



**Direzione Centrale** Welfare e Servizi Educativi

**Servizio** Programmazione Sociale e Politiche di Welfare

**Servizio** Politiche di Inclusione Sociale – Città Solidale

## DETERMINAZIONE

**n. 38 del 14/09/2012**

**Oggetto:** Determina a contrarre ai sensi dell'art.11 del D. Lgs 163/2006 e dell'art. 192 del D. Lgs. 267/2000 – Procedura negoziata senza previa pubblicazione del Bando di gara ai sensi dell'articolo 57 co.2 l.c per l'affidamento delle attività di gestione della Centrale Operativa Sociale per 10 settimane (CIG 4541823EE4). Onere della spesa a carico del Comune pari a € 90.592,22 IVA inclusa al 4%.

Pervenuta al Servizio Finanziario

4 SET. 2012  
in data.....prot. n. DV/1499

data.....n.....

Registrata all'indice generale

20 SET. 2012 N. 1290

Tgr

8



2

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO PROGRAMMAZIONE SOCIALE E POLITICHE DI WELFARE E DEL SERVIZIO POLITICHE DI INCLUSIONE SOCIALE – CITTÀ SOLIDALE:

PREMESSO

- che l'Amministrazione Comunale ha strutturato nel corso degli anni un sistema di servizi e interventi di tipo domiciliare e di sostegno ai care-giver finalizzato a supportare nelle vita quotidiana l'anziano e la famiglia in cui è inserito, al fine di garantirne il mantenimento più a lungo possibile nel contesto ambientale e relazione di appartenenza e che, in questo senso, è stato attivato il servizio di teleassistenza per anziani e persone in condizione di rischio finalizzato a fornire agli utenti un adeguato supporto umano e strumentale alla permanenza presso il proprio domicilio e alla gestione delle situazioni di emergenza;
- che uno degli obiettivi prioritari dell'Amministrazione Comunale è il miglioramento del rapporto tra cittadini e servizi in particolare nel settore dei servizi sociali, ai quali afferiscono fasce di popolazione in condizioni di particolare disagio e che, a tal fine, è stato istituito un servizio denominato "Numero verde Sociale" con compiti di informazione e primo orientamento e per facilitare l'accesso dei cittadini agli uffici e ai servizi;
- che nel quadro dei servizi per le persone senza dimora, in particolare nei periodi di emergenze climatiche è emersa la necessità di garantire efficaci strumenti idonei a fronteggiare le emergenze e nel contempo a prevenire le situazioni di grave bisogno e a promuovere procedure di raccordo tra le misure di pronto intervento ed i percorsi di inclusione sociale e che, in tal senso, l'attivazione di un centralino telefonico, limitata all'emergenza freddo dei primi mesi del 2012, è risultata una sperimentazione particolarmente utile ed efficace;
- che con Determinazione dirigenziale n.14 del 06/04/2012, di affidamento mediante ripetizione di contratto analogo, si è avviata nel corso degli ultimi mesi una prima sperimentazione di un nuovo modello di intervento che tende ad unificare e ottimizzare le azioni di telefonia sociale, di telesoccorso e di coordinamento nella gestione delle emergenze sociali;

CONSIDERATO

- che con il Piano Sociale di Zona 2012 approvato con deliberazione di Giunta Comunale n.532 del 29.06.12 si è stabilito di dare seguito alla sperimentazione già avviata, allo scopo di unificare i diversi servizi di telefonia sociale e di gestione delle emergenze in un'unica Centrale Operativa Sociale, così come anche descritto nella Scheda di dettaglio del piano (scheda n.2);
- che il Direttore Centrale della Direzione Centrale Welfare e Servizi Educativi con Determinazione n.35 del 9/8/12 registrata all'IG al n.1185 del 29/08/2012 ha indetto una procedura ad evidenza pubblica per l'affidamento delle attività denominate "Centrale Operativa Sociale";
- che nelle more dell'espletamento di tale procedura si ritiene utile garantire la regolare prosecuzione delle attività al fine di non ingenerare disagi agli utenti in considerazione della particolare fragilità dello specifico target del servizio;
- che si ritiene opportuno, in tal senso, procedere all'affidamento del servizio, ai sensi dell'art.57 comma 2 lettera c, per un periodo di dieci settimane per una spesa complessiva pari a € 90.592,22 (IVA inclusa al 4%), come da prospetto allegato (All.1);
- che l'attività in questione si configura come attività essenziale e indispensabile in quanto destinata a fronteggiare condizioni di estrema fragilità delle persone anziane e disabili e situazioni di emergenza sociale rispetto alle quali non è possibile non fornire risposte tempestive e adeguate; e che dunque trattasi di spese "necessarie ..per evitare che siano arrecati danni ... alla comunità amministrata" così come previsto dalla delibera di G.C. 535/2012;

3

#### ATTESO

- Che con Deliberazione n.8 del 20 maggio 2008 il Consiglio Comunale ha approvato il Piano Sociale di Zona 2007-2009 e, contestualmente, l'allegato "Regolamento in materia di rapporti con il terzo settore e di affidamento dei servizi in ambito sociale" che tale documento disciplina i rapporti tra il Comune di Napoli ed il Terzo Settore nell'ambito del complessivo processo di programmazione, attuazione, monitoraggio e valutazione delle politiche sociali cittadine e regola l'affidamento dei servizi in ambito sociale;
- che la prima sezione del Regolamento istituisce e disciplina il funzionamento del Registro Cittadino degli organismi del Terzo Settore (di seguito RECO) che costituisce la necessaria premessa all'instaurazione di rapporti contrattuali con l'Amministrazione Comunale nell'ambito delle politiche sociali;
- che, con Deliberazione n. 1114 del 25/07/2008, la Giunta Comunale ha approvato le modalità operative per l'implementazione del RECO e con successiva determinazione Dirigenziale n.74 del 13/10/2008, il Dirigente del Servizio Programmazione Socio Assistenziale ha approvato l'Avviso Pubblico e i relativi allegati per l'iscrizione al registro Cittadino degli Organismi del terzo Settore;
- che ad oggi risultano iscritti al RECO n. 97 Enti del Terzo Settore (n.213 iscritti in considerazione della possibilità di iscriversi a più aree)

#### RITENUTO OPPORTUNO

- per il raggiungimento delle finalità sopra richiamate indire una procedura negoziata ai sensi dell'art.57 comma 2 lettera c, aperta agli Enti iscritti al RECO nell'area Segretariato Sociale per la selezione - attraverso il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa - degli Enti cui affidare la realizzazione delle menzionate attività denominate *Centrale Operativa Sociale*, approvando la Lettera d'invito che si allega al presente atto;
- precisare, ai sensi dell'art.11 del D. Lgs 163/2006 e dell'art. 192 del D. Lgs. 267/2000 che:
  - il fine che si intende perseguire con il contratto è quello di promuovere e sostenere le organizzazioni del terzo settore cittadino;
  - l'oggetto del contratto è la prestazione delle attività denominate Centrale Operativa Sociale così come descritto nell'allegata Lettera d'Invito;
  - le clausole essenziali sono quelle indicate nell'allegata Lettera d'Invito;
  - relativamente alla forma del contratto questo sarà stipulato a mezzo di scrittura privata;
  - la modalità di scelta del contraente è quello della procedura negoziata senza previa pubblicazione del Bando di Gara con aggiudicazione in base all'offerta economicamente più vantaggiosa;
- che le istanze dei partecipanti alla selezione debbano pervenire, presso al Comune di Napoli - Ufficio Protocollo Generale - Gare, Piazza Municipio 1 - 80132 Napoli, l'offerta e la documentazione richiesta in un unico plico, indirizzato al *Comune di Napoli Servizio Autonomo Centro Unico Acquisti e Gare - Gare forniture e servizi*, entro e non oltre le ore 12,00 del decimo giorno dall'avvenuta notifica della Lettera di Invito con l'esatta dicitura della procedura alla quale si intende partecipare e secondo le modalità stabilite all'interno della Lettera di Invito;
- che per l'esame delle istanze debba essere istituita apposita Commissione di valutazione;

DETERMINA

h

1. 1. Indire una procedura negoziata ai sensi dell'art.57 comma 2 lettera c, aperta agli Enti iscritti al RECO nell'area Segretariato Sociale (CIG 4541823EE4) per la selezione – attraverso il criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa - degli Enti cui affidare la realizzazione delle menzionate attività denominate *Centrale Operativa Sociale*, approvando la Lettera d'invito che si allega al presente atto;
2. Precisare, ai sensi dell'art.11 del D. Lgs 163/2006 e dell’art. 192 del D. Lgs. 267/2000 che:
  - il fine che si intende perseguire con il contratto è quello di promuovere e sostenere le organizzazioni del terzo settore cittadino;
  - l'oggetto del contratto è la prestazione delle attività denominate Centrale Operativa Sociale così come descritto nell'allegata Lettera d'Invito;
  - le clausole essenziali sono quelle indicate nell'allegata Lettera d'Invito;
  - relativamente alla forma del contratto questo sarà stipulato a mezzo di scrittura privata;
  - la modalità di scelta del contraente è quello della procedura negoziata senza previa pubblicazione del Bando di Gara con aggiudicazione in base all’offerta economicamente più vantaggiosa;
3. Provvedere a notificare la Lettera di Invito a tutti gli Enti iscritti al RECO nell'Area Segretariato Sociale;
4. Stabilire che le istanze dei partecipanti alla selezione debbano pervenire, presso al Comune di Napoli – Ufficio Protocollo Generale – Gare, Piazza Municipio 1 – 80132 Napoli, l’offerta e la documentazione richiesta in un unico plico, indirizzato al *Comune di Napoli Servizio Autonomo Centro Unico Acquisti e Gare – Gare forniture e servizi*, entro e non oltre le ore 12,00 del decimo giorno dall'avvenuta notifica della Lettera di Invito con l’esatta dicitura della procedura alla quale si intende partecipare e secondo le modalità stabilite all’interno della Lettera di Invito;
5. Provvedere con successivo atto dirigenziale alla nomina dei componenti dell’apposita commissione per la valutazione delle istanze pervenute, che opererà a titolo non oneroso
6. Provvedere alla prenotazione della somma prevista pari a € 90.592,22 IVA inclusa al 4% come di seguito indicato:
  - la somma di € 33.624,33 sul capitolo 32420 denominato “Prestazioni di servizi per iniziative sociali a favore di cittadini anziani e in condizioni di rischio (telesoccorso)” del bilancio 2012;
  - la somma di € 56.967,89 sul capitolo 21209 denominato 21209 int. 1100403 denominato “Prestazioni di servizi per il programma d'azione per la promozione del welfare di accesso e dei diritti di cittadinanza - Finanz. Reg. L.328/00 Vincolo Entrata Cap. 202835” del bilancio 2011;dando atto che trattasi di spese “necessarie ..per evitare che siano arrecati danni .. alla comunità amministrata” così come previsto dalla delibera di G.C. 535/2012;
7. Dare mandato al Servizio Autonomo Centro Unico Acquisti e Gare – Gare Forniture e Servizi per tutti gli atti inerenti e consequenziali.

Il Direttore della Direzione Centrale Welfare e  
Servizi Educativi  
dott.ssa  Giulietta Chieffo

5

Direzione Centrale Welfare e Politiche Educative  
SERVIZIO Programmazione Sociale e Politiche di Welfare  
SERVIZIO Politiche di Inclusione Sociale - Città Solidale

DETERMINAZIONE n. 28 del

14.9.2011

invece: 8115/2012

Ai sensi dell'articolo 151, comma 4 D.Lg. 267 del 18/8/2000, vista la regolarità contabile, si attesta la copertura finanziaria della spesa sull'intervento

- cap. 32420 - (P.I. 323) R.P. 2011 - cap. 21208 - (P.I. 8491) 20.09.2011

data .....

IL RAGIONIERE GENERALE

DIPARTIMENTO SEGRETERIA GENERALE  
SEGRETERIA DELLA GIUNTA COMUNALE

Si attesta che la pubblicazione della presente determinazione dirigenziale, ai sensi dell'articolo 10, comma 1 del D. Lgs. 267/00, ha avuto inizio il.....

p. IL SEGRETARIO GENERALE





COMUNE DI NAPOLI

**Direzione Centrale X**

Politiche Sociali e Educative

**Servizio** Programmazione Sociale e Politiche di Welfare

**Servizio** Politiche di Inclusione Sociale - Città Solidale

6

**LETTERA D'INVITO A PRESENTARE OFFERTE PER LA GESTIONE DELLA  
CENTRALE OPERATIVA SOCIALE (COS)  
CIG 4541823EE4**

**CAPO I -  
OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO**

**Articolo 1  
Oggetto**

La presente selezione ha per oggetto la realizzazione di un servizio di Telefonia Sociale denominato "Centrale Operativa Sociale" (COS), attivo h24, con funzioni di front-office telefonico per informazione e primo orientamento per l'accesso ai servizi, gestione delle emergenze sociali attraverso il raccordo tra le misure di pronto intervento e i percorsi di inclusione sociale e telesoccorso per anziani, disabili e cittadini in condizioni di rischio o affetti da patologie.

A seguito delle sperimentazioni condotte in questi anni si è ritenuto necessario potenziare e strutturare in un unico servizio tutte le attività di telefonia sociale per garantire in maniera efficace ed integrata le attività di informazione e orientamento per l'accesso al sistema dei servizi erogati dal Comune, il coordinamento e la gestione della Rete dei servizi per le emergenze sociali attraverso l'implementazione di una Centrale Operativa Sociale in grado offrire risposte adeguate alla ricezione delle segnalazioni e all'attivazione delle risposte.

**Articolo 2  
Durata**

Le attività del servizio avranno la durata di 10 settimane. Le attività si intendono avviate a decorrere dalla nota formale di avvio delle attività. Eventuali ritardi nell'inizio delle attività, conseguenti a qualsivoglia procedura interna o esterna del Comune, non potranno - a nessun titolo - essere fatti valere dall'aggiudicatario.

L'Amministrazione si riserva di procedere all'affidamento del servizio nelle more del perfezionamento del contratto.

**Articolo 3  
Importo**

L'importo complessivo del servizio è pari a € 87.107,91 IVA esclusa, ovvero € 90.592,22 IVA inclusa al 4% (se dovuta).

Verranno retribuite o rimborsate alla ditta affidataria solo le prestazioni o le spese specificamente richieste ed effettivamente sostenute.

Qualora occorra un aumento delle prestazioni l'impresa affidataria è obbligata ad assoggettarvisi mediante atto di sottomissione, agli stessi patti e condizioni del contratto originario, senza poter sollevare eccezione e/o pretendere indennità aggiuntive, sempre che le suddette variazioni siano contenute entro il quinto dell'importo contrattuale e non

2

siano tali da mutare la natura della prestazione compresa nell'appalto, ai sensi dell'art. 11 del R.D. 18.11.23 n. 2440, dell'art. 120 del R.D. 23/05/24 n. 827 e dell'art. 27 del Regolamento Comunale per la Disciplina dei Contratti. Variazioni di entità superiori al 20% potranno essere concordate tra le parti.

#### **Articolo 4 Il Target**

Le attività della *Centrale Operativa Sociale* sono rivolte a tutta la cittadinanza. Non sono previsti requisiti di accesso, né di carattere amministrativo, né legati a categorie di appartenenza. Le istanze e le segnalazioni possono essere rappresentate dall'utente stesso, da qualunque cittadino, da organizzazioni o istituzioni.

Il servizio di emergenza sociale è rivolto ai cittadini che si trovano a fronteggiare situazioni critiche e che pertanto necessitano di un supporto e di un'immediata risposta di intervento.

Il servizio di Telesoccorso intende raggiungere quella fascia di cittadini che può essere considerata tra i soggetti più fragili della popolazione quali anziani, disabili, cittadini in condizioni di rischio o affetti da patologie che comportino una stato di limitata autonomia.

#### **Articolo 5 Caratteristiche del progetto**

La Centrale Operativa Sociale si avvale di operatori di primo contatto e addetti al centralino in possesso della necessaria esperienza e da personale tecnico specializzato con funzioni prevalenti di coordinamento e supervisione.

L'accesso avviene esclusivamente mediante contatto telefonico.

Il servizio fornito agli utenti rispetta criteri quali:

- tempi di attesa brevi;
- risposte serie, semplici e corrette;
- raccordo costante con gli erogatori delle prestazioni;
- costante controllo sulla qualità del servizio fornito.

La Centrale Operativa svolge funzioni di front office telefonico (ascolto, orientamento e accesso agli uffici tramite prenotazione), di gestione delle emergenze sociali e telesoccorso.

##### **a. Il Front Office telefonico**

Il Front office telefonico risponde all'esigenza primaria dei cittadini di avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi al fine di assicurare la tutela dei diritti sociali e civili dei cittadini.

È un livello informativo e di orientamento indispensabile per evitare che le persone esauriscano le loro energie nella ricerca di risposte adeguate ai loro bisogni.

A questo scopo occorre si rende necessario rimuovere le barriere organizzative, burocratiche e fisiche per ridurre le disuguaglianze nell'accesso.

Il Front office della Centrale Operativa si delinea come un apparato sempre aggiornato sulla disponibilità di risorse sociali, di opportunità e servizi di welfare presenti nella comunità e sulle procedure che l'utente deve seguire per accedere a questi, e in grado di gestire tali informazioni in maniera tale da garantire, in modo universale, il diritto del cittadino all'informazione.

Il Front office della COS svolge funzioni di primo contatto, accoglienza e informazione al cittadino, svolge funzioni di ascolto, orientamento e accesso agli uffici (prenotazione).

L'attività si articola, di norma, come di seguito indicato:

- ricezione richieste
- compilazione scheda di primo contatto
- decodifica e valutazione della richiesta
- informazione e orientamento: fornisce le risposte in tempo reale, nel caso in cui siano ricavabili immediatamente dalla consultazione dell'apposito database. Qualora

non sia possibile fornire una risposta immediata l'operatore provvederà ad una ricerca più approfondita indicando la data in cui l'utente verrà richiamato (entro max. 5 giorni)

-filtro e supporto per l'accesso ai servizi: verifica della competenza rispetto alla domanda, la segnalazione di un'eventuale presa in carico ad altro operatore, servizio o ente;

-gestione dell'accesso degli utenti agli Uffici dell'Area Sociale della Direzione Centrale politiche Sociali ed Educative (sulla base delle indicazioni fornite dai singoli uffici gli operatori provvederanno a fissare appuntamenti per l'accesso agli stessi);

-promuovere e sostenere la rete dei servizi sul territorio

Il servizio dovrà prevedere oltre la fase del front-office telefonico, anche la fase del back-office che si sostanzia nella raccolta dati, compilazione schede e attività di monitoraggio dei bisogni dell'utenza per sostenere le attività di programmazione e valutazione dei servizi.

### **b. La gestione delle Emergenze Sociali**

La centrale Operativa Sociale ha lo scopo di affrontare le emergenze di carattere sociale che si verificano sul territorio cittadino attivando percorsi individualizzati volti a dare una risposta efficace alle persone in difficoltà, attivando adeguate risorse istituzionali e del privato sociale con prontezza ed efficacia.

La centrale interviene, in via indicativa, su segnalazione rispetto alle principali tipologie di emergenze sociali maggiormente ricorrenti nella prassi operativa:

1. *Persone senza dimora* (emergenza sanitaria, emergenza climatica ...)
2. *Minori in stato di abbandono*
3. *Minori stranieri non accompagnati*
4. *Nuclei madre/bambino-gestante in difficoltà*
5. *Donne vittime di violenza*

L'attività della Centrale Operativa si articola, di norma, come di seguito indicato:

-ricezione richieste di emergenza;

-compilazione scheda di primo contatto;

-decodifica e valutazione della richiesta telefonica per verificare la presenza di una situazione di emergenza ovvero di una condizione critica o potenzialmente pericolosa e che pertanto richiede l'attivazione di interventi urgenti;

-fornire la risposta adeguata entro i tempi stabiliti, sulla base di un Protocollo di interrogazione che consente all'operatore di Centrale di gestire la fase della chiamata in modo da ottenere dall'utente tutte le informazioni necessarie per inquadrare il problema e per definire l'intervento da attuare;

-coordinamento delle risorse e delle attività legate alle emergenze sociali;

-attivazione dei servizi territoriali e della rete formale ed informale relativi all'emergenza sociale (Unità di strada, Centri di Accoglienza di I e di II livello, Accoglienza residenziale e semiresidenziale, Sportelli informativi e di orientamento) ;

-definizione e attivazione, in raccordo con tutti gli attori della rete, di Protocolli operativi per la gestione delle Emergenze.

Tutte le attività sopra citate prevedono l'utilizzo di Protocolli operativi e Linee Guida predisposte dall'Amministrazione Comunale, la cui applicazione permetterà di ottenere degli standard uniformi e di qualità.

**c. Il Servizio di Telesoccorso** è finalizzato ad integrare e qualificare la rete cittadina dei servizi domiciliari per le persone anziane o non totalmente autosufficienti. Il

telesoccorso intende fornire un idoneo supporto per la gestione delle emergenze e degli stati di particolare necessità e di prevenire stati di emarginazione e di abbandono.

A tal fine l'attività si articola come di seguito descritto:

- predisposizione di una scheda personale con i dati forniti dall'utente e/o dalla sua famiglia, con la rilevazione presso il domicilio degli utenti dei dati necessari e relativo aggiornamento periodico. La scheda deve essere tale da consentire la scelta e l'attuazione immediata dell'intervento più opportuno e personalizzato. La stessa deve contenere, in particolare, oltre ai dati anagrafici, sanitari e sociali dell'utente anche i dati riferiti alle persone (parenti, vicini, amici) da avvertire in caso di necessità;

- costituzione di tempestivo contatto telefonico "viva voce" e, se l'utente non è in grado di rispondere, attivazione dei soccorritori di prima istanza;

- attivazione, se necessaria, degli opportuni presidi sanitari, oppure dei componenti del nucleo familiare dell'utente, di parenti e/o conoscenti in caso di necessità;

- segnalazione al medico di base degli interventi effettuati sugli utenti;

- effettuazione, tenendo conto anche del gradimento espresso dall'utente, di almeno una chiamata di controllo ogni settimana effettuata da uno stesso operatore sociale di riferimento per ciascun utente.

- integrazione dell'organizzazione del servizio con la rete dei servizi pubblici e privati e con tutte le risorse socio-sanitarie operanti sul territorio;

- manutenzione delle attrezzature fornite, presso il domicilio dell'utente;

- attivazione, nel periodo estivo e in periodi di emergenza climatica, su richiesta dell'utente, del servizio di allerta meteo via sms.

## **Articolo 6 Strumenti**

La Centrale Operativa sociale è un presidio di ascolto permanente in Napoli, attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24, in grado di ricevere richieste di informazioni, segnalazioni di emergenza e segnali di allarme inviati dalle apparecchiature di telesoccorso installate presso gli utenti.

Il gestore metterà a disposizione un numero di telefono dedicato alla Centrale Operativa a tariffazione urbana e si avvarrà di un sistema di call-center finalizzato a soddisfare le esigenze operative per la gestione delle chiamate inbound e outbound, attraverso soluzioni tecnologiche in grado di combinare in un unico strumento il centralino telefonico, gli apparati di rete dati e le applicazioni software di scrivania.

**Per il servizio di Front-office telefonico** Il gestore si avvarrà inoltre di un software per l'elaborazione e la gestione dei dati che, a partire dalla scheda di primo contatto (che dovrà essere compilata obbligatoriamente per ciascuna telefonata ricevuta) andrà a costituire una *Banca Dati informatizzata (Archivio dell'utenza)*. I dati rilevati costituiranno la base conoscitiva di riferimento per la elaborazione di strumenti per la valutazione e la verifica degli interventi.

**Per il servizio di Emergenza sociale** Il gestore dovrà realizzare un Date Base relativo ai servizi della Rete delle Emergenze sociali. Tale strumentazione dovrà essere costantemente aggiornata attraverso un collegamento con le risorse territoriali.

**Per il servizio di Telesoccorso** la dotazione tecnica deve prevedere almeno:

- concessione in uso e installazione presso il domicilio dell'utente, per la durata del servizio, di tutta la strumentazione tecnica necessaria per rendere funzionante un apparecchio "a viva voce", di recente tecnologia ed omologato dal Ministero delle

Comunicazioni nonché in conformità con le norme di compatibilità elettromagnetica e alle norme che regolano le caratteristiche degli apparecchi di telecomunicazione, in grado di connettersi ai diversi gestori del servizio di telefonia. I dispositivi debbono essere dotati di meccanismi di autodiagnosi incorporato con cadenza minima bisettimanale attraverso chiamata automatica su "numero verde" con costo a carico dell'impresa.

- installazione di idoneo ed aggiornato dispositivo (terminale) di telesoccorso presso l'abitazione dell'utente che consenta subito dopo la trasmissione dell'allarme il collegamento "viva voce", nelle 24 ore, per tutti i giorni dell'anno, con il presidio di ascolto;
- capacità di integrazione del terminale di teleassistenza con sistemi DTS per la gestione di allarmi ricevuti da utenti sordomuti mediante sistema di videoscrittura insito nell'apparecchiatura DTS con garanzia agli utenti sordomuti di comunicare con la centrale operativa anche durante la chiamata settimanale di controllo;
- il dispositivo terminale deve essere dotato di un piccolo trasmettitore portatile che permetta di attivare l'allarme a una distanza di almeno 50 metri in area libera dall'apparecchio telefonico; il radiocomando deve essere impermeabile per consentire l'utilizzo anche durante la cura dell'igiene personale e in grado di segnalare autonomamente il momento in cui provvedere al cambio delle batterie, al fine di garantire funzionalità ininterrotta al sistema medesimo.

**Articolo 7  
Modalità organizzative**

La Centrale Operativa sarà attiva tutti i giorni, compresi i festivi, 24 ore su 24. Il gestore dovrà disporre di un'unica sede cittadina idonea alle attività da svolgersi; garantendo un numero di figure professionali adeguato alla gestione dei flussi telefonici evitando code e tempi di attesa eccessivamente elevati.

**Articolo 8  
Monitoraggio e valutazione delle attività**

L'Equipe dovrà prevedere modalità e strumenti di comunicazione intraorganizzative (all'interno) e interorganizzative (con gli altri attori della rete).

L'ente dovrà inoltre realizzare una adeguata attività di informazione e pubblicizzazione del servizio.

L'equipe, con cadenza mensile, dovrà produrre un report riassuntivo circa le attività svolte, con la specificazione dei dati aggregati almeno sui seguenti punti:

- a. numero chiamate mensili;
- b. numero chiamate mensili evase;
- c. numero chiamate mensili non evase;
- d. distribuzione delle chiamate nell'arco della giornata;
- e. tempi di attesa alla risposta;
- f. tipologia di richiesta;
- g. risposta fornita dallo sportello.

L'equipe dovrà elaborare un report sulla base delle informazioni raccolte sull'utenza con particolare riferimento almeno ai seguenti aspetti:

- a. età
- b. genere
- c. municipalità di appartenenza
- d. tipologia di richiesta.

Per il servizio di Telesoccorso, in aggiunta, l'attività di monitoraggio dovrà prevedere:

- Aggiornamento mensile del DB degli utenti (trasferimenti, decessi, disdette)
- Trasmissione bimestrale della reportistica relativa agli utenti e agli interventi effettuati.

11

Per il servizio di Emergenza Sociale, in particolare, le reportistica dovrà contenere le seguenti informazioni:

- segnalante;
- tipologia richiesta/emergenza;
- descrizione intervento;
- esito dell'intervento di emergenza.

### **Articolo 9** **Qualifiche e standard degli operatori impegnati**

Il gestore dovrà prevedere l'impiego dei seguenti operatori dotati delle relative qualifiche professionali:

<b>Ruolo</b>	<b>Funzioni</b>
Coordinatore	Coordinamento, supervisione e attività di back office
Operatori di centrale	Attività di front-office telefonico Attività di supporto nella gestione delle emergenze sociali

**Il Coordinatore** dovrà possedere, pena l'esclusione, i seguenti requisiti:

- Laurea in Scienze del Servizio Sociale e iscrizione all'Albo professionale;
- esperienza di almeno due anni nel campo del segretariato sociale ed emergenza sociale.

Il Coordinatore dovrà svolgere in particolare le seguenti funzioni:

- coordinamento e supervisione dell'equipe di lavoro;
- attività di back-office;
- attività di monitoraggio e verifica degli interventi;
- redazione dei report circa le attività svolte;
- rapporti con il referente responsabile delle attività del Comune di Napoli.

**Gli Operatori di centrale** dovranno possedere pena l'esclusione, i seguenti requisiti:

- la qualifica di Tecnico dell'Accoglienza Sociale (con riconoscimento regionale) con esperienza di almeno un anno di attività in servizi di telefonia sociale e/o di segretariato sociale oppure qualifica di Operatore socio assistenziale (con riconoscimento regionale) esperienza di almeno tre anni di attività in servizi di telefonia sociale e/o di segretariato sociale. Il gestore dovrà comunque garantire la presenza di almeno il 50% del totale di operatori in possesso del titolo di Tecnico dell'Accoglienza

Tutti gli operatori dello staff dovranno, in ogni caso, avere le seguenti caratteristiche:

- buona disponibilità ai rapporti umani in generale, attitudine e motivazione reali a lavorare con le persone in difficoltà;
- conoscenza e condivisione del programma e degli obiettivi del progetto;
- disponibilità alla flessibilità dell'orario di lavoro, che può subire modifiche secondo le necessità;
- conoscenza del territorio di riferimento;
- competenza nell'utilizzo degli uffici pubblici.

Il gestore dovrà dichiarare, sotto la propria responsabilità, di operare esclusivamente con personale in possesso dei requisiti richiesti. Deve, inoltre, assicurare la necessaria

continuità lavorativa dei singoli operatori, provvedendo anche ad effettuare tempestivamente la sostituzione del personale assente con altro in possesso dei medesimi titoli professionali opportunamente preinformandone l'Amministrazione comunale. Il gestore è tenuto a fornire l'elenco nominativo del personale impiegato nell'espletamento delle attività corredato di ogni dato necessario. Gli operatori dovranno essere provvisti di apposito tesserino di riconoscimento.

L'ente Gestore dovrà mettere a disposizione un esperto informatico in grado di assicurare il corretto funzionamento delle strumentazione, la gestione degli applicativi software, ivi compresa l'elaborazione tecnica dei citati strumenti di lavoro, e l'eventuale risoluzione di problemi hardware e software.

Gli operatori dell'Impresa aggiudicataria dovranno assicurare lo svolgimento delle attività in osservanza delle norme sulla privacy, con particolare riferimento alle informazioni di carattere personale ed all'uso di strumenti di lavoro elaborati in forma scritta.

Alcun rapporto di lavoro potrà - a nessun titolo - costituirsi tra quanti impegnati nell'attività ed il Comune di Napoli.

## CAPO II

### NORME PROCEDURALI ED AMMINISTRATIVE

#### Articolo 10

##### Ammissibilità alla selezione

Sono ammessi a partecipare alla selezione le organizzazioni iscritte al RECO nell'area Segretariato Sociale che ne facciano espressa domanda entro il termine e secondo le modalità stabiliti dalla presente lettera d'invito.

E' fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti, ovvero di partecipare alla gara anche in forma individuale qualora abbia partecipato alla gara medesima in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti ai sensi dell'art.37, comma 7, D.Lgs. 163/06.

I consorzi stabili dovranno indicare in sede di offerta per quali consorziati il consorzio concorre e, solo per questi ultimi, sussiste il divieto di partecipare, in qualsiasi forma, alla medesima gara.

Per essere ammesse a presentare offerta gli enti interessati devono possedere, a pena di esclusione, i seguenti requisiti:

##### Requisiti di carattere generale

- iscrizione presso i Registri o gli Albi previsti dalla normativa vigente in relazione alla configurazione giuridica della concorrente, ivi compreso il registro delle ONLUS - ove previsto - e l'iscrizione alla C.C.I.A.A. - ove previsto - con oggetto sociale compatibile con l'oggetto della presente selezione. In caso di raggruppamento temporaneo la compatibilità dell'oggetto sociale di ciascun soggetto partecipante va rapportata alla parte dell'appalto effettivamente svolta;
- essere in possesso di tutti i requisiti di ordine generale per la partecipazione alle procedure di affidamento degli appalti pubblici e l'inesistenza delle ipotesi di esclusione e l'insussistenza delle cause ostative di cui all'art. 38 comma 1 dalla lettera a) alla lettera m) quater indicando anche eventuali condanne per le quali abbia beneficiato della non menzione di cui all'articolo 38 comma 2 del D.Lgs.163/06 e ss.mm.ii.;
- di essere in regola con quanto previsto dalla Legge 383/2001 e successive modifiche e integrazioni;
- di essere in regola con gli obblighi di cui all'art.17 della Legge 68/99, indicando l'Ufficio Provinciale competente al quale rivolgersi ai fini della verifica;
- applicare integralmente, ai sensi dell'art.52 della L.R. 3/07, nei confronti dei lavoratori dipendenti impiegati nella esecuzione dell'appalto, anche se assunti al di fuori della Regione, le condizioni economiche e normative previste dai contratti collettivi nazionali e territoriali di lavoro della categoria vigenti nel territorio di

13

esecuzione del contratto e di rispondere dell'osservanza di quanto sopra previsto da parte degli eventuali subappaltatori, subaffidatari o ditte in ogni forma di subcontrattazione nei confronti dei propri dipendenti, per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto loro affidato;

- essere in regola con gli obblighi relativi al pagamento dei contributi previdenziali e assistenziali a favore dei lavoratori, secondo la legislazione italiana o quella dello stato di appartenenza, nonché l'essere in regola con gli obblighi relativi al pagamento delle imposte e delle tasse secondo la legislazione italiana o quella dello stato di appartenenza.
- essere a conoscenza e accettare il vincolo per la stazione appaltante di subordinare l'aggiudicazione definitiva e i pagamenti all'acquisizione del Documento Unico di Regolarità Contributiva;
- aver preso visione degli atti e di ogni altro elemento concernente la gara e di accettarli in pieno e senza riserve;
- essere a conoscenza e di accettare tutte le norme pattizie contenute nel "Protocollo di legalità" sottoscritto dal Comune di Napoli e dalla Prefettura di Napoli in data 1.8.07, pubblicato e prelevabile sul sito internet della Prefettura di Napoli all'indirizzo [www.utgnapoli.it](http://www.utgnapoli.it), nonché sul sito internet del Comune di Napoli all'indirizzo [www.comune.napoli.it](http://www.comune.napoli.it) e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti;
- essere a conoscenza e di accettare le condizioni del programma 100 della Relazione previsionale e programmatica pubblicata sul sito del Comune di Napoli all'indirizzo [www.comune.napoli.it/risorsestrategiche](http://www.comune.napoli.it/risorsestrategiche), che prevede, per i contratti di appalto di lavori, servizi e forniture, di subordinare l'aggiudicazione all'iscrizione dell'appaltatore, ove dovuta, nell'anagrafe dei contribuenti, ed alla verifica della correttezza dei pagamenti dei tributi locali.

In caso di partecipazione alla gara in *raggruppamento di imprese o consorzi ordinari*, i requisiti di carattere generale devono essere posseduti da ciascuna impresa partecipante al raggruppamento o, in caso di consorzio ordinario di concorrenti, da tutte le imprese consorziate che partecipano alla gara.

In caso di *consorzi stabili* di cui all'art. 34 comma 1 lett. b) e c) del Codice dei Contratti, detti requisiti di carattere generale devono essere posseduti dal Consorzio e dalle imprese indicate come esecutrici dell'appalto.

#### **Requisiti di carattere tecnico e professionale:**

##### *Organizzazione*

1. aver maturato nell'ultimo triennio esperienza in servizi di segretariato o di telefonia sociale per conto di enti pubblici, per periodi continuativi superiori a sei mesi, per un totale di almeno diciotto mesi.

2. Avere nel proprio organico stabile (tra i dipendenti dell'organizzazione o tra i soci dell'ente) una équipe minima costituita da:

- n.1 figura professionale specializzata nel campo delle politiche sociali con laurea e esperienza di almeno cinque anni in attività di coordinamento, supervisione, monitoraggio e valutazione
- n. 1 figura professionale con laurea e con esperienza almeno triennale nella progettazione e gestione di servizi analoghi

#### **Requisiti di carattere economico e finanziario:**

Essere in possesso di adeguata capacità economica e finanziaria comprovata da una idonea certificazione bancaria. In caso di raggruppamento di imprese tali referenze dovranno essere prodotte da tutte le aziende partecipanti.

In caso di *raggruppamenti temporanei e di consorzi ordinari di concorrenti*, i requisiti di carattere tecnico e professionale devono essere posseduti dal raggruppamento o dal consorzio nel suo complesso.

14

In caso di *consorzi stabili* che partecipano per proprio conto o per conto di alcune consorziate indicate come esecutrici dell'appalto, i requisiti tecnici e professionali ed economico-finanziari devono essere posseduti e comprovati dagli stessi, fatto salvo quanto previsto dall'art. 35 del D. Lgs. 163/06.

## **Articolo 11**

### **Cauzione**

I concorrenti dovranno prestare, a pena di esclusione, una cauzione provvisoria per un importo pari al 2% (due per cento) dell'importo complessivo massimo del progetto indicato nel bando, sotto forma di cauzione o di fideiussione, a scelta dell'offerente, da prestare ai sensi dell'art.75 del D.Lgs 163/2006.

La cauzione può essere costituita in contanti o in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato al corso del giorno del deposito, presso la Tesoreria del Comune di Napoli, a titolo di pegno a favore dell'amministrazione aggiudicatrice.

La fideiussione, a scelta dell'offerente, può essere bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'economia e delle finanze, avente validità per almeno centottanta giorni dalla data di presentazione dell'offerta

La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

L'offerta dovrà essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia, per la durata indicata nel bando, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione, su richiesta della stazione appaltante nel corso della procedura.

La cauzione deve contenere espressamente, a pena di esclusione, l'impegno di un fideiussore a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto, di cui all'articolo 113, qualora l'offerente risultasse affidatario (N.B. in caso di versamento in contanti presso la Tesoreria del comune di Napoli o di cauzione provvisoria rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art.117 del D.Lgs n.385/93, la polizza fideiussoria dovrà essere accompagnata, a pena di esclusione, dall'impegno di un Istituto Bancario e/o Società di Assicurazioni a rilasciare la cauzione definitiva ai sensi dell'art.113 comma 2 del D.Lgs 163/06).

La garanzia, in caso di RTI non costituito, deve essere rilasciata, a pena di esclusione, nell'interesse di tutti i componenti il raggruppamento e da essi sottoscritta.

Ai sensi dell'art. 75 comma 2 del D.Lgs.163/2006, l'importo della garanzia è ridotto del 50%(cinquanta per cento) per i concorrenti in possesso della certificazione del sistema di qualità conforme alle norme UNI CEI ISO 9000. Per fruire di tale beneficio, l'operatore economico dovrà segnalare, in sede di offerta, il possesso del requisito, e lo dovrà documentare nei modi prescritti dalle norme vigenti.

In caso di partecipazione in RTI per poter usufruire di tale beneficio, tutti i componenti il raggruppamento devono essere in possesso dei requisiti previsti.

La cauzione dovrà essere, altresì, rilasciata nel rispetto di quanto sancito al comma 4 e 8 del citato articolo 75 del decreto legislativo 163/06.

Il soggetto aggiudicatario dovrà fornire cauzione definitiva ai sensi dell'art.113 del D.Lgs 163/06.

## **Articolo 12**

### **Modalità di partecipazione alla selezione**

I concorrenti dovranno far pervenire al Comune di Napoli - Ufficio Protocollo Generale - Gare, Piazza Municipio 1 - 80132 Napoli, l'offerta e la documentazione richiesta in un unico plico, indirizzato al *Comune di Napoli Servizio Autonomo Centro Unico Acquisti e Gare - Gare forniture e servizi*, indicando sulla busta la dicitura "Centrale Operativa Sociale" con indicazione del CIG 4541823EE4 e con la denominazione del mittente completa di indirizzo, telefono e fax.

15

Le offerte saranno aperte in seduta pubblica il giorno \_\_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_ presso la sede del Servizio Autonomo Centro Unico Acquisti e Gare - Gare forniture e servizi.

*I modelli su cui rendere l'istanza e le dichiarazioni sono disponibili presso la sede del Servizio Programmazione Sociale e Politiche di Welfare - Via Salvatore Tommasi 19 (80100 Napoli), fax 081-7953250 - [programmazione.sociale@comune.napoli.it](mailto:programmazione.sociale@comune.napoli.it)*

**La documentazione dovrà essere suddivisa in tre plichi sigillati, a loro volta inseriti in un ulteriore plico sigillato, come segue:**

---

**PLICO A, riportante la scritta DOCUMENTI, contenente:**

**-ALLEGATO A:** istanza di partecipazione in bollo, che a pena di esclusione deve essere compilata in ogni sua parte e recare la sottoscrizione del legale rappresentante del soggetto partecipante. Qualora l'istanza sia firmata da procuratore speciale è necessario allegare copia del documento giustificativo dei poteri. Nell'istanza dovrà essere indicata pena l'esclusione il Numero di Fax presso il quale il concorrente riceverà tutte le comunicazioni in ordine alla presente procedura.

*Requisiti di carattere generale*

**-ALLEGATO A1:** dichiarazione ai sensi del D.P.R. 445/00, circa il possesso dei requisiti di carattere generale. Qualora si riscontrasse che le dichiarazioni sostitutive di certificazioni e di atti notori siano non veritiere, oltre alle responsabilità penali cui va incontro il dichiarante, il soggetto partecipante può essere escluso dalla partecipazione a future gare indette dal Comune di Napoli;

**-ALLEGATO A2** Dichiarazione sostitutiva della Certificazione di iscrizione nel registro della Camera di Commercio, Industria Artigianato, Agricoltura - CCIAA- resa con le formalità di cui al D.P.R. 445/2000 e s.m.i., così come stabilito di recente, dalla legge 12/11/2011 n° 183 art. 15, con allegata fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità, con la quale attesta:

1. di essere iscritto al registro delle imprese, indicandone numero, luogo e data di iscrizione; denominazione, forma giuridica e sede; oggetto sociale e attivazione dell'oggetto sociale attinente la fornitura oggetto della gara; sistema di amministrazione e controllo; informazioni sullo statuto; informazioni patrimoniali e finanziarie; titolari di cariche e/o qualifiche e relative durate; eventuale/i direttore/i tecnico/i procuratore/i speciale/i;
2. di non essere in stato di fallimento, di liquidazione, di concordato preventivo o in qualsiasi altra situazione equivalente;
3. il nulla osta antimafia.

**-ALLEGATO A3:** Dichiarazione ai sensi e per gli effetti dell'articolo 38, comma 1, lettera m quater) relativa alle situazioni di controllo di cui all'articolo 2359 del Codice civile

*Requisiti di carattere Tecnico-organizzativo*

**-ALLEGATO A4:** dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. 445/00, relativa all'esperienza in servizi analoghi

**-ALLEGATO A5:** dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. 445/00, relativa alla presenza nell'organico stabile della figura professionale richieste

**-Cauzione provvisoria** costituita secondo le modalità indicate;

- n.1 **certificazione bancaria** ai fini dell'attestazione della capacità economico-finanziaria (in caso di raggruppamento temporaneo ogni ente dovrà allegare 1 certificazione);

-(nel caso di raggruppamento già costituito e di consorzio ordinario di concorrenti) copia dell'atto costitutivo e della procura ad agire in nome e per conto del raggruppamento. L'atto costitutivo dovrà contenere l'indicazione delle parti del servizio che saranno eseguite dalle singole organizzazioni con indicazione delle quote in valore percentuale.

#### *Raggruppamenti temporanei da costituirsi*

In caso di partecipazione in Raggruppamento Temporaneo, se non già formalmente costituito, l'istanza di partecipazione deve contenere le informazioni relative a tutti partecipanti e deve essere sottoscritta dai legali rappresentanti degli enti partecipanti. Dovrà contenere inoltre l'indicazione delle parti del servizio che saranno eseguite dalle singole organizzazioni con indicazione delle quote in valore percentuale. La stessa istanza dovrà, inoltre, contenere la dichiarazione, sottoscritta da tutti gli enti partecipanti, di uniformarsi, in caso di aggiudicazione, a quanto previsto dall'art. 37 comma 8 del D.Lgs 163/06 e l'indicazione del soggetto a cui i mandanti conferiranno mandato di rappresentanza in caso di aggiudicazione (capofila).

Ciascun componente del Raggruppamento Temporaneo da costituirsi dovrà presentare le dichiarazioni circa il possesso dei requisiti di carattere generale.

#### *Raggruppamenti temporanei già costituiti e consorzio ordinario di concorrenti*

In caso di raggruppamenti temporanei già costituiti e consorzi ordinari di concorrenti l'istanza di partecipazione deve essere presentata dal legale rappresentante del Raggruppamento Temporaneo o consorzio ordinario.

Ciascun componente del Raggruppamento Temporaneo già costituito o del consorzio ordinario di concorrenti dovrà presentare le dichiarazioni circa il possesso dei requisiti di carattere generale di cui agli allegati.

#### *ConSORZI stabili*

In caso di consorzi che partecipano in nome e per conto proprio, l'istanza di partecipazione e le dichiarazioni di cui agli allegati sopra indicati devono essere presentate dal legale rappresentante del Consorzio.

In caso di consorzio che partecipa in nome proprio e per conto di alcune consorziate, nell'istanza di partecipazione devono essere indicate le consorziate esecutrici dell'appalto e le parti del servizio che saranno eseguite dalle singole consorziate con indicazione delle quote in valore percentuale. La stessa istanza deve essere sottoscritta dal consorzio e dalle singole consorziate esecutrici dell'appalto.

Le dichiarazioni circa il possesso dei requisiti di carattere generale di cui agli allegati A1, A2 e A3 devono essere prodotte dal Consorzio e delle consorziate esecutrici dell'appalto.

---

### **PLICO B riportante la scritta PROGETTO TECNICO, contenente:**

- L'elaborato tecnico (redatto su modello **Allegato B**) debitamente sottoscritto.

In caso di *Raggruppamenti temporanei da costituirsi* l'offerta tecnica (Progetto) deve essere sottoscritta dal titolare o dal legale rappresentante di tutti gli enti facenti parti del raggruppamento.

In caso di *Consorzio stabile* che partecipa in nome proprio e per conto di alcune consorziate esecutrici dell'appalto, l'offerta tecnica deve essere firmata dal consorzio e dalle singole consorziate per conto delle quali il consorzio partecipa.

---

### **PLICO C riportante la scritta OFFERTA PREZZO**

Ciascuna offerta:

- deve essere sottoscritta dalla persona o dalle persone abilitate ad impegnare l'Ente (in caso di partecipazione in Raggruppamento Temporaneo, se non già formalmente costituito, dai legali rappresentanti degli enti partecipanti);

17

- la sottoscrizione dell'offerta dovrà essere preceduta da nome, cognome e qualità dei sottoscrittori;
- in ciascuna offerta dovrà essere espressamente dichiarato il prezzo offerto in cifre e lettere al netto dell'IVA, con l'indicazione dell'aliquota IVA applicata. Saranno escluse offerte in aumento e offerte condizionate
- ai sensi dell'articolo 86 comma 3 bis del D.Lgs. 163/2006 in ciascuna offerta dovrà essere espressamente indicato il costo relativo alla sicurezza sul lavoro che dovrà risultare congruo rispetto all'entità e alle caratteristiche del servizio e che non potrà essere soggetto a ribasso;

In caso di partecipazione in *Raggruppamento Temporaneo*, se non già formalmente costituito, l'offerta economica deve essere sottoscritta dai legali rappresentanti degli enti partecipanti.

In caso di *Consorzio stabile* che partecipa in nome proprio e per conto di alcune consorziate esecutrici dell'appalto, l'offerta economica devono essere firmate dal consorzio e dalle singole consorziate per conto delle quali il consorzio partecipa.

**Si precisa che la sottoscrizione di dichiarazioni sostitutive non è soggetta ad autenticazione, ma è necessario -a pena di esclusione- allegare alla stessa la fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità del titolare ovvero del rappresentante che abbia sottoscritto la prescritta documentazione.**

Il recapito della busta contenente la documentazione prescritta è ad esclusivo rischio e pericolo del mittente. Le istanze e le offerte pervenute oltre il termine previsto nel bando di gara, ancorché aggiuntive o sostitutive di altra offerta pervenuta nei termini, non saranno prese in considerazione. Le istanze e le offerte incomplete, condizionate o comunque non conformi alle indicazioni della Lettera d'invito saranno escluse.

### **Articolo 13**

#### **Esame delle offerte e aggiudicazione**

Le istanze presentate nel termine utile dagli Enti concorrenti saranno sottoposte all'esame di una apposita Commissione. In presenza di almeno un'offerta valida, La Commissione provvederà ad attribuire i punteggi all'offerta sulla scorta dei criteri di valutazione e dei connessi parametri riportati nel successivo articolo.

La Commissione applicherà il metodo di calcolo per l'offerta economicamente più vantaggiosa previsto all'Allegato P del "Regolamento di esecuzione e attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, recante Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle Direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE" approvato con Decreto del Presidente della Repubblica del 5 Ottobre 2010 n. 207 e di seguito riportati

Il Calcolo dell'offerta Economicamente più vantaggiosa verrà effettuato applicando le seguente formula:

$$C(a) = \sum_n [ W_i * V(a)_i ]$$

dove:

C(a) = indice di valutazione dell'offerta (a);

n = numero totale dei requisiti;

W<sub>i</sub> = peso o punteggio attribuito al requisito (i);

V(a)<sub>i</sub> = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero e uno;

∑<sub>n</sub> = sommatoria.

I coefficienti  $V(a)_i$  saranno determinati attraverso la media dei coefficienti, variabili tra zero ed uno attribuiti discrezionalmente ai sottocriteri dai singoli commissari secondo i criteri di seguito indicati:

<b>Valutazione discrezionale</b>	<b>Coefficiente</b>
Assente, non rispondente o non valutabile	<b>0</b>
Insufficiente o inadeguata	<b>0,1</b>
Mediocre	<b>0,2</b>
Appena accettabile	<b>0,3</b>
Accettabile	<b>0,4</b>
Molto accettabile	<b>0,5</b>
Discreta	<b>0,6</b>
Buona	<b>0,7</b>
Molto buona	<b>0,8</b>
Eccellente	<b>0,9</b>
Perfetta	<b>1</b>

Una volta terminata la procedura di attribuzione discrezionale dei coefficienti, si procederà a trasformare la media dei coefficienti attribuiti ad ogni sottocriterio da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

Qualora dovesse pervenire una sola offerta non si procederà al calcolo dei coefficienti definitivi.

Successivamente, per determinare il punteggio attribuito a ciascun criterio si procederà alla riparametrazione della somma dei punteggi ottenuti per i singoli sottocriteri, riportando ad uno il valore più alto e moltiplicando tale coefficiente al valore massimo attribuibile al criterio così come previsto all'allegato M del "Regolamento di esecuzione e attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163"

Qualora dovesse pervenire una sola offerta non si procederà alla riparametrazione.

b) per quanto riguarda il prezzo il punteggio sarà calcolato attraverso la seguente formula:

$C_i$  (per  $A_i \leq A_{soglia}$ ) =  $X \cdot A_i / A_{soglia}$

$C_i$  (per  $A_i > A_{soglia}$ ) =  $X + (1,00 - X) \cdot [(A_i - A_{soglia}) / (A_{max} - A_{soglia})]$

dove

$C_i$  = coefficiente attribuito al concorrente  $i$ esimo

$A_i$  = valore dell'offerta (ribasso) del concorrente  $i$ esimo

$A_{soglia}$  = media aritmetica dei valori delle offerte (ribassi) dei concorrenti

$X = 0,90$

Il servizio sarà affidato al concorrente che avrà presentato l'offerta più vantaggiosa sulla base dei seguenti elementi: qualità del servizio e qualità economica.

Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 38, comma 1, lettera m quater) del D.Lgs.163/2006 e ss.mm.ii. La Stazione Appaltante esclude i concorrenti per i quali accerta che le relative offerte risultano imputabili ad un unico centro decisionale, sulla base di univoci elementi. La verifica e l'eventuale esclusione sono disposte dopo l'apertura delle buste contenenti l'offerta economica.

Ove la selezione dovesse andare deserta al primo esperimento, essa verrà nuovamente esperita, senza l'adozione di ulteriore atto, prevedendo l'aggiudicazione, sulla base delle stesse modalità.

19

Il verbale di affidamento non terrà luogo di contratto ai sensi del decreto legislativo 163/06, restando l'affidataria subordinata alla favorevole acquisizione delle informazioni di cui all'art. 4 del D. Lgs.vo 490/94.

Le istanze presentate nel termine utile dagli Enti concorrenti saranno sottoposte all'esame di una apposita Commissione.

A seguito del giudizio di questa, l'Amministrazione provvederà al relativo affidamento.

Il giudizio della Commissione sarà emesso previa valutazione tecnica delle offerte, sulla scorta dei criteri di valutazione e dei connessi parametri riportati nel successivo articolo. In caso di parità di punteggio si procederà all'aggiudicazione a favore dell'ente che avrà riportato il punteggio più alto nel primo elemento (qualità del servizio). Se nonostante tutto perdurasse la parità assoluta, si procederà ai sensi dell'art.77 del R.D. 827/24.

La Commissione non procederà all'aggiudicazione provvisoria in presenza di un punteggio, attribuito all'elemento "Qualità del Servizio" inferiore a 50.

Il soggetto affidatario resta vincolato fin dal momento dell'aggiudicazione definitiva all'osservanza dell'avviso, impegnandosi a stipulare il definitivo contratto alla data che gli sarà comunicata. In ragione della predetta stipula, il vincolo contrattuale tra le parti si intenderà perfezionato ad ogni effetto di legge, mentre il soggetto appaltante non sarà vincolato se non dopo le prescritte approvazioni di esecutività degli atti come per legge.

#### Articolo 14

##### Criteri di valutazione e relativi parametri

Per ogni offerta la Commissione potrà attribuire un massimo di 100 punti e valuterà le offerte pervenute secondo i seguenti elementi:

<b>Qualità del servizio</b>	<b>fino a 90 punti</b>
<b>Qualità Economica</b>	<b>fino a 10 punti</b>

In particolare il calcolo del punteggio da attribuire verrà definito in base ai seguenti elementi:

	<b>QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>FINO A 90 PUNTI</b>
<b>A</b>	<b>CONOSCENZA DELLA PROBLEMATICHE SU CUI S'INTENDE INTERVENIRE</b>	<b>FINO A 26</b>
	<i>La valutazione sarà effettuata sulla base dei seguenti subcriteri</i>	
<b>a1</b>	<b>Descrizione dettagliata dei problemi (con riferimento a modelli teorici interpretativi) rispetto all'area dell'emergenza sociale.</b>	<b>8</b>
<b>a2</b>	<b>Descrizione dei problemi (con riferimento a modelli teorici interpretativi) rispetto all'area del supporto e sostegno ai soggetti fragili e in condizioni di rischio (anziani, disabili)</b>	<b>9</b>
<b>a3</b>	<b>Descrizione dei problemi (con riferimento a modelli teorici interpretativi) rispetto all'area dell'informazione ed orientamento al cittadino</b>	<b>9</b>
<b>B</b>	<b>OBIETTIVI DEL PROGETTO</b>	<b>FINO A 8</b>
	<i>Gli obiettivi del progetto saranno valutati sulla base dei seguenti subcriteri</i>	
<b>b1</b>	<b>Chiarezza, concretezza, misurabilità</b>	<b>4</b>
<b>b2</b>	<b>Coerenza rispetto ai problemi individuati e articolazione in base ai tempi di sviluppo del progetto</b>	<b>4</b>
<b>C</b>	<b>ATTIVITÀ DA REALIZZARE</b>	<b>FINO A 24</b>
	<i>Il Concorrente dovrà descrivere le attività che intende realizzare (con riferimento all'articolo 5) specificando per ciascuna le fasi, gli strumenti, l'organizzazione delle risorse umane e la metodologia adottata. Ciascun elemento, con riferimento alla coerenza e alla validità rispetto all'impianto progettuale complessivo e alla specifica fase peserà come di seguito indicato:</i>	
<b>c1</b>	<b>Descrizione delle attività con articolazione in tempi e fasi</b>	<b>6</b>
<b>c2</b>	<b>Strumenti di lavoro</b>	<b>6</b>
<b>c3</b>	<b>Organizzazione risorse umane</b>	<b>5</b>

20

<b>c4</b>	<b>Metodologie adottate</b>	<b>7</b>
<b>D</b>	<b>MONITORAGGIO</b>	<b>FINO A 4</b>
	<b>Monitoraggio - Strumenti di Monitoraggio che s'intende adottare (ulteriori rispetto a quelli descritti all'interno della lettera d'invito)</b>	<b>4</b>
<b>E</b>	<b>PROGETTO VALUTATIVO DELLE ATTIVITÀ</b>	<b>FINO A 18</b>
	<i>I progetti saranno valutati sulla base dei seguenti elementi:</i>	
<b>e1</b>	<b>Obiettivi conoscitivi</b>	<b>9</b>
<b>e2</b>	<b>Metodologia e strumenti di lavoro</b>	<b>9</b>
<b>F</b>	<b>PARTENRSHIP (ESTERNA ALL'EVENTUALE RAGGRUPPAMENTO TEMPORANEO)</b>	<b>FINO A 10</b>
	<i>La valutazione sarà effettuata sulla base dei seguenti subcriteri</i>	
<b>f1</b>	<b>Numero e caratteristiche degli enti coinvolti</b>	<b>4</b>
<b>f2</b>	<b>Descrizione analitica e validità dell'apporto di ciascun partner</b>	<b>6</b>

	<b>QUALITÀ ECONOMICA</b>	<b>FINO A 10 PUNTI</b>
Per ciascun lotto l'offerta dovrà essere onnicomprensiva (al netto dell'IVA e con indicazione dell'aliquota che verrà applicata). Il Punteggio sarà calcolato con la formula di cui al precedente articolo.		

### **Articolo 15 Obblighi dell'aggiudicatario**

L'ente che risulterà affidatario sarà obbligato a rendere immediatamente noto alla Amministrazione Comunale le seguenti situazioni in cui dovesse incorrere:

- eventuale ispezione in corso, sia ordinaria sia straordinaria, da parte degli Enti all'uopo deputati e i risultati delle stesse ispezioni, attraverso la trasmissione dello specifico verbale, con precisa notifica al Servizio Programmazione socio assistenziale, in caso di contestazioni, di ogni tipo di irregolarità riscontrate ed eventuali conseguenti diffide;
- modifica della ragione sociale del soggetto;
- cessione dello stesso;
- cessazione dell'attività;
- concordato preventivo, fallimento;
- stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o pignoramento;

L'ente affidatario dovrà provvedere successivamente all'affidamento:

- a depositare tutte le spese contrattuali, le quali cederanno per intero a suo carico;
- a depositare cauzione definitiva nella misura indicata al successivo art.20.

L'ente affidatario si impegna a:

- erogare il servizio sulla base di quanto stabilito nel contratto;
- svolgere le attività oggetto del contratto in coordinamento con il Comune di Napoli Servizio Programmazione Socio Assistenziale;
- rispettare la normativa comunitaria, nazionale e regionale vigente per le materie oggetto del presente appalto;
- garantire l'adempimento di tutti gli obblighi assicurativi e previdenziali previsti dalla normativa vigente a favore dei propri addetti alla realizzazione dell'attività;
- garantire che le strutture e le attrezzature messe a disposizione per lo svolgimento delle attività corrispondano ai requisiti delle vigenti normative in materia di idoneità e sicurezza;
- relazionare periodicamente e puntualmente sulle attività svolte;

- 2
- relazionare sulla conclusione delle attività evidenziando i servizi erogati, le problematiche emerse, le soluzioni adottate, e quant'altro necessario a quantificare e qualificare il servizio fornito;
  - garantire che gli operatori siano idonei alle mansioni;
  - garantire per tutta la durata del progetto il contenimento del turn over, fornendo adeguate motivazioni e giustificazioni ad un eventuale avvicendamento e garantendo la sostituzione con operatori in possesso dei titoli e delle esperienze di cui all'art.9;
  - garantire l'immediata sostituzione dell'operatore assente per qualsiasi motivo;
  - farsi esclusivo carico degli oneri assicurativi e previdenziali e quant'altro necessario all'impiego dell'operatore nelle attività di specie senza che possa null'altro opporsi all'Amministrazione Comunale in ordine alla normativa regolante il presente rapporto;
  - farsi carico degli obblighi relativi alle vigenti disposizioni in materia di protezione dell'impiego e di condizioni di lavoro applicabili nel corso dell'esecuzione del contratto (sicurezza e protezione dei lavoratori, nonché delle condizioni di lavoro).

Per l'espletamento del presente appalto non sussistono rischi da interferenza di cui all'art.7 c.3 del D. Lgs. 626/94 così come modificato dalla legge 123/2007.

L'ente affidatario dovrà stipulare un'apposita polizza di assicurazione per la responsabilità civile, con oneri a suo intero ed esclusivo carico, per la tutela degli utenti e di terzi, da eventuali danni provocati a persone e beni dal personale impiegato nell'espletamento del servizio, con ampia e totale liberazione dell'Amministrazione Comunale da ogni responsabilità.

#### **Articolo 16**

##### **Modalità di pagamento**

Il Comune di Napoli provvederà alla liquidazione delle somme spettanti previa presentazione di apposita fattura bimestrale.

Tutte le spese non previste all'interno del presente progetto e non concordate preventivamente con l'Amministrazione Comunale saranno contestate per iscritto e decurtate dalla richiesta di pagamento.

In caso di raggruppamento temporaneo d'impresa si richiede fatturazione separata sulla base delle quote di attività che ciascun ente dovrà svolgere così come dichiarato nell'istanza di partecipazione e indicato nell'atto costitutivo del raggruppamento

#### **Articolo 17**

##### **Rapporti con il Comune**

L'Amministrazione Comunale si riserva le funzioni di programmazione delle attività nonché, la facoltà di dettare istruzioni e direttive per il corretto svolgimento delle stesse.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di disporre verifiche ed ispezioni ogni qualvolta lo riterrà opportuno, in ordine alla regolare esecuzione delle attività, nonché al livello qualitativo delle stesse.

L'affidatario diverrà il diretto interlocutore del Comune per la gestione delle attività progettuali; a questo stesso il Comune conseguentemente indirizzerà ogni eventuale comunicazione, doglianza o pretesa.

Qualunque danno dovesse derivare a persone, comprese quelle che operano presso la sede operativa, od a cose, causato dall'operatore afferente all'affidatario nell'espletamento delle attività del Progetto, dovrà intendersi, senza riserve o eccezioni, interamente a carico dell'affidatario medesimo.

In caso di danni arrecati a terzi, l'affidatario sarà comunque obbligato a darne immediata notizia al competente Servizio comunale, fornendo per iscritto dettagliati particolari.

## **Articolo 18** **Trattamento dei dati personali**

22

- Ai sensi dell'art. 29 del Dlgs 196/2003 e successive integrazioni l'aggiudicatario è designato come Responsabile del trattamento dei dati personali, per quanto riguarda i trattamenti specificati nel seguito di cui è Titolare il Comune di Napoli (in seguito Il Titolare).
- Vengono affidati all'aggiudicatario l'organizzazione, gestione e supervisione di tutte le operazioni di trattamento dei dati personali relativi allo svolgimento delle attività.
- L'aggiudicatario dichiara di essere consapevole che i dati che tratterà nell'espletamento dell'incarico ricevuto sono dati personali, sensibili o giudiziari e, come tali, sono soggetti all'applicazione del codice per la protezione dei dati personali;
- L'aggiudicatario dichiara di ottemperare agli obblighi previsti dal Codice per la protezione dei dati personali e si impegna ad organizzare le operazioni di trattamento affidategli in modo che esse vengano effettuate nel rispetto delle disposizioni di legge, con particolare riferimento alle norme relative alla adozione delle misure di sicurezza.
- L'aggiudicatario accetta di adottare le istruzioni eventualmente impartite dal Titolare o di integrarle nelle procedure già in essere
- L'aggiudicatario riconosce il diritto del Titolare a verificare annualmente la puntuale osservanza delle norme di sicurezza adottate.
- L'aggiudicatario si impegna a non utilizzare i dati personali oggetto dei trattamenti delegati per altro trattamento se non su richiesta scritta del Comune
- L'aggiudicatario provvederà ad avvisare immediatamente il Titolare di ogni richiesta, ordine o attività di controllo da parte del Garante o dell'Autorità Giudiziaria, ai sensi degli articoli 152 e da 157 a 160 Dlgs 196/2003.
- Ai sensi dell'art. 13 del Dlgs 196 del 30 giugno 2003, si informa che Il Comune tratterà i dati contenuti nel presente contratto esclusivamente per lo svolgimento delle attività ad esso connesse e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalle Leggi, dallo Statuto e dai Regolamenti in materia.

## **Articolo 19** **Deposito cauzionale**

A garanzia della piena osservanza del contratto e dell'esecuzione del servizio l'ente affidatario effettuerà la costituzione del deposito cauzionale, anche in formula fideiussoria, ai sensi dall'articolo 113 co. 1 del D.Lgs. 163/2006.  
Lo svincolo della cauzione avverrà dopo la risoluzione di ogni eventuale pendenza e dopo l'avvenuta regolare esecuzione del servizio.

## **Articolo 20** **Variazione prezzi**

I corrispettivi non saranno oggetto di variazioni nel periodo di durata del contratto; il prezzo resterà, quindi, fisso ed invariato per tutta la durata del servizio.

## **Articolo 21** **Contestazione disservizi e procedure di addebito**

Il Dirigente del Servizio Programmazione Socio Assistenziale è deputato a contestare all'affidatario i disservizi che si verificassero durante il periodo contrattuale. Le contestazioni di detti disservizi dovranno essere sempre comunicate per iscritto al rappresentante dell'affidatario che avrà cinque giorni di tempo dalla ricezione della contestazione per controdedurre.

Ove le controdeduzioni non fossero ritenute valide e giustificative dal responsabile sopra nominato, il medesimo provvederà all'applicazione di una penalità su ogni contestazione, non inferiore a € 260,00 (duecentosessanta euro) e non superiore a €1550,00 (millecinquecentocinquanta euro), secondo la gravità dell'inadempienza.

23

## **Articolo 22**

### **Risoluzione del contratto, affidamento a terzi**

L'Amministrazione Comunale, in caso di gravi ed accertate inadempienze, può procedere alla risoluzione del contratto di progetto in qualunque tempo, con preavviso di 10 giorni, provvedendo al servizio direttamente o ricorrendo ad altro ente, a spese del soggetto affidatario, trattenendo la cauzione definitiva.

Costituiscono motivo di risoluzione del contratto i seguenti casi:

- grave violazione e inadempimento degli obblighi contrattuali previsti;
- sospensione, abbandono o mancata effettuazione da parte dell'ente affidatario del servizio affidato;
- impiego di personale inadeguato o insufficiente a garantire il livello di efficienza del servizio;
- gravi azioni a danno della dignità personale degli utenti da parte degli operatori;

In tal caso l'Amministrazione Comunale potrà rivalersi su tutto il deposito cauzionale definitivo, fermo restando ogni altra azione a risarcimento del maggiore danno.

L'Amministrazione Comunale potrà altresì ottenere la risoluzione del contratto in caso di cessione dell'ente affidatario, di cessazione di attività, oppure in caso di concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento, nonché, qualora venga modificata la ragione sociale dell'ente in modo tale da non contemplare più le prestazioni oggetto di codesto appalto.

L'affidamento a terzi viene notificato all'inadempiente nelle forme prescritte, con indicazione dei nuovi termini di esecuzione del servizio affidato e degli importi relativi.

Di conseguenza saranno addebitate le eventuali spese sostenute in più dall'Amministrazione Comunale, senza pregiudizio per ulteriori azioni risarcitorie.

## **Articolo 23**

### **Definizione delle controversie**

La definizione delle controversie che possono insorgere in dipendenza del progetto e che non si siano potute risolvere in via amministrativa è demandata ai sensi dell'art. 244 del D.L.vo 163/06 al giudice amministrativo del foro Napoli.

## **Articolo 24**

### **Disposizioni particolari riguardanti l'appalto**

#### *Protocollo di legalità*

L'appaltatore nel partecipare alla gara conferma e dichiara di essere a conoscenza che il Comune di Napoli, con delibera di G.C. n. 3202 del 5 ottobre 2007, ha preso atto del "Protocollo di legalità" sottoscritto con la Prefettura di Napoli in data 1° agosto 2007 - pubblicato e prelevabile sul sito internet della Prefettura di Napoli all'indirizzo [www.utgnapoli.it](http://www.utgnapoli.it), nonché sul sito internet del Comune di Napoli all'indirizzo [www.comune.napoli.it](http://www.comune.napoli.it), unitamente alla delibera di GC 3202/07, - e di accettarne le condizioni. Nel presente CSA sono riportati integralmente gli articoli 2 e 3 del predetto Protocollo contenenti gli impegni e gli obblighi ai quali la stazione appaltante e l'aggiudicatario sono tenuti a conformarsi, nonché l'articolo 8 contenente le otto clausole cui deve attenersi l'appaltatore, ed inoltre la clausola relativa all'applicazione dell'art. 3 comma 2, che dovranno essere inserite nel contratto o sub-contratto per essere espressamente accettate dall'aggiudicatario, ove ricorrano gli ambiti applicativi.

PROTOCOLLO DI LEGALITA' IN MATERIA DI APPALTI  
sottoscritto in data 1° agosto 2007 (estratto contenente gli articoli 2, 3 ed 8)

#### ART. 2

**1.** La stazione appaltante, oltre all'osservanza del decreto legislativo n. 163/06, del D.P.R. n. 252/98 nonché delle disposizioni di cui alla legge regionale n. 3 del 27/02/2007 sugli appalti pubblici, si conforma alle procedure e agli obblighi di seguito indicati.

**2.** Relativamente agli appalti di opere o lavori pubblici del valore pari o superiore a 250.000,00 euro, ovvero ai subappalti c/o subcontratti concernenti la realizzazione di opere o lavori pubblici del valore pari o superiore a 100.000,00 euro, alle prestazioni di servizi e forniture pubbliche del valore pari o superiore a 50.000,00 euro; tutte somme al netto di i.v.a., la stazione appaltante:

24

- a) assume l'obbligo, prima di procedere alla stipula del contratto d'appalto, ovvero all'autorizzazione ai subappalti c/o subcontratti, di acquisire dalla Prefettura di Napoli le informazioni antimafia di cui all'art. 10 del D.P.R. n. 252/98, sul conto delle imprese interessate aventi sede legale anche al di fuori della provincia, fornendo, tassativamente, i dati di cui all'allegato 4 al decreto legislativo n. 490/1994;
- b) allo scopo di acquisire ogni utile elemento informativo, atto ad individuare gli effettivi titolari delle imprese e verificare la sussistenza o meno di cointeressenze di soggetti legati ad associazioni criminali mafiose, si impegna ad inserire nei bandi di gara l'obbligo per le imprese interessate di comunicare i dati relativi alle società e alle imprese chiamate a realizzare, a qualunque titolo, l'intervento, anche con riferimento ai loro assetti societari ed a eventuali successive variazioni;
- c) si impegna a richiamare nei bandi di gara l'obbligo, per le imprese esecutrici a vario titolo di lavori, servizi e forniture, della osservanza rigorosa delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza, di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale, specificando che le spese per la sicurezza non sono soggette a ribasso d'asta, ponendo a carico della impresa aggiudicataria gli oneri finanziari per la vigilanza dei cantieri e procedendo, in caso di grave e reiterato inadempimento, alla risoluzione contrattuale c/o revoca dell'autorizzazione al subappalto; si considera, in ogni caso, inadempimento grave:
- I. la violazione di norme che ha comportato il sequestro del luogo di lavoro, convalidato dall'autorità giudiziaria;
  - II. l'inottemperanza alle prescrizioni imposte dagli organi ispettivi;
  - III. l'impiego di personale della singola impresa non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria in misura pari o superiore al 20% del totale dei lavoratori regolarmente occupati nel cantiere o nell'opificio;
- decorso il termine di quarantacinque giorni dalla richiesta di rilascio delle informazioni antimafia, ovvero, nei casi d'urgenza, anche immediatamente dopo la richiesta, procede alla stipula del contratto o alla autorizzazione al subappalto o al subcontratto, nelle more del rilascio del provvedimento prefettizio, previa esibizione, da parte delle imprese interessate, del certificato camerale con la dicitura antimafia di cui all'art. 5 del D.P.R. 252/98. Qualora, dalle verifiche eseguite dalla Prefettura, siano acquisite informazioni antimafia dal valore interdittivo, ovvero dovessero emergere ipotesi di collegamento formale c/o sostanziale con altre imprese partecipanti alle procedure concorsuali d'interesse, si impegna a rendere operativa una specifica clausola che preveda espressamente la risoluzione immediata e automatica del vincolo contrattuale ovvero a procedere alla revoca immediata dell'autorizzazione al subcontratto; in tal caso, a carico dell'impresa nei cui confronti siano acquisite informazioni antimafia dal valore interdittivo dovrà essere applicata anche una penale a titolo di liquidazione del danno - salvo comunque il maggior danno - nella misura del 10% 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 in relazione alla prima erogazione utile;
- d) fuori dalle ipotesi disciplinate dalla precedente lettera c), si obbliga a procedere alla risoluzione immediata e automatica del vincolo contrattuale ovvero alla revoca immediata dell'autorizzazione al subcontratto quando gli elementi relativi a tentativi di infiltrazione mafiosa, ovvero le ipotesi di collegamento formale e/o sostanziale con altre imprese partecipanti alle procedure concorsuali d'interesse, dovessero emergere successivamente alla stipula del contratto o all'autorizzazione al subcontratto;
- e) si impegna ad inserire nei bandi di gara la facoltà di non stipulare il contratto e di non autorizzare il subappalto o il subcontratto ovvero, se il contratto sia già stipulato o l'autorizzazione già concessa, di procedere alla risoluzione del vincolo contrattuale o alla revoca dell'autorizzazione al subappalto (clausola di gradimento), qualora vengano acquisiti elementi o indicazioni rilevanti ai fini delle valutazioni discrezionali ammesse dalla legge, così come previsto dall'art. 10, comma 9, del D.P.R. 252/98 ;
- f) si obbliga a non autorizzare subappalti a favore di imprese che abbiano partecipato alla procedura di aggiudicazione dell'appalto o della fornitura, salvo le ipotesi di lavorazioni altamente specialistiche;
- g) si impegna, nel caso in cui vengano acquisite informazioni dal valore interdittivo nei confronti di imprese affidatarie di subappalti e/o subcontratti, a valutare la possibilità di concedere all'impresa aggiudicataria una proroga dei termini per il completamento dei lavori e/o per la fornitura dei servizi;

### ART. 3

a) La stazione appaltante assume l'obbligo di richiedere le informazioni antimafia di cui all'art. 10 del D.P.R. n. 252/98 anche nei confronti dei soggetti ai quali vengono affidati le seguenti forniture e servizi "sensibili" indipendentemente dal valore: trasporto di materiali a discarica, smaltimento rifiuti, fornitura e/o trasporto terra; acquisizioni, dirette o indirette, di materiale da cava per inerti e di materiale da cave di prestito per movimento terra; fornitura e/o trasporto di calcestruzzo; fornitura e/o trasporto di bitume; noli a freddo di macchinari; fornitura con posa in opera e noli a caldo qualora non debbano essere assimilati a subappalto ai sensi dell'art. 118, comma 11, D.L.vo 163/2006; servizio di autotrasporto; guardiana di cantiere.

b) All'informazione interdittiva consegue il divieto per la impresa aggiudicataria di approvvigionarsi presso il soggetto controindicato, nonché, ove l'acquisizione di beni e servizi sia oggetto di contratto specifico, l'interruzione immediata del rapporto contrattuale, in conformità di apposita clausola risolutiva espressa da inserire nel bando e accettata dalla impresa aggiudicataria.

25

ART. 8

a) La stazione appaltante si impegna a riportare nei bandi di gara le seguenti clausole, che dovranno essere espressamente accettate e sottoscritte dalle imprese interessate in sede di stipula del contratto o subcontratto:

**Clausola n. 1**

*La sottoscritta impresa dichiara di essere a conoscenza di tutte le norme pattizie di cui al protocollo di legalità, sottoscritto nell'anno 2007 dalla stazione appaltante con la Prefettura di Napoli, tra l'altro consultabili al sito <http://www.utgnapoli.it>, e che qui si intendono integralmente riportate e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti.*

**Clausola n. 2**

*La sottoscritta impresa si impegna a denunciare immediatamente alle Forze di Polizia o all'Autorità Giudiziaria ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione nei confronti dell'imprenditore, degli eventuali componenti la compagine sociale o dei rispettivi familiari (richiesta di tangenti, pressioni per indirizzare l'assunzione di personale o l'affidamento di lavorazioni, forniture o servizi a determinate imprese, danneggiamenti, furti di beni personali o di cantiere).*

**Clausola n. 3**

*La sottoscritta impresa si impegna a segnalare alla Prefettura l'avvenuta formalizzazione della denuncia di cui alla precedente clausola 2 e ciò al fine di consentire, nell'immediato, da parte dell'Autorità di pubblica sicurezza, l'attivazione di ogni conseguente iniziativa.*

**Clausola n. 4**

*La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto, ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto o subcontratto, informazioni interdittive di cui all'art. 10 del DPR 252/98, ovvero la sussistenza di ipotesi di collegamento formale e/o sostanziale o di accordi con altre imprese partecipanti alle procedure concorsuali d'interesse. 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 10% del valore del contratto ovvero, qualora lo stesso non sia determinato o determinabile, una penale pari al valore delle prestazioni al momento eseguite; le predette penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte della stazione appaltante, del relativo importo dalle somme dovute all'impresa in relazione alla prima erogazione utile.*

**Clausola n. 5**

*La sottoscritta impresa 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 e sindacale.*

**Clausola n. 6**

*La sottoscritta impresa dichiara, altresì, di essere a conoscenza del divieto per la stazione appaltante di autorizzare subappalti a favore delle imprese partecipanti alla gara e non risultate aggiudicatarie, salvo le ipotesi di lavorazioni altamente specialistiche.*

**Clausola n. 7**

*La sottoscritta impresa 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 al subcontratto nonché, l'applicazione di una penale, a titolo di liquidazione dei danni - salvo comunque il maggior danno - nella misura del 10% del valore del contratto o, quando lo stesso non sia determinato o determinabile, delle prestazioni al momento eseguite, qualora venga effettuata una movimentazione finanziaria (in entrata o in uscita) senza avvalersi degli intermediari di cui al decreto-legge n. 143/1991.*

**Clausola di cui al comma 2 dell'art. 3**

*"La sottoscritta impresa dichiara di essere a conoscenza ed accettare la clausola risolutiva espressa che prevede il divieto di aprire rapporti contrattuali di subfornitura, ovvero di interrompere gli stessi se già sottoscritti, nei caso di fornitura dei cosiddetti servizi "sensibili" di cui al comma 1 dell'art. 3, laddove emergano informazioni interdittive ai sensi dell'art. 10 del dpr 252/98 a carico del subfornitore."*

**Programma 100**

In attuazione del Programma 100 della Relazione Previsionale e Programmatica del Comune di Napoli, che prevede l'applicazione di nuove regole nei rapporti con l'Amministrazione Comunale, in particolare per i contratti di appalto di lavori, servizi e forniture, l'aggiudicazione è subordinata all'iscrizione dell'appaltatore, ove dovuta, nell'anagrafe dei contribuenti, ed alla verifica della correttezza dei pagamenti dei tributi locali.

26

#### **Articolo 25**

##### **Obblighi dell'appaltatore relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari**

L'appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla Prefettura/Ufficio Territoriale di Governo della Provincia di Napoli della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

#### **Articolo 26**

##### **Normative contrattuali**

Il Progetto sarà regolato dalla presente lettera d'invito e sarà, inoltre, soggetto a tutte le vigenti disposizioni in materia. L'ente affidatario è tenuto all'osservanza di tutte le leggi, i decreti ed i regolamenti in vigore o che saranno emanati durante il periodo del progetto e, quindi, si impegna anche a rispettare tutte le leggi vigenti in materia di assunzione ed impiego del personale e degli obblighi derivanti dai contratti collettivi di lavoro, nonché la normativa tutta regolante le specifiche prestazioni oggetto del presente rapporto.

Il contratto di progetto sarà impegnativo per l'affidatario dalla data di affidamento mentre per il Comune sarà subordinato alle approvazioni di legge.

Tabella 1

**PROSPETTO ECONOMICO CENTRALE OPERATIVA SOCIALE (COS)**

	Ore		costo		
	costo orario	settimanali	settimanale	TOTALE (10 settimane)	
Assistente Sociale (D3/E1)	20.7427932	36	746,74	7.467,41	
Operatore di centrale (C1 con indennità di turno)	19,28	372	7.172,16	71.721,60	
<i>subtotale costo operatori</i>				79.189,01	
costi di gestione (10%)				7.918,90	
<b>Totale al netto di IVA</b>				<b>87.107,91</b>	
<b>Totale compreso IVA al 4%</b>				<b>90.592,22</b>	

72

9

28



COMUNE DI NAPOLI

Determinazione n. 1290 del 20/9/12

**DIPARTIMENTO SEGRETERIA GENERALE**  
**SEGRETERIA DELLA GIUNTA COMUNALE**

La presente determinazione è stata affissa all'Albo Pretorio, ai sensi dell'art. 10, comma 1,

D.Lgs. n. 267/2000, il 26 SET. 2012.

p. IL SEGRETARIO GENERALE

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'S' followed by a surname.