere sottoscritto dall'esecutore e inviato al RUP.
d) verifica che le previsioni del contratto siano pienamente rispettate, sia con riferimento alle scadenze temporali sia alla qualità e quantità dei servizi previsti dal capitolato con particolare riferimento alla piena aderenza e conformità a tutti gli standard qualitativi richiesti nel presente capitolato;
e) verifica l'adeguatezza delle prestazioni e delle attività svolte;
f) segnala tempestivamente al RUP eventuali ritardi, disfunzioni o inadempimenti rispetto alle prescrizioni contrattuali, anche al fine dell'applicazione delle penali inserite nel contratto ovvero della risoluzione del lo stesso per grave inadempimento nei casi consentiti;
g) comunica al RUP le contestazioni insorte in relazione agli aspetti tecnici che possono influire sull'esecuzione del contratto;
h) Redige in contraddittorio con il gestore un processo verbale delle circostanze contestate o, mancando questi, in presenza di due testimoni. In quest'ultimo caso copia del verbale è comunicata al gestore per le sue osservazioni che devono essere presentate al D.E. nel termine di otto giorni dalla data del ricevimento. In mancanza di osservazioni pervenute entro il termine previsto, le risultanze del verbale si intendono definitivamente accettate. Il gestore e, il suo rappresentante, oppure i testimoni firmano il processo verbale, che è inviato al RUP con le eventuali osservazioni dell'esecutore.

Le predette verifiche sono effettuate nel corso dell'intera durata del rapporto contrattuale e i loro esiti deve risultare da apposito processo verbale.

23.5 Funzioni del Direttore Operativo. Il D.O., sulla base delle indicazioni del RUP, dopo che il contratto è divenuto efficace, svolge le seguenti funzioni:

a) predispone, ove necessario, un apposito verbale in cui sono indicate le aree e/o i locali dove si svolgerà l'attività, la descrizione dei mezzi e degli strumenti eventualmente messi a disposizione del gestore, redigendo l'apposito inventario;
b) verifica attraverso appositi report la soddisfazione del cliente/utente finale;
c) verifica il rispetto della normativa sulla sicurezza e sulla tracciabilità dei flussi finanziari nonché il rispetto della normativa sul lavoro e dei contratti collettivi;
d) provvede al controllo della spesa legata all'esecuzione del servizio, accertando prima del pagamento che la prestazione sia stata effettuata, in termini di quantità e qualità, rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali;
e) trasmette senza indugio apposita relazione al RUP, qualora nell'esecuzione del contratto avvengano sinistri alle persone o danni alle cose;
f) al fine di garantire la regolare esecuzione del servizio ed evitare infiltrazioni da parte della criminalità organizzata,verifica la presenza nel luogo di esecuzione del servizio delle imprese subappaltatrici autorizzate; controlla che le stesse svolgano effettivamente la parte dei servizi subappaltati nel rispetto della normativa vigente e del contratto stipulato;

g) accerta le contestazioni dell'esecutore sulla regolarità dei servizi eseguiti dal subappaltatore e, ai fini della sospensione dei pagamenti all'esecutore, determina la misura della quota corrispondente alla prestazione oggetto di contestazione;
h) verifica che l'affidatario pratichi, per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi unitari risultanti dall'aggiudicazione, con ribasso non superiore al venti per cento, nel rispetto degli standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto e che l'affidatario corrisponda i costi della sicurezza, relativi alle prestazioni affidate in subappalto, alle imprese subappaltatrici senza alcun ribasso (art. 105, comma 14, del Codice);
i) effettua i controlli di cui alle precedenti lettere b), c), d) ed e) anche nei confronti dell'eventuale impresa ausiliaria.

Art. 24 Strumenti Operativi.

Ove emanati, il RUP deve trasmettere al dirigente responsabile del servizio la seguente documentazione:

a) **L'ordine di servizio.** L'ordine di servizio è l'atto mediante il quale sono impartite all'esecutore le disposizioni e istruzioni da parte sia del RUP che del Direttore dell'esecuzione, in quest'ultimo caso l'ordine di servizio deve essere vistato dal RUP.
   L'ordine di servizio va comunicato all'esecutore che lo restituisce firmato per avvenuta conoscenza ed accettazione, fatte salve eventuali contestazioni.
   Fatto salvo il caso di indicazioni di carattere non rilevanti, che il Direttore dell'esecuzione può impartire anche in via orale, l'ordine di servizio deve essere impartito in forma scritta e notificato anche a mano al gestore.
b) **Il Processo verbale.** Il processo verbale è lo strumento per l'accertamento di fatti di particolare rilevanza quali quelli relativi all'avvio, sospensione, ripresa e ultimazione dell'esecuzione delle prestazioni. Esso è redatto dal D.E., di concerto con il D.O., e trasmesso al R.U.P.
c) **Le relazioni per il RUP.** Sono le relazioni riservate redatte a seguito dell'iscrizione di riserve nei documenti contabili da parte dell'appaltatore, di cui al combinato disposto dell'art. 205, comma 3 e dell'art. 206 del Codice.

Art. 25 Obblighi e Responsabilità del Gestore

Il gestore s'impegna:
a comunicare all'A.C., su richiesta del Responsabile dell'esecuzione dell'appalto, con nota sottoscritta dal legale rappresentante, la tipologia dei rapporti di lavoro intercorrenti fra il soggetto affidatario stesso e il personale utilizzato per la gestione del servizio con la relativa documentazione;
ad impiegare personale adeguatamente formato ed aggiornato attraverso opportuni corsi finalizzati ad ottenere un adeguato livello qualitativo e di professionalità;
ad adottare, anche attraverso l'azione dei propri operatori, comportamenti atti a garantire il pieno rispetto della dignità e dei diritti degli utenti.
Il personale impiegato dovrà essere fisicamente idoneo, di provata capacità, onestà e moralità. Il Comune di Firenze, si riserva il diritto di contestare al gestore l'inidoneità e/o l'operato di uno o più operatori. In tal caso lo stesso dovrà garantire i dovuti interventi anche mediante la sostituzione dell'operatore/i contestati.

Art. 26 Personale

Nel rispetto dei principi di parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità, dell'autonomia organizzativa dell'impresa nonché per salvaguardare le esigenze sociali di conservazione del posto di lavoro, l'affidatario, ai sensi dell'art. 50 del D.Lgs. 50/2016, si impegna, nell'esecuzione del contratto, ad assorbire ed utilizzare prioritariamente nell'espletamento dei

servizi, qualora disponibile, il personale attualmente impiegato nell'erogazione del servizio dal precedente appaltatore.
In sede di offerta gli operatori economici dovranno dichiarare di accettare tali condizioni particolari, per l'ipotesi in cui risulteranno aggiudicatari.
Il reimpiego del personale impiegato dal precedente Aggiudicatario è oggetto di attribuzione di specifico punteggio in sede di valutazione dell'offerta tecnica.
Il gestore è tenuto ad applicare i contratti vigenti che disciplinano il rapporto di lavoro del personale impiegato alle proprie dipendenze che ha indicato in sede di offerta, dovrà osservare le vigenti leggi e ogni altra normativa in materia di assicurazioni sociali, igiene, medicina del lavoro e prevenzione degli infortuni. Il gestore risponderà direttamente di ogni e qualsiasi infrazione a leggi e regolamenti concernenti la normativa antinfortunistica nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori.
Il Gestore, nella persona del Presidente o comunque del legale rappresentante, ha la funzione e la qualifica di datore di lavoro del personale che utilizzerà ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 81/08, dovrà adottare tutte le misure necessarie previste dall'art. 26 (Obblighi connessi ai contratti d'appalto), senza che alcuna carenza o mancanza possa essere addebitata al Comune appaltante a qualsiasi titolo. Il Gestore sarà responsabile pertanto della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale, e dei danni causati a terzi in dipendenza del servizio affidato con esonero di ogni responsabilità e rivalsa nei confronti dell'AC.
Il gestore si obbliga all'osservanza delle norme in materia di sicurezza e tutela dei lavoratori ed in specifico si impegna:

a) ad assolvere a tutti gli adempimenti previsti dal D. L.vo n. 81/2008, in materia di sicurezza e igiene del lavoro diretta alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali e ad esigere dal proprio personale il rispetto di tale normativa;
b) a predisporre il Documento di Valutazione dei Rischi, ove previsto;
c) ad assicurare durante tutto lo svolgimento del servizio la presenza contemporanea di personale con formazione specifica in tema di antincendio, di rischio e di pronto soccorso, attestata da idonea documentazione da custodire in loco ed esibire in caso di controllo da parte del Comune;
d) a provvedere alla informazione, formazione e addestramento di tutto il personale sull'utilizzo in sicurezza delle attrezzature e dei mezzi utilizzati nel servizio;
e) ad essere in regola con gli adempimenti e le norme previste dal D.Lgs 81/2008 se e quando obbligatorie e di aver effettuato le comunicazioni agli Istituti, previste dal decreto stesso, dell'avvenuta nomina del Responsabile del servizio di Prevenzione e Protezione, della nomina dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, se esercitata;
f) a dotare obbligatoriamente il personale impiegato di apposito tesserino di riconoscimento;
g) a comunicare i nominativi dei responsabili della sicurezza;
h) a nominare uno o più coordinatori responsabili dell'esecuzione del piano di emergenza costituito da segnaletica indicante le vie di fuga, le uscite di sicurezza e i presidi antincendio già presenti nella struttura assegnata;

In linea con quanto previsto dalla "Guida alla considerazione degli aspetti sociali negli appalti pubblici" della Commissione europea - Direzione generale per l'Occupazione, gli aff ari sociali e le pari opportunità e Direzione generale del Mercato interno e dei servizi pubblicata nell'ottobre 2010, e dall'art. 50 del d.lgs. 50/2016 il mancato rispetto dei minimi salariali ovvero il pagamento da parte del gestore dei compensi agli operatori mensilmente ovvero secondo le modalità previste dal CCNL di riferimento per più di tre volte in un anno o un ritardo nel pagamento degli emolumenti da parte del gestore può comportare la risoluzione di diritto del contratto, secondo quanto previsto dal successivo art. 34**.**
In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente impiegato nell'esecuzione del contratto, il responsabile del procedimento invita per iscritto il gestore a provvedervi entro i successivi quindici giorni. Decorso infruttuosamente il suddetto termine, l'amministrazione comunale provvederà al pagamento, anche in corso d'opera, direttamente ai

lavoratori le retribuzioni arretrate detraendo il relativo importo dalle somme dovute al gestore. I pagamenti eseguiti sono provati dalle quietanze predisposte a cura del responsabile del procedimento e sottoscritte dagli interessati.
Il responsabile del procedimento provvede all'inoltro delle richieste e delle contestazioni alla direzione provinciale del lavoro per i necessari accertamenti.
In caso di ottenimento da parte del responsabile del procedimento del documento unico di regolarità contributiva del gestore o del titolare del sub appalto che segnali un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, sono trattenute dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate è disposto direttamente a favore degli enti previdenziali e assicurativi.
In ogni caso, sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50 per cento; le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte del RUP della conformità delle prestazioni a quanto pattuito nel presente contratto, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.
Il personale non deve aver subito condanne per reati contro i minori e non avere subito condanne relative ad abusi, maltrattamenti o altri fatti previsti dalla legge 3.8.1998 n. 269 (Norme contro lo sfruttamento della prostituzione, della pornografia, del turismo sessuale in danno di minori, quali nuove forme di riduzione in schiavitù), dall'art. 564, 571, 572 e per uno dei delitti puniti secondo quanto previsto dalla legge 15 febbraio 1966 nr. 66, dalla legge 01.10.2012 nr. 172, dalla legge 3 agosto 1998 così come modificata dalla legge 6 febbraio 2006, nr. 38 e dall'art3 comma 19 lett. a9 della legge 15 Luglio 1999, nr. 94 .
Se nel corso del servizio un soggetto dipendente sia oggetto di indagine per uno dei predetti reati deve essere provvisoriamente allontanato dal servizio ovvero nel caso che per il predetto reato sia incriminato un amministratore della società lo stesso non può accedere alla struttura fino alla definitiva sentenza di assoluzione.

Art. 27 Privacy

L'aggiudicatario è responsabile esclusivo del proprio personale e d è tenuto ad attivare modalità e forme di controllo adeguate. E' responsabile della correttezza e della riservatezza del proprio personale. In particolare, l'aggiudicatario s'impegna a utilizzare gli strumenti e i sistemi gestionali – anche su supporto informatizzato – messi a disposizione dall'A.C. per lo svolgimento delle attività di cui al presente Capitolato – secondo le regole e modalità previste dal D. Lgs. 196 del 30.6.2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", con particolare riferimento ai dati personali relativi agli utenti seguiti e a non diffondere/comunicare/cedere informazioni inerenti gli utenti di cui possa venire in possesso nel corso del servizio; si impegna altresì a rispettare ed ad attenersi scrupolosamente alle disposizioni che l'A.C. impartirà in ordine alla citata normativa per garantire la protezione dei dati. Prima dell'inizio del servizio l'aggiudicatario, dovrà fornire il nominativo del responsabile della tenuta dei dati personali di cui sopra. In mancanza dell'indicazione di tale nominativo si intenderà responsabile privacy il rappresentate legale del gestore.
In esecuzione del presente capitolato e del relativo Atto di nomina a responsabile, l'aggiudicatario e gli altri soggetti eventualmente individuati, si impegnano ad osservare le disposizioni in esso indicate. In conseguenza di quanto sopra l'aggiudicatario diviene, per gli effetti del D. Lgs. n. 196/03 in materia di protezione dei dati personali, responsabile esterno del trattamento dei dati personali connessi all'attività svolta e ne acquisisce le derivanti responsabilità.
L'aggiudicatario si impegna a designare incaricati del trattamento dei dati personali le persone fisiche di cui si avvalga, ai sensi dell'art. 30 del decreto legislativo 196/03.

Art. 28 Responsabilità in Materia di Sicurezza

Il gestore è tenuto a ottemperare alle norme di sicurezza e di salute di cui al d.lgs. 81/2008. Deve garantire a tutti i soggetti, addetti allo svolgimento delle attività oggetto del capitolato, le tutele previste dalla normativa in materia di salute e sicurezza durante il lavoro, con particolare

riferimento alle attività di sorveglianza, accertamenti sanitari preventivi e periodici a cura del medico competente, ove previste, e risultanti dal documento di valutazione dei rischi, ove previsto.
L'affidatario e il personale da esso dipendente devono attenersi al rispetto di tutte le disposizioni, procedure e direttive di carattere generale e speciale emanate dal Comune di Firenze, rese note attraverso comunicazioni scritte, ovvero quelle appositamente emesse per il proprio personale dall'Affidatario.
Il gestore è responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale ivi compresi eventuali volontari e figure assimilabili, nonché dei danni, infortuni o altro procurati a al personale dipendente o a terzi (personale comunale, utenti e terzi in genere) in dipendenza del servizio prestato esonerando il Comune di Firenze da ogni responsabilità conseguente. Si conviene al riguardo che qualsiasi eventuale onere è compreso nel corrispettivo.

Art. 29 Polizze Assicurative

L'aggiudicatario sarà responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale ivi compresi eventuali volontari e figure assimilabili, nonché dei danni, infortuni o altro procurati a al personale dipendente ai volontari o a terzi (personale comunale, utenti e terzi in genere) in dipendenza del servizio prestato esonerando il Comune di Firenze da ogni responsabilità conseguente. Si conviene al riguardo che qualsiasi eventuale onere è compreso nel corrispettivo.
il Gestore deve stipulare idonee polizze assicurative, per un periodo pari alla durata del contratto stessa, provvedendo al rinnovo annua in caso di proroga, fornendo copia della quietanza di rinnovo e precisamente:
Polizza RCT, nella quale il Comune di Firenze deve essere espressamente considerato fra il novero dei Terzi e devono essere espressamente previste le seguenti garanzie:
Danni delle cose di proprietà del comune in consegna o custodia
Danni ai locali di proprietà del comune in consegna
Tale polizza deve essere riservata alle attività dell'appalto. Il massimale non deve essere inferiore a euro € 2.500.000,00.
Polizza RCO. Tale polizza deve essere riservata alle attività della presente convenzione. Il massimale non deve essere inferiore a euro € 1.000.000,00. Nella polizza deve essere prevista espressamente la rinuncia all'azione di rivalsa da parte della Compagnia Assicuratrice nei confronti del Comune di Firenze per tutti i rischi, nessuno escluso, derivanti dalla realizzazione delle attività della presente convenzione.
Le predette polizze assicurative devono esplicitamente prevedere che fra i soggetti assicurati il personale a qualsiasi titolo dipendente o collegato con il gestore per le attività del presente appalto

Art. 30 – Garanzia Definitiva

Il gestore per la sottoscrizione del contratto deve costituire una garanzia, denominata "garanzia definitiva" a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'articolo 93, commi 2 e 3 del Codice, pari al 10 per cento dell'importo contrattuale e tale obbligazione è indicata negli atti e documenti a base di affidamento di lavori, di servizi e di forniture.
In caso di aggiudicazione con ribassi superiori al dieci per cento la garanzia da costituire è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento. Ove il ribasso sia superiore al venti per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al venti per cento.
La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso il gestore.
La cauzione garantirà il risarcimento di eventuali danni subiti dall'amministrazione comunale, e il rimborso delle spese sostenute dall'amministrazione comunale ivi compresa la stipula di un nuovo

contratto o indizione di una gara e per tutte le ipotesi previste dal presente capitolato ed in particolare dall'art. 41, 42, 44 e 45.
La garanzia cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.
Il Comune può richiedere al Gestore la reintegrazione della garanzia ove questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'esecutore.
Alla garanzia di cui al presente articolo si applicano le riduzioni previste dall'articolo 93, comma 7 del Codice, per la garanzia provvisoria.
Il Comune ha il diritto di valersi della cauzione, nei limiti dell'importo massimo, garantito, per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento dei servizi oggetto del presente appalto nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'esecutore e hanno il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'esecutore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori nei luoghi dove viene prestato il servizio.
La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria presentata in sede di offerta.
La garanzia fideiussoria a scelta del gestore può essere rilasciata dai soggetti di cui all'articolo 93, comma 3 del codice. La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, secondo comma del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta del Comune.
La garanzia è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80 per cento dell'iniziale importo garantito. L'ammontare residuo della cauzione definitiva deve permanere fino a dodici mesi dalla data di scadenza del contratto ovvero della scadenza del rinnovo.
Le fideiussioni devono essere conformi allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico di concerto con il Ministro delle infrastrutture e dei trasporti e previamente concordato con le banche e le assicurazioni o loro rappresentanze.
In caso di raggruppamenti temporanei le garanzie fideiussorie e le garanzie assicurative sono presentate, su mandato irrevocabile, dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti ferma restando la responsabilità solidale tra le imprese.
.

Art. 31 Comunicazioni

Il gestore ha l'obbligo di comunicare al Comune di Firenze ogni variazione delle proprie ragioni sociali o trasformazione della medesima, e ogni mutamento inerente l'amministrazione e/o rappresentanza della stessa, fermo restando la facoltà del Comune di Firenze di risolvere in tale ipotesi il contratto. Qualora l'erogazione del servizio non sia possibile nei termini previsti dal progetto, per documentate cause di forza maggiore o eccezionali non imputabili al Gestore, quest'ultimo deve sempre darne preventiva e tempestiva comunicazione al Comune di Firenze mettendo a disposizione tutti gli elementi necessari al fine dell'accertamento dell'effettiva impossibilità materiale di dare corso all'esecuzione dell'appalto e per le valutazioni del caso e le conseguenti decisioni, anche in merito all'applicazione delle eventuali penalità. L'affidatario deve tempestivamente comunicare ogni e qualsiasi evento che ritardi e/o impedisca parzialmente o totalmente l'esecuzione dei compiti previsti nel presente capitolato.

Art. 32 Rischi da Interferenze Inerenti la Sicurezza nei Luoghi di Lavoro

Nel presente appalto non sussiste l'esistenza di "interferenza", da intendersi come circostanza in cui si verifica un "contatto rischioso" tra il personale del committente e quello dell'appaltatore ovvero tra il personale di imprese diverse che operano nella stessa sede aziendale con contratti differenti, perché trattasi di prestazioni di natura intellettuale. Ne consegue, pertanto, l'inesistenza

dell'obbligo, a carico della stazione appaltante, di redazione del DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

Art. 33 – Sciopero

Le vertenze sindacali devono avvenire nel pieno rispetto della Legge 146/90 e Legge 83/2000 ed eventuali successivi protocolli applicativi, con particolare riguardo all'obbligo di congruo preavviso.
Nulla è dovuto al gestore per le mancate prestazioni, qualunque ne sia il motivo.

Art. 34 Esecuzione Anticipata del Contratto

Nelle more di stipula del contratto, l'A.C. si riserva la facoltà di chiedere, per motivi di interesse pubblico, l'esecuzione anticipata del contratto per un periodo massimo di 45 giorni e comunque fino alla stipula del contratto definitivo. Costituisce clausola risolutiva espressa del predetto contratto l'avvenuto annullamento da parte del TAR dell'affidamento del servizio. Il gestore nulla ha da pretendere nel caso in cui l'aggiudicazione sia annullata dal competente TAR, fatto salvo il diritto alla remunerazione delle prestazioni effettuate. Nel caso in cui l'A. C. decida di affidare al gestore l'esecuzione anticipata del contratto ed intervenga l'annullamento da parte del TAR dell'aggiudicazione definitiva e la stessa sentenza preveda, direttamente o indirettamente, la necessità di procedere alla stipula di contratto con nuovo soggetto, la durata del contratto con quest'ultimo decorrerà dalla notifica della sentenza del TAR e, quindi, dalla risoluzione del contratto di esecuzione anticipata. Il nuovo contratto avrà in ogni caso durata di 31 mesi
Il nuovo contratto sarà approvato con apposita determinazione del RUP, previa verifica della effettiva disponibilità finanziaria e parere del responsabile dei servizi finanziari che attesti la relativa copertura finanziaria del maggior onere.

Art. 35 Estensione degli Obblighi di Condotta Previsti dal Codice di Comportamento

Gli obblighi di comportamento previsti dal "Regolamento comunale recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici" approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 2013/G/00471 del 30/12 /2013 pubblicato sulla rete civica del Comune di Firenze all'indirizzo: http://www.comune.fi.it/materiali/trasparenza/CODICE_DI_COMPORTAMENTO.pdf, ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 16 aprile 2013, n.62, vengono estesi, per quanto compatibili ai collaboratori a qualsiasi titolo del gestore. Il rapporto si risolverà di diritto o decadrà in caso di violazione da parte dei collaboratori del contraente del suindicato "Regolamento".

Art. 36 Dipendenti delle P.A. – Divieti

Ai sensi dell'art. 53, comma 16 - ter del decreto legislativo n. 165/2001, il gestore – sottoscrivendo il presente contratto - attesta e dichiara di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver attribuito incarichi, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto, ad ex dipendenti del comune committente, che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto della P.A. nei propri confronti".

Art. 37 Protocollo di Legalità - Dichiarazioni del Gestore

Il sottoscritto gestore dichiara di essere a conoscenza di tutte le norme pattizie di cui al protocollo di legalità sottoscritto il 16 marzo 2015 dalla stazione appaltante con la Prefettura – Ufficio territoriale del Governo di Firenze e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti.
Il gestore dichiara di conoscere e di accettare la clausola espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura - Ufficio territoriale del Governo di Firenze le informazioni interdittive di cui all'art. 91 decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159 . Qualora il contratto sia stato stipulato nelle more

dell'acquisizione delle informazioni del Prefetto, sarà applicata, a carico dell'impresa oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 15% del valore del contratto ovvero, quando lo stesso non sia determinato o determinabile, una penale pari al valore delle prestazioni al momento eseguite; la stazione appaltante potrà detrarre automaticamente l'importo delle predette penali dalle somme dovute, ai sensi dell'art. 94, comma 2, del D.lgs n. 159/2011, in occasione della prima erogazione utile.
Il sottoscritto gestore dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, in caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale. A tal fine si considera, in ogni caso, inadempimento grave:
la violazione di norme che ha comportato il sequestro del luogo di lavoro, convalidato dall'autorità giudiziaria;
l'inottemperanza alle prescrizioni imposte dagli organi ispettivi;
l'impiego di personale non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria in misura pari o superiore al 15% del totale dei lavoratori regolarmente occupati nel cantiere o nell'opificio.

Art. 38 Procedimento Di Contestazione Dell'inadempimento – Penali

I servizi oggetto dell'appalto devono essere eseguiti secondo le modalità indicate nel presente capitolato, nella relazione tecnica presentata in sede di gara. In caso di divergenza fra le modalità di svolgimento dei servizi e le modalità specificate nel presente capitolato, il Comune di Firenze provvederà alla formale contestazione per iscritto, con lettera raccomandata A/R. indirizzata al legale rappresentante del gestore che ha commesso l'inadempienza. Questa potrà far pervenire le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della contestazione stessa. Qualora le predette deduzioni non pervengano al Comune di Firenze nel termine sopra indicato ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee a giustificare l'inadempienza, saranno applicate al Gestore inadempiente, le seguenti penali:

INADEMPIENZA	PENALITA' euro
Violazione dei compiti, funzioni e adempimenti previsti dal precedente art. 7 "Progetto di inclusione attiva" per ogni violazione	€ 250,00
Violazione dei compiti, funzioni e adempimenti previsti dal precedente art. 8 "Attuazione del progetto" per ogni violazione	€ 250,00
Mancata erogazione del servizio a un utente senza giustificato motivo per ogni caso	€ 250,00
Mancata effettuazione del monitoraggio di cui al precedente art. 11	€ 250,00
Mancata nomina ovvero mancata sostituzione (in caso di dimissioni del soggetto incaricato) del coordinatore di cui al precedente art. 15	€ 500,00
Irregolarità nell'utilizzo del personale volontario per ogni violazione	€ 250,00
Violazione degli obblighi previsti dal precedente art. 25. Per ogni violazione	€ 250,00
Violazione degli obblighi e adempimenti previsti dal precedente art. 26 in materia di personale. Per ogni violazione	€ 250,00
Violazione della normativa sulla privacy	€ 1.000,00
Violazione della normativa sulla Sicurezza	€ 1.000,00
Violazione degli obblighi di comunicazione di cui al precedente art. 31. Per ogni violazione	€ 500,00
Mancata trasmissione della copia dell'assicurazione e della relativa quietanza in caso di rinnovo del contratto	€ 2.000,00

Tabella: Casi di inadempienza

INADEMPIENZA	PENALITA' euro
Interruzione del servizio senza giustificato motivo per ogni giorno	€ 500,00
Mancato rispetto dell'orario di apertura e chiusura stabilito nel precedente art.4.3 per ogni giorno	€ 500,00
Mancato rispetto dell'orario della portineria stabilito nel precedente art.4.6 per ogni giorno	€ 500,00
Mancata erogazione dei pasti per ogni pasto non erogato	€ 250,00
Mancata effettuazione delle pulizie per ogni evento	€ 250,00
Violazione dei compiti, funzioni e adempimenti previsti dal precedente art. 6 "Servizio di accoglienza e inclusione sociale " per ogni violazione	€ 250,00

Nel caso in cui nell'arco di 30 giorni la stessa tipologia di inadempienza dovesse verificarsi più di una volta, a partire dalla seconda sanzione gli importi previsti nella sopra riportata tabella saranno raddoppiati.
Il Comune di Firenze, oltre all'applicazione della penale, potrà richiedere il rimborso delle eventuali spese sostenute a causa del disservizio. E' fatta salva in ogni caso la facoltà di risolvere il contratto secondo quanto previsto dal successivo articolo 25 comma 1 lettera d) oltre alla richiesta di risarcimento danni.

Gli importi addebitati a titolo di penale o per il risarcimento di danni e spese saranno recuperati mediante ritenuta diretta sui corrispettivi maturati, oppure, in mancanza di crediti o loro insufficienza, mediante escussione della cauzione.

Art. 39 Risoluzione Di Diritto – Clausola Risolutiva Espressa

Il Comune intenderà risolto il contratto di diritto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile e dell'art. 108 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, escludendo qualsiasi pretesa di indennizzo da parte del Gestore che dai suoi eventuali aventi diritto, nei seguenti casi:

a) Violazione da parte dei collaboratori del soggetto contraente del "Regolamento comunale recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici" approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 2013/G/00471 del 30/12 /2013".
b) Attribuzione d'incarichi, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto, ad ex dipendenti del comune di Firenze, che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto della amministrazione comunale nei propri confronti.
c) Qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura - Ufficio territoriale del Governo di Firenze le informazioni interdittive di cui all'art. 91 d.lgs. 6 settembre 2011, n. 159 .
d) In caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale. A tal fine si considera, in ogni caso, inadempimento grave:
   - la violazione di norme che ha comportato il sequestro del luogo di lavoro, convalidato dall'autorità giudiziaria;
   - l'inottemperanza alle prescrizioni imposte dagli organi ispettivi;
   - l'impiego di personale non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria in misura pari o superiore al 15% del totale dei lavoratori regolarmente occupati;
e) Mancata comunicazione tempestiva al Comune e alla Prefettura di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti.
f) Mancato rispetto delle clausole contenute nel protocolli di legalità siglato fra la Prefettura di Firenze e i comuni della Provincia di Firenze
g) Il contratto ha subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto una nuova procedura di appalto ai sensi dell'articolo 106 del Codice;
h) con riferimento alle modificazioni di cui all'articolo 106, comma 1, lettere b) e c) del Codice sono state superate le soglie di cui al comma 7 del predetto articolo;
i) con riferimento alle modificazioni di cui all'articolo 106, comma 2 del Codice, sono state superate le soglie di cui al medesimo comma 2, lettere a) e b);
j) Il gestore si è trovato, al momento dell'aggiudicazione dell'appalto in una delle situazioni di cui all'articolo 80, comma 1 del Codice;
k) L'aggiudicatario avrebbe dovuto pertanto essere escluso dalla procedura di appalto;
l) l'appalto non avrebbe dovuto essere aggiudicato in considerazione di una grave violazione degli obblighi derivanti dai trattati, come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea in un procedimento ai sensi dell'articolo 258 TFUE o di una sentenza passata in giudicato per violazione del presente codice;
m) nei confronti del gestore sia intervenuta la decadenza dell'attestazione di qualificazione per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci;
n) nei confronti del gestore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80 del Codice.
o) Mancata attivazione dei servizi aggiuntivi indicati nell'offerta che sono stati oggetto di valutazione.

p) Qualora il Gestore non assolva gli obblighi previsti dall'art. 3 della L. 136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari;
q) Il mancato rispetto degli importi minimi salariali corrisposti al personale dipendente ovvero il mancato pagamento degli stipendi o altri emolumenti agli operatori della presente convenzione entro 90 giorni o ritardi superiori a 30 giorni ripetuti per più di tre volte.
r) Quando l'ammontare delle penali contestate ed applicate al Gestore abbia superato il 15% dell'importo complessivo del contratto
s) Cessione dell'azienda o del contratto, non ottemperando a quanto previsto dall'art. 106 del Codice;
t) Mancato rispetto delle norme in materia di lavoro o previdenziale
u) Affidamento di subappalto in violazione del divieto imposto dall' art 33;
v) Perdita dei requisiti soggettivi ed oggettivi che consentano il regolare svolgimento del contratto;
w) Liquidazione, fallimento e d'avvio di procedure concorsuali;
x) La perdita d'iscrizione all'albo delle associazioni di volontariato e di Promozione Sociale;
y) In caso di DURC non regolare per due volte consecutive.

Quando il direttore dell'esecuzione del contratto, se nominato, accerta un grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali da parte del gestore, tale da comprometterne la buona riuscita delle prestazioni, invia al RUP una relazione particolareggiata, corredata dei documenti necessari, indicando la stima dei lavori eseguiti regolarmente, il cui importo può essere riconosciuto alIl gestore. Egli formula, altresì, la contestazione degli addebiti al gestore, assegnando un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni al RUP. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che il gestore abbia risposto, Il Comune su proposta del RUP dichiara risolto il contratto.

Qualora, l'esecuzione delle prestazioni ritardi per negligenza del gestore rispetto alle previsioni del contratto, il D.E., se nominato, gli assegna un termine, che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a dieci giorni, entro i quali il gestore deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine assegnato, e redatto processo verbale in contraddittorio con il gestore, qualora l'inadempimento permanga, Il Comune risolve il contratto, fermo restando il pagamento delle penali.

Nel caso in cui non sia stato nominato il responsabile dell'esecuzione agli adempimenti di cui ai precedenti due commi provvede il responsabile del procedimento.

Nel caso di risoluzione del contratto, Il gestore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai servizi regolarmente eseguiti, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto. L'onere da porre a carico del gestore è determinato anche in relazione alla maggiore spesa sostenuta per affidare ad altra società i lavori ove Il Comune non si sia avvalsa della facoltà prevista dall'articolo 110, comma 1 del Codice. Il Gestore rinuncia a ogni richiesta di danni indiretti e conseguenti e di mancato guadagno.

Il Comune conserva piene ed intere le sue ragioni di indennizzo o risarcimento danni per qualsiasi titolo sulla cauzione depositata a garanzia del contratto.

Art. 40 Recesso dal Contratto da parte del Comune

Fermo restando quanto previsto dagli articoli 88, comma 4-ter e 92, comma 4, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159 (Codice Antimafia) , il Comune può recedere dal contratto in qualunque tempo previo il pagamento delle prestazioni eseguite nonché del valore dei materiali utili esistenti in magazzino, oltre al decimo dell'importo delle prestazioni non eseguite

Il decimo dell'importo delle opere non eseguite è calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da una formale comunicazione al gestore da darsi con un preavviso non inferiore a venti giorni, decorsi i quali il Comune prende in consegna i servizi e verifica la regolarità dei servizi effettuati..

Art. 41 Recesso dal Contratto da Parte dell'affidatario.

In caso il Gestore receda anticipatamente dal contratto, il Comune, chiederà il risarcimento dei danni subiti con addebito della maggiore spesa derivante dalla riassegnazione del servizio.
Il Comune conserva piene ed intere le sue ragioni di indennizzo o risarcimento danni per qualsiasi titolo sulla garanzia definitiva depositata a garanzia del contratto.

Art. 42 Procedure di affidamento in caso di fallimento dell'esecutore o di risoluzione del contratto e misure straordinarie di gestione

Il Comune, in caso di fallimento, di liquidazione coatta e concordato preventivo, ovvero procedura di insolvenza concorsuale o di liquidazione del gestore, o di risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 108 ovvero di recesso dal contratto ai sensi dell' articoli 88, comma 4-ter, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159 (Codice Antimafia), ovvero in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, interpella progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento del completamento delle prestazioni previste dal presente capitolato.
L'affidamento avviene alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede in offerta.
Il Comune conserva piene ed intere le sue ragioni di indennizzo o risarcimento danni per qualsiasi titolo sulla garanzia definitiva depositata a garanzia del contratto.

Art. 43 Assoggettamenti Fiscali

I corrispettivi stabiliti saranno soggetti alle disposizioni di cui alle norme fiscali vigenti. Ogni onere fiscale resterà a carico del gestore, con la sola eccezione dell'IVA, se dovuta, che sarà a carico del Comune. Le spese del contratto e consequenziali sono a carico del gestore.

Art. 44 Cessione del Credito.

L'eventuale cessione del credito derivante dal presente appalto dovrà essere preventivamente autorizzata dagli Uffici comunali competenti, ai sensi di quanto disposto dal Regolamento di Contabilità dell'Ente. L'autorizzazione alla cessione è comunque limitata alla durata del contratto relativo al presente appalto. Per eventuali proroghe o rinnovi contrattuali dovrà essere richiesta una nuova autorizzazione alla cessione del credito.
Le cessioni di crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alle amministrazione comunale.
Fatto salvo il rispetto degli obblighi di tracciabilità, le cessioni di crediti sono efficaci e opponibili al Comune solo se questo non le rifiuti con comunicazione da notificarsi al cedente e al cessionario entro quarantacinque giorni dalla notifica della cessione. Il Comune si riserva il diritto di accettare la cessione da parte dell'esecutore di tutti o di parte dei crediti che devono venire a maturazione.
In ogni caso, l'amministrazione comunale può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al presente contratto.

Art. 45 Certificato di conformità

Il responsabile unico del procedimento controlla l'esecuzione del contratto congiuntamente al direttore dell'esecuzione del contratto, ove nominato.
Alla conclusione del presente contratto, esso è sottoposto a verifica di conformità per certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni contrattuali e delle pattuizioni concordate in sede di aggiudicazione e di affidamento.
All'esito positivo della verifica di conformità, il RUP autorizza, con apposita comunicazione al Gestore, l'emissione della fattura finale da parte del gestore.

Art. 46 Divieto di Subappalto

Il gestore potrà sub-appaltare il servizio con i limiti ed alle condizioni di cui all'art.105 del D.LGS 50/2016 limitatamente all'attività di manutenzione degli immobili e degli impianti.
In caso di infrazione alle norme del presente Capitolato commessa dall'eventuale sub-appaltatore, unico responsabile verso l'Amministrazione si intenderà Il gestore.

Art. 47 Obblighi Relativi alla Tracciabilità dei Flussi Finanziari

Al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, ai sensi dell'art. 3 della L. n°136 del 13.08.10, Il gestore si obbliga ad ottemperare a quanto previsto dalla legge sopracitata. In particolare, il Gestore provvede a comunicare al Comune, gli estremi del
proprio conto corrente dedicato alle commesse pubbliche e i dati identificativi (generalità, codice fiscale) dei soggetti (persone fisiche) delegati adoperare su di esso, nonché ogni modifica relativa ai dati trasmessi che possa intervenire nel corso della durata del contratto.
Pertanto ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 del D.M. 145/2000 e dell'art.3 della L.n.136/10 i pagamenti verranno effettuati mediante bonifico bancario o postale o con altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dell'operazione sul conto corrente dedicato indicato nella suddetta comunicazione.
Nel caso in cui Il gestore effettui, in conseguenza del presente atto, transazioni senza avvalersi del suddetto conto corrente dedicato, il presente contratto si risolverà di diritto, ai sensi dell'art.3 comma 8 della L.136/10.

Art. 48 Definizione delle Controversie

La tutela giurisdizionale davanti al giudice amministrativo è disciplinata dal Codice del Processo Amministrativo approvato dal D. Lgs. 104/2010. Eventuali ricorsi potranno essere proposti al TAR Toscana, sede di Firenze, Via Ricasoli 40, tel. 055 267301, nei termini indicati dall'art.120 del citato D. Lgs. V comma.
Ai sensi dell'art. 241, comma 1–bis del D. Lgs. 163/2006, si dà atto che il contratto di appalto non conterrà la clausola compromissoria. È pertanto escluso il ricorso all'arbitrato per la definizione delle controversie nascenti dal presente appalto. Ai sensi dello stesso comma 1 –bis è vietato in ogni caso il compromesso**.**

Art.49 Norme Transitorie e Finali

La Ditta affidataria del Servizio dovrà eleggere in Firenze la sede del proprio domicilio, dandone conseguente comunicazione entro il 31° giorno dalla sottoscrizione del presente contratto.
Per quanto non espressamente previsto dal presente capitolato si fa esplicito rinvio alle leggi ed ai regolamenti vigenti in materia, alle disposizioni contenute nel Codice Civile e nei regolamenti dell'Ente.
L'Amministrazione Comunale, con il presente affidamento, si ritiene comunque esonerata da qualsiasi responsabilità connessa con l'espletamento del servizio.