



COMUNE DI CALVELLO

Provincia di Potenza

Capitolato Speciale d'Appalto *per la gestione dello*

“SPORTELLO DEL CITTADINO”

periodo 2019/2020

(CIG 78474218AA)

INDICE

CAPO I: NORME GENERALI DELL'APPALTO

Art. 1 - OGGETTO DELL' APPALTO

Art. 2 - PARTI CONTRAENTI

Art. 3 - DURATA DEL CONTRATTO

Art. 4 - VALORE ECONOMICO DELL' APPALTO E SVILUPPO DEL SERVIZIO

Art. 5 - PROCEDURE DI GARA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Art. 6 - GARANZIA FIDEIUSSORIA DEFINITIVA

Art. 7 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO – SPESE

Art. 8 - POLIZZA ASSICURATIVA

Art. 9 - TRACCIABILITA'

Art. 10 - TUTELA DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI

Art. 11 - GARANZIE PER IL PERSONALE IN SERVIZIO

Art. 12 - ACCREDITAMENTO DEL PERSONALE E CLAUSOLA DI GRADIMENTO

Art. 13 - CONDIZIONI CONTRATTUALI PER IL PERSONALE

Art. 14 - ASSENZE E SOSTITUZIONI DEL PERSONALE

Art. 15 - VIOLAZIONE DELLE NORME IN MATERIA DI PERSONALE

Art. 16 - RESPONSABILE DELL' APPALTO E SEDE OPERATIVA

Art. 17 - SICUREZZA

Art. 18 - VERIFICHE DI CONFORMITA'

Art. 19 - REVISIONE PREZZI

Art. 20 - PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

Art. 21 - VARIAZIONE DEI SERVIZI E MODIFICA DEL CORRISPETTIVO

Art. 22 - OBBLIGHI A CARICO DELL' APPALTATORE

Art. 23 - VALUTAZIONE QUALITA'

Art. 24 - PENALITÀ

Art. 25 - DIVIETO DI SUB-APPALTO

Art. 26 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Art. 27 - CLAUSOLA DI RECESSO

Art. 28 - FORO COMPETENTE

Art. 29 – RINVIO

Art. 30 - RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

ART. 31 – FINALITÀ

ART. 32 – FUNZIONI E OBIETTIVI SPECIFICI

ART. 33– DESTINATARI

ART. 34 – SEDE

ART. 35 - MODALITÀ DI ACCESSO

ART. 36 – FUNZIONAMENTO

Art. 37 - FIGURA PROFESSIONALE RICHIESTA

Art. 38- ALTRI ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE

Art. 39 - SERVIZI E COSTI A CARICO DELL'AMMINISTRAZIONE

CAPO I – Norme generali

ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto del presente appalto è la gestione dello SPORTELLO DEL CITTADINO quale contenitore che gestisca , ove possibile in un approccio end to end, la relazione prioritaria tra il Comune e il cittadino

ART. 2 – PARTI CONTRAENTI

Parti contraenti del presente Capitolato sono il Comune di Calvello (di seguito denominato anche "amministrazione comunale") e l'impresa appaltatrice del Servizio "SPORTELLO DEL CITTADINO" (di seguito denominata anche "aggiudicatario" o "ditta appaltatrice").

ART.3 - DURATA DEL CONTRATTO

1. L'appalto ha durata 18 mesi presumibilmente dal 1 maggio 2019 fatta salva l'ipotesi di un avvio posticipato per il tempo strettamente necessario, qualora la procedura di aggiudicazione non si completasse entro il termine del 30/04/2019. Al termine del periodo contrattuale, l'appalto scadrà di pieno diritto, senza bisogno di disdetta, preavviso, diffida o costituzione in mora, fatta salva la necessità di questa amministrazione Comunale di prorogare il contratto in essere, per la necessità di concludere il procedimento contrattuale per un successivo nuovo affidamento della gestione. E' fatta, altresì, salva la facoltà dell'Amministrazione di disporre di una proroga, nel rispetto della disciplina dettata dalla normativa vigente in materia di rinnovi contrattuali.

2. In caso di passaggio di gestione ad altro Appaltatore alla scadenza naturale, ovvero in caso di risoluzione o recesso del contratto, l'Appaltatore gerente dovrà garantire le operazioni necessarie al regolare passaggio di consegne del Servizio, assicurando la continuità dello stesso. In caso di mancato rispetto della presente disposizione, l'Amministrazione Comunale si riserva di trattenere a titolo di penale l'ultima rata di pagamento, la garanzia definitiva e fatta salva la richiesta di ulteriori danni.

ART. 4 – VALORE ECONOMICO DELL'APPALTO E SVILUPPO DEL SERVIZIO

1. Il valore economico del contratto IVA di Legge inclusa, è pari ad **euro 102.000,00** complessivi di cui euro 1,000 (mille,00) per oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso. L'importo contrattuale comprende il costo per oneri per la sicurezza a carico dell'appaltatore ai sensi dell'articolo 97 del D. Lgs n. 50/2016.

2. Non è possibile partecipare alla gara se non per lo svolgimento integrale del servizio oggetto del presente appalto.

Art. 5 – PROCEDURE DI GARA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

La gara si terrà nella forma della procedura aperta tramite piattaforma elettronica per l'appalto del servizio denominato "SPORTELLO DEL CITTADINO", con criterio di aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs n 50/2016

Art. 6 – CAUZIONE/GARANZIA FIDEIUSSORIA DEFINITIVA

1. Per partecipare alla gara è richiesta una cauzione provvisoria di cui all'art. 93 del D.lgs 50/2016, per un importo garantito di € 1.672,13, pari al 2% del valore presunto complessivo dell'appalto di € 83,606,56 e di €102.000,00 iva inclusa, da prestarsi, a scelta dell'offerente, sotto forma di cauzione o di fidejussione con le seguenti modalità e prescrizioni:

a) cauzione costituita mediante versamento in contanti o in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato al corso del giorno del deposito, presso una sezione della Tesoreria Provinciale (Banca d'Italia) o presso le aziende di credito autorizzate, a titolo di pegno a favore del Comune di Calvello;

b) fidejussione, a scelta dell'offerente, bancaria o assicurativa o rilasciata da intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D. Lgs. n. 385/1993, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò specificamente autorizzati – in conformità ai disposti del D.P.R. n. 115/2004 - dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, autorizzazione che deve essere presentata in copia unitamente alla polizza. A pena di esclusione, le fidejussioni bancarie, le polizze assicurative nonché le polizze rilasciate da intermediari finanziari come previsto nel suddetto punto b), dovranno prevedere espressamente:

1. validità per almeno 180 giorni dalla data di presentazione dell'offerta;

2. impegno del fidejussore a rilasciare la garanzia definitiva qualora l'offerente risultasse aggiudicatario;

3. clausola che preveda espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del Codice Civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta della amministrazione comunale e senza possibilità di porre eccezioni.

La cauzione potrà essere prestata altresì mediante versamento in contanti sul conto del servizio di Tesoreria, intestato al Comune di Calvello – IBAN IT57J0859742030000010500314 presso la Banca di Credito Cooperativo di Laurenzana e Nova Siri, indicando nella causale la seguente dicitura “DEPOSITO CAUZIONALE INFRUTTIFERO - Cauzione provvisoria appalto CIG: 78474218AA in tal caso, deve essere allegato alla documentazione amministrativa l'originale dell'attestazione di avvenuto versamento.

A prescindere dalla forma di costituzione prescelta, anche se presentata in contanti o titoli del debito pubblico, la garanzia provvisoria deve essere accompagnata, a pena di esclusione, dalla dichiarazione di impegno incondizionato di un Istituto Bancario o di una Compagnia Assicurativa, oppure di un Intermediario Finanziario, iscritto nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D.L.vo n. 385/1993, a rilasciare la garanzia fideiussoria definitiva qualora l'offerente risultasse aggiudicatario.

La cauzione copre la mancata sottoscrizione del contratto per fatto dell'aggiudicatario nonché il pagamento delle sanzioni pecuniarie di cui all'art. 80 83 del D.Lgs. 50/2016, ed è svincolata automaticamente al momento della sottoscrizione del contratto medesimo; le cauzioni provvisorie prestate dai soggetti non aggiudicatari sono restituite.

L'ammontare della cauzione è ridotto del 50% per le ditte alle quali venga rilasciata, da organismi accreditati, la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000 ovvero la dichiarazione di elementi significativi e tra loro correlati. Ai non aggiudicatari la cauzione provvisoria è restituita entro trenta giorni dall'aggiudicazione.

La ditta aggiudicataria, precedentemente alla stipulazione del contratto, dovrà costituire cauzione definitiva così come stabilito dall'art. 103 del D.Lgs 50/2016 e dal D.M. 123/2004.

La garanzia dovrà essere presentata prima della sottoscrizione del contratto, o nel caso di affidamento del servizio in pendenza di stipula del contratto, prima dell'affidamento stesso. La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte della amministrazione comunale, nonché l'aggiudicazione dell'appalto al concorrente che segue in graduatoria.

Tale cauzione garantirà l'eventuale risarcimento dei danni, nonché il rimborso delle spese che l'Ente appaltante dovesse eventualmente sostenere durante la gestione appaltata, per fatto dell'appaltatore, a causa dell'inadempimento o cattiva esecuzione del contratto. Resta salvo, per l'Ente, l'esperimento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente. Tale cauzione resterà vincolata fino alla scadenza del contratto, comunque fino a che non sia stata definita ogni eventuale eccezione o controversia, e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione del servizio.

2. In caso di riduzione della garanzia per incameramento parziale, la medesima andrà ricostituita nell'ammontare iniziale entro 30 giorni dal verificarsi della riduzione.

Art. 7 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO - SPESE

1. La stipulazione del contratto è subordinata all'espletamento delle procedure di legge previste per l'accertamento dell'insussistenza di condizioni che inibiscono la capacità di contrattare con la Pubblica Amministrazione, alla verifica del DURC e della regolarità della posizione fiscale.

2. Le spese contrattuali sono a carico dell'appaltatore unitamente a tutti gli oneri, imposte e tasse di qualsiasi natura relativi all'appalto.

3. Qualora la ditta aggiudicataria del servizio non si presenti entro il termine prefissato e non concorrano motivi da essere valutati dall'Ente per una stipula tardiva, questa ha facoltà di dichiararla decaduta dall'aggiudicazione, e si riserva la facoltà, qualora ne ravvisi a suo insindacabile giudizio l'opportunità e la convenienza, di aggiudicare l'appalto alla migliore offerta in ordine successivo nella graduatoria. In tal caso rimangono comunque a carico della ditta inadempiente le maggiori spese sostenute.

4. Sono a carico dell'aggiudicatario anche le spese di pubblicazione dei bandi e degli avvisi di cui all'articolo 72 e 73 e all'articolo 36 del D. Lgs. n. 50/2016, da rimborsare alla amministrazione comunale entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione.

Art. 8 - POLIZZA ASSICURATIVA

1. La ditta aggiudicataria si assume ogni responsabilità sia civile, sia penale, derivantegli ai sensi di legge in seguito all'espletamento di quanto richiesto dal presente Capitolato.

2. La ditta aggiudicataria è responsabile dei danni che dovessero occorrere agli utenti del servizio, a terzi nel corso dello svolgimento dell'attività anche imputabili a colpa dei propri operatori (inclusi soci, volontari e altri collaboratori o prestatori di lavoro, dipendenti e non, di cui la ditta aggiudicataria si avvalga) o derivanti da gravi irregolarità o carenze nelle prestazioni, nonché dei danni ai propri dipendenti.

3. L'Amministrazione Comunale è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovessero accadere agli utenti ed ai propri dipendenti durante l'esecuzione dei servizi.

4. La ditta aggiudicataria assumerà l'onere di garantire l'Amministrazione Comunale contro ogni azione che possa essere intentata nei confronti della stessa Amministrazione Comunale per infortuni o danni arrecati

a terzi o a dipendenti, in relazione allo svolgimento del servizio, attraverso la stipula di adeguata polizza Assicurativa RCT/O con clausola di rinuncia alla rivalsa dell'Assicuratore nei confronti del Comune di Calvello.

5. La ditta aggiudicataria si impegna dunque a stipulare, con effetti dalla data di decorrenza dell'appalto ed a consegnare all'Amministrazione Comunale, in sede di stipula del contratto, una polizza RCT/O con una primaria Compagnia di Assicurazione nella quale l'Amministrazione Comunale dovrà essere inclusa nell'articolo "novero dei terzi". La polizza dovrà prevedere di tenere indenne l'Assicurato di quanto questi sia tenuto a pagare, quale civilmente responsabile ai sensi di legge, a titolo di risarcimento (capitale, interessi e spese) di danni involontariamente cagionati a terzi, per morte, per lesioni personali e per danneggiamenti a cose, in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta. L'assicurazione dovrà valere anche per la responsabilità civile derivante all'Assicurato da fatto doloso di persone delle quali l'Assicurato debba rispondere (compresi soci, volontari e/o da altri collaboratori non dipendenti). Nella sezione RCO, l'assicurazione deve esonerare l'Amministrazione Comunale da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovessero accadere al personale della ditta aggiudicataria, durante l'esecuzione dei servizi. La ditta aggiudicataria, inoltre, garantirà la copertura assicurativa dei propri operatori (inclusi soci, volontari e altri collaboratori o prestatori di lavoro, dipendenti e non, di cui la ditta aggiudicataria si avvalga), in relazione al servizio prestato (comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata).

Copia delle suddette polizze, debitamente quietanziate, dovrà essere consegnata all'Amministrazione Comunale prima della stipulazione del contratto e, comunque, prima dell'avvio del servizio. Qualora le polizze, a seguito di verifiche d'ufficio, non dovessero risultare adeguate all'attività oggetto dell'appalto ed a quanto disposto dal presente articolo, la ditta aggiudicataria è tenuta a renderle conformi a quanto richiesto dall'Amministrazione Comunale. Ogni anno l'impresa dovrà presentare copia della quietanza di pagamento del premio relativo alle polizze medesime. La mancata presentazione delle polizze, nonché il mancato adeguamento entro i termini stabiliti, comporta la decadenza dell'aggiudicazione.

Art. 9 - TRACCIABILITA'

Ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 136 del 2010 tra le parti vi è obbligo del rispetto delle clausole relative alla tracciabilità dei flussi finanziari, pena la nullità del contratto. E' inoltre fatto obbligo per l'aggiudicataria di comunicare all'Amministrazione Comunale gli estremi del conto corrente bancario o postale dedicato e le generalità delle persone delegate ad operare su di esso.

Art. 10 - TUTELA DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI

1. Il Comune di Calvello ai sensi della legge 196/2003 è titolare del trattamento dei dati personali relativi alle persone che fruiscono dei servizi previsti dal presente appalto. Lo stesso nominerà la ditta aggiudicataria responsabile delle medesime informazioni che, in ragione dello svolgimento del servizio, necessariamente acquisirà. L'Aggiudicataria procederà al trattamento dei dati attenendosi alle istruzioni impartite dall'Amministrazione, in particolare:

- dovrà trattare i dati in suo possesso esclusivamente ai fini dell'espletamento del servizio appaltato;
- non potrà comunicare a terzi né diffondere i dati in suo possesso, se non previa liberatoria dell'utente;
- non potrà conservare i dati in suo possesso successivamente alla scadenza del contratto d'appalto;
- tutti i dati, i documenti, gli atti in suo possesso dovranno essere restituiti agli uffici competenti entro il termine perentorio di dieci giorni dalla scadenza contrattuale;
- dovrà adottare misure atte a garantire la sicurezza dei dati in suo possesso secondo quanto previsto dal D.P.R. 318/99 e s.m.i.

2. L'Impresa aggiudicataria si impegna a non utilizzare in alcun caso le notizie e le informazioni di cui i suoi operatori siano venuti in possesso nell'ambito dell'attività prestata.

3. L'Impresa dovrà comunicare, al momento della stipula del contratto, il nominativo del responsabile del trattamento dei dati.

Art. 11 – GARANZIE PER IL PERSONALE IN SERVIZIO

Qualora sia previsto dal contratto di lavoro di riferimento ed alle condizioni normative ed economiche eventualmente ivi indicate, l'impresa, compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali derivanti dal servizio prestato dovrà essere disposta all'assunzione nel proprio organico di quel personale.

Art. 12 – ACCREDITAMENTO DEL PERSONALE E CLAUSOLA DI GRADIMENTO

1. L'Impresa aggiudicataria, in applicazione dell'art. 50 del D.Lgvo 50/2016 e s.m.i. fornisce al Comune i servizi richiesti mediante personale attraverso le figure professionali che saranno meglio specificate nel Capo II

del presente Capitolo, che sia stato precedentemente impiegato nell'attività di sportello anche nell'ambito di progetti civili di inclusione reddito minimo d'inserimento e comunque tutti i progetti di inclusione sia comunali che regionali, con precedenza a giovani di età inferiore a 45 anni e che siano disoccupati da almeno 6 mesi.

2. L'Impresa dovrà trasmettere entro 30 giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione e comunque non oltre 3 giorni dall'avvio del servizio l'elenco del personale operante con specificata la relativa qualifica.

3. Ogni variazione a detto elenco dovrà essere comunicata entro sette giorni. Spetta al Dirigente del Settore Servizi alla Persona qualsiasi accertamento della sussistenza dei requisiti richiesti.

4. Il personale dell'Impresa aggiudicataria potrà essere avviato al servizio solo dopo formale accreditamento presso l'Amministrazione aggiudicatrice. Il processo di accreditamento riguarda tutti gli operatori inviati dall'Impresa aggiudicataria. Tale accreditamento si svolge attraverso l'esame da parte dell'Amministrazione aggiudicatrice della seguente documentazione:

a) Elenco degli operatori utilizzati e suo aggiornamento;

b) Fascicolo nominativo per ciascun operatore, contenente i seguenti documenti e notizie:

- Copia del documento di identità in corso di validità;
- Fotocopia autenticata del titolo di studio richiesto;
- Attestato di iscrizione all'Albo Professionale, ove richiesto;
- Curriculum professionale;
- Documentazione relativa all'inquadramento previdenziale ed assicurativo e copia del Contratto di lavoro sottoscritto.

5. L'Impresa aggiudicataria informerà l'Amministrazione aggiudicatrice delle eventuali dimissioni di proprio personale, di norma con 30 gg. di anticipo sulla data di cessazione del rapporto. Resta escluso ogni rapporto giuridico ed amministrativo diretto tra l'Amministrazione aggiudicatrice ed il personale impiegato dall'Impresa aggiudicataria per lo svolgimento dei servizi oggetto dell'appalto.

6. Il processo di selezione del personale ed ogni responsabilità in merito alla corretta attivazione delle procedure relative al reperimento dello stesso resta in capo all'aggiudicataria contraente.

7. L'Amministrazione aggiudicatrice si riserva di segnalare eventuali inadeguatezze del personale operante in rapporto alle funzioni richieste. Nel caso in cui non risultasse possibile ovviare a dette inadeguatezze, il Dirigente del Settore Servizi alla Persona si riserva la facoltà di richiedere alla controparte l'immediata sostituzione dell'unità di personale interessata con altra unità rispondente alle caratteristiche programmate. Nel caso in cui ciò non fosse possibile, è facoltà del Dirigente ricusare le prestazioni del personale limitatamente alle unità di personale che ricadano nella fattispecie.

8. A giudizio insindacabile del Dirigente del Settore Programmazione e servizi d'impresa alla Persona l'Impresa provvederà entro il termine di 15 giorni dalla richiesta, alla sostituzione di quel personale ritenuto inadatto allo svolgimento delle proprie funzioni.

9. L'inosservanza del termine di 15 giorni può comportare applicazione di penale in base all'articolo 25 del presente Capitolo.

10. Il personale in servizio dovrà essere dotato di tesserino di riconoscimento con indicazione di appartenenza all'impresa aggiudicataria.

Art. 13 - CONDIZIONI CONTRATTUALI PER IL PERSONALE

1. L'appaltatore, ancorché non aderente ad associazioni firmatarie si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperative, nei confronti dei soci lavoratori, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionali di lavoro e dagli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori maggiormente rappresentative, nonché a rispettarne le norme e le procedure previste dalla legge, alla data dell'offerta e per tutta la durata dell'appalto.

2. I suddetti obblighi vincolano l'affidataria anche nel caso in cui la stessa non aderisca ad associazioni sindacali di categoria o abbia ad esse receduto.

3. L'appaltatore, se Cooperativa Sociale, in nessun caso richiederà agli operatori, quale condizione vincolante per il reincarico o l'incarico ex novo, l'adesione in qualità di socio lavoratore. Tale adesione potrà avvenire su esclusiva scelta volontaria del lavoratore.

4. L'appaltatore è tenuto inoltre all'osservanza ed alla applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali e assistenziali, nei confronti del proprio personale e dei soci lavoratori nel caso di cooperative.

5. L'Amministrazione aggiudicatrice potrà richiedere all'appaltatore in qualsiasi momento l'esibizione della documentazione al fine di verificare la corretta attuazione degli obblighi inerenti l'applicazione del CCNL di riferimento e delle leggi in materia previdenziale, assistenziale e assicurativa del personale in servizio per il Comune di Calvello ma anche del restante personale operante per l'impresa.

Art. 14 – ASSENZE E SOSTITUZIONI DEL PERSONALE

1. L'Impresa aggiudicataria si impegna a sostituire regolarmente il proprio personale, senza alcun costo aggiuntivo per l'Amministrazione aggiudicatrice, in caso di assenze per dimissioni, malattia o infortunio e aspettativa. L'Impresa aggiudicataria si impegna a mantenere sempre aggiornato l'elenco del personale in servizio. Tale aggiornamento avverrà mediante comunicazione formale dei dati richiesti per l'accreditamento.
2. La mancata sostituzione del personale assente comporterà la decurtazione delle somme dovute all'appaltatore nella misura pari al costo orario del personale assente per il tempo di assenza cumulata.
3. L'Appaltatore si obbliga ad informare tempestivamente l'Amministrazione aggiudicatrice della proclamazione di agitazioni sindacali che possano compromettere l'effettuazione del servizio.

Art. 15 – VIOLAZIONE DELLE NORME IN MATERIA DI PERSONALE

1. Per quanto riguarda la tutela dei lavoratori e la regolarità contributiva si applica quanto previsto agli articoli 4, 5 e 6 del Dpr 207/2010.
2. Qualora l'appaltatore non risulti in regola con gli obblighi di cui agli articoli 11, 12, 14, del presente Capitolato, senza giustificati motivi, l'Amministrazione aggiudicatrice potrà procedere alla risoluzione del contratto. In caso di inadempienza rispetto agli obblighi di cui all'articolo 14 l'Amministrazione procederà alla risoluzione del contratto.
3. Nei casi di risoluzione del contratto cui al presente articolo alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dall'Amministrazione aggiudicatrice. Verrà inoltre incamerata la cauzione definitiva ai sensi della vigente normativa; ciò non esclude eventuali responsabilità civili o penali dell'Impresa.

Art. 16 - RESPONSABILE DELL'APPALTO E SEDE OPERATIVA

1. All'atto dell'avvio dei servizi, l'Impresa aggiudicataria è tenuta a comunicare all'Amministrazione aggiudicatrice il nominativo del Responsabile dell'Appalto, referente unico per tutta la durata del contratto della totalità dei servizi da erogare. Tale figura dovrà avere competenze gestionali e organizzative e disporre di poteri di firma e decisionali. Assolverà a funzioni di interfaccia per tutti gli aspetti operativi dell'organizzazione del servizio sul territorio, della gestione quotidiana del personale, di partecipazione alle fasi di programmazione e di verifica del servizio.
2. In caso di aggiudicazione l'impresa dovrà inoltre stabilire una sede operativa nella Provincia di Potenza, che sarà di riferimento per qualsiasi comunicazione fra Comune e Impresa.

Art. 17 – SICUREZZA

Sono a carico dell'aggiudicataria gli adempimenti ad essa riconducibili previsti dal D. Lgs. 81/2008. Tali adempimenti dovranno essere oggetto di informazione periodica da inviare al Settore Servizi alla Persona del Comune.

Art. 18- VERIFICHE DI CONFORMITA'

1. I controlli sulla natura e sul buon svolgimento del Servizio si svolgeranno periodicamente tra il Dirigente del Settore Servizi alla Persona o suo delegato e il responsabile dell'appalto.
2. Nel corso di verifiche periodiche si constaterà il regolare funzionamento dei servizi, l'efficienza e l'efficacia della gestione in base a quanto concordato in sede di progettazione e programmazione.
3. Ogni sei mesi deve essere quindi presentata una relazione di verifica delle attività svolte. A fine anno deve essere effettuata con il Dirigente o suo delegato una verifica/valutazione del servizio svolto. Le relazioni dovranno contenere tutti i dati numerici rilevanti e necessari ad analizzare il servizio stesso.
4. Resta facoltà dell'Amministrazione Comunale richiedere in qualsiasi momento informazioni sul regolare svolgimento del servizio appaltato.

Art. 19 – REVISIONE PREZZI

Non è prevista la revisione dei prezzi.

Art. 20- PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

1. I pagamenti avverranno sulla base di fatture mensili.
2. Le fatture dovranno contenere la specifica analitica di tutti i costi sostenuti, inoltre dovranno riportare gli estremi della determinazione di affidamento dell'appalto che l'Amministrazione aggiudicatrice si impegna a comunicare.
3. Il pagamento avverrà previo accertamento da parte del Rup della prestazione effettuata in termini di qualità e quantità, in relazione agli obblighi contrattuali; per consentire tale accertamento le fatture dovranno essere corredate da copia dei fogli firma, da prospetto contabile riepilogativo mensile delle ore effettuate.

4. In caso di Durc irregolare i termini di pagamento di 30 giorni saranno sospesi in attesa di verifica ai sensi della vigente normativa.

Art. 21 - VARIAZIONE DEI SERVIZI E MODIFICA DEL CORRISPETTIVO

In applicazione dell'art. 106 comma 1, eventuali modifiche e varianti relative a contratti di appalto in corso di validità devono essere autorizzate dal Rup in base all'ordinamento della stazione appaltante cui esso dipende.

Art. 22 - OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE

1. L'impresa si impegna a rispettare e fare rispettare da parte del proprio personale il Codice di comportamento per i dipendenti pubblici di cui al DPR 62/2013, per quanto compatibili, secondo quanto ivi previsto all'art. 2 comma 3;
2. A questo fine l'aggiudicataria si impegna a consegnare a ciascun dipendente il suddetto DPR ed a verificarne la conoscenza;
3. La violazione degli obblighi previsti dal Codice di comportamento di cui al presente articolo costituisce causa di risoluzione contrattuale.

Art. 23 - VALUTAZIONE QUALITA'

1. L'Aggiudicataria dovrà presentare nell'offerta tecnica le modalità adottate per il controllo della qualità dei servizi e della qualità percepita da parte dell'utenza, con indicazione delle modalità previste di conseguente miglioramento dei servizi.
2. L'Aggiudicataria è tenuta ad elaborare la Carta dei Servizi dello Sportello Multiservizi e presentarla ai Servizi Sociali per l'approvazione.

Art. 24 - PENALITÀ

1. L'aggiudicataria ove non attenda agli obblighi, ovvero violi comunque le disposizioni del presente contratto, è tenuta al pagamento di una penalità variante da € 300,00 a € 2.000,00 in rapporto alla gravità dell'inadempienza e della recidiva, e raddoppiata in caso di violazioni reiterate.
2. In particolare l'aggiudicataria è soggetta a penalità tra € 300,00 e € 1.500,00:
 - a. in caso di violazioni degli obblighi contrattuali oggetto del presente Capitolato compresi quelli previsti nell'offerta tecnica presentata;
 - b. in caso di mancata produzione della documentazione richiesta
3. Mentre l'aggiudicataria sarà soggetta a penalità tra 400,00 € e 2.000,00 €
 - a) in caso di impiego di personale non avente requisiti e titoli previsti;
 - b) in caso di violazione dell'obbligo di provvedere alle sostituzioni del personale;
 - c) in caso di mancato rispetto delle condizioni migliorative presentate in fase di gara che costituiscono modifica degli obblighi del presente Capitolato;
 - d) in caso di irregolarità o ritardi di pagamento della retribuzione del personale impiegato.
4. L'applicazione della penale sarà preceduta da specifica contestazione scritta, da far pervenire all'appaltatore a mezzo raccomandata A.R., oppure mediante PEC, che avrà dieci giorni di tempo, decorrenti dalla data di ricezione della contestazione, per presentare le proprie contro deduzioni e giustificazioni.
5. Decorso infruttuosamente tale termine, o qualora le giustificazioni non siano ritenute congrue, il Dirigente del Settore Programmazione irrogherà la penale, il cui importo sarà dedotto dalla fattura relativa al mese successivo o incamerato direttamente dalla cauzione che dovrà essere ripristinata entro 15 giorni dall'incameramento.
6. Dopo l'applicazione di tre penali, in caso si verifichino ulteriori inadempimenti l'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto di appalto ai sensi dell'art. 1456 C.C. (Clausola risolutiva espressa), fatta salva comunicazione scritta alla ditta aggiudicataria con almeno 30 giorni di anticipo (dalla data di ricevimento della comunicazione) a mezzo di raccomandata RR o di PEC, e di aggiudicare la prosecuzione dell'appalto alla ditta risultante seconda in graduatoria. In ogni caso, qualora l'ammontare delle penali complessivamente irrogate superi l'importo del 10% del valore del contratto, la amministrazione comunale - su proposta del responsabile del procedimento - disporrà la risoluzione del contratto per grave inadempimento, grave irregolarità e grave ritardo, secondo l'art. 136 del codice dei contratti.
7. In tale caso l'Amministrazione procederà all'incameramento della cauzione definitiva.

Art. 25 - DIVIETO DI SUBAPPALTO

1. È vietato cedere o subappaltare i servizi assunti.
2. La violazione del divieto di cui al presente articolo comporterà la risoluzione del contratto e la perdita del deposito cauzionale salvo ulteriore risarcimento dei maggiori danni accertati.

3. In caso di associazioni di imprese e di consorzi non si considerano subappaltati i servizi che sono stati imputati alle rispettive imprese.

Art. 26 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

1. La persistenza o la reiterazione delle inadempienze contestate o comunque tali da pregiudicare il funzionamento del servizio o l'immagine dell'Amministrazione Comunale appaltante il servizio, produrrà la risoluzione anticipata del contratto.

2. A tale risoluzione si addiverrà, in deroga all'art. 1454 e 1456 del cc. nei seguenti casi:

- a. per motivi di pubblico interesse;
- b. frode nell'esecuzione dei servizi e delle prestazioni;
- c. inadempimento alle disposizioni contrattuali, nonché alle disposizioni del responsabile del procedimento o del direttore dell'esecuzione,
- d. non rispondenza dei servizi e delle prestazioni alle specifiche di contratto;
- e. manifesta incapacità o inidoneità, anche solo legale, nell'esecuzione dei servizi e delle prestazioni;
- f. inadempimento accertato alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e delle assicurazioni obbligatorie del personale;
- g. sospensione dei servizi e prestazioni da parte dell'appaltatore senza giustificato motivo;
- h. subappalto abusivo, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto;
- i. perdita, da parte dell'appaltatore, dei requisiti per l'esecuzione dei servizi e prestazioni, quali il fallimento o la irrogazione di misure sanzionatorie o cautelari che inibiscono la capacità di contrattare con la pubblica amministrazione;
- j. in caso di violazione del segreto d'ufficio e della tutela dei dati personali e sensibili (art. 10 del presente Capitolato);
- k. negli altri casi previsti nel presente Capitolato.

3. In detti casi il Comune, previa diffida ad adempiere, comunicata ai sensi dell'art. 1454 cc., oltre a ritenere la cauzione, ha facoltà di ritenere risolto di diritto il contratto senza che l'appaltatore possa avanzare pretesa alcuna e salvo restando comunque il risarcimento al Comune dei danni da questo patiti in ragioni delle suddette inadempienze e per le maggiori spese che il Comune dovesse sostenere per il rimanente periodo contrattuale, sia in caso di esercizio diretto delle prestazioni, sia in caso di nuovo appalto.

4. L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di non ammettere in futuro a gare analoghe, la ditta che, per inadempienze contrattuali, incorra nella risoluzione del contratto.

Art. 27 - CLAUSULA DI RECESSO

1. Così come previsto dal Testo Coordinato del Decreto Legge 6 Luglio 2012, n° 95, la amministrazione comunale ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal contratto, previa formale comunicazione all'appaltatore con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle convenzioni stipulate da Consip S.p.A. ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della legge 23 dicembre 1999, n. 488 successivamente alla stipula del predetto contratto siano migliorativi rispetto a quelli del contratto stipulato e l'appaltatore non acconsenta ad una modifica, secondo quanto proposto da Consip s.p.a., delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'articolo 26, comma 3 della legge 23 dicembre 1999, n. 488.

2. Ogni patto contrario alla presente disposizione e' nullo.

Art. 28 - FORO COMPETENTE

Per ogni controversia in ordine all'applicazione del presente Capitolato le parti stabiliscono che sarà competente il foro di Potenza.

Art. 29 - RINVIO

Per quanto non sia disposto o espressamente previsto dal presente Capitolato Speciale d'Appalto, si rinvia a quanto previsto dalla vigente normativa in materia di appalti, dal D.Lgs 50/2016 e D.Lgvo 56/2017 e successive modificazioni, dal Codice Civile, dal Regolamento per la Disciplina dei Contratti del Comune di Calvello, dal Dpr 207/2010 per le parti ancora vigenti.

Art. 30 - RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Responsabile del Procedimento è individuato nella persona del Responsabile della Centrale Unica di Committenza della Val Camastra, Ing. Rocco Di Tolla. Per informazioni: gli interessati potranno far riferimento per

ogni chiarimento al Comune di Calvello (PZ), Piazza Falcone, 1 - Cap. 85010. Tel. 0971/921911 - Fax 0971/921921.

CAPO II – NORME SPECIFICHE PER L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

ART. 31 – FINALITÀ

Il servizio è affidato al fine di rafforzare lo sportello del cittadino del Comune di Calvello con l'obiettivo è di rimuovere il più possibile l'intermediazione del cittadino nelle fasi di un procedimento che coinvolge uno o più servizi del Comune dando, invece, la possibilità allo stesso di rivolgersi ad un unico sportello dell'Ente - e non agli specifici servizi specialistici - per ottenere o solo le informazioni necessarie, o il servizio stesso piuttosto ancora la consegna dell'atto amministrativo di cui necessita.

ART. 32 – FUNZIONI E OBIETTIVI SPECIFICI

- Attualmente lo sportello del cittadino eroga i seguenti servizi:
- emissione certificati e visure camerali;
- prenotazioni ospedaliere attraverso il Centro unico di prenotazione (CUP);
- disbrigo di pratiche elettriche, gas , telefoniche (allaccio, subentro, voltura, etc);
- disbrigo di pratiche universitarie;
- consultazione supporto e orientamento per avvisi e/o bandi comunali e/o regionali e/o nazionali;
- ritiro e consegna do modulistica verso il Comune
- consegna etichette raccolta differenziata
- consegna buoni mensa

A questi servizi verranno passati in tutto o solo in prima fase di istruttoria/protocollazione e nella fase di chiusura, vari procedimenti oggi svolti direttamente dai servizi specialistici del Comune. L'obiettivo è quello di garantire un accesso più prolungato ed ordinato a tali servizi, con standard qualitativi mappati e con la possibilità di rivolgersi agli uffici tramite appuntamento per quei processi che lo richiedono.

E' in corso di stesura un piano che prevede un progressivo passaggio di competenze al nuovo Sportello del Cittadino nel corso dei primi 6 mesi del contratto con il necessario affiancamento degli uffici competenti per le fasi di TOJ (training on the job) a seguito della prima formazione teorica su procedimento e applicativi.

ART. 33- DESTINATARI

I destinatari diretti del servizio sono prioritariamente i cittadini di Calvello, gli operatori turistici ed i turisti. Le attività dello sportello sono rivolte in forma libera e senza distinzione alcuna di sesso, età, cittadinanza e religione.

ART. 34 – SEDE

La sede del servizio è individuata attualmente presso l'immobile sito in adiacenza alla Casa Comunale in attesa dei lavori nella nuova area individuata. L'aggiudicataria dovrà dotare lo sportello di tutti i beni di consumo e materiali per la gestione del servizio mentre sono a carico del Comune le dotazioni informatiche , le utenze elettriche e telefoniche, gli arredi di cui l'aggiudicataria risponde in caso di uso improprio o scorretto da parte del personale preposto.

ART. 35 - MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso al servizio è libero nei giorni e negli orari di apertura pubblica della sede, secondo il seguente orario definito all'art. 36 più un'ora settimanale per operatore per la chiusura delle attività di back office, le reportistiche di funzionamento, le riunioni di allineamento con il personale referente dell'amministrazione.

ART. 36 – FUNZIONAMENTO

Il servizio "Sportello" deve prevedere le seguenti modalità operative minime:

Apertura settimanale dal Lunedì al Venerdì:	dalle 9:00 alle 13:00
Martedì e Giovedì	dalle 16:00 alle 18:00
Sabato	dalle 9:00 alle 13:00

ART. 37 – FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE

N° 4 operatori di base con titolo di studio minimo diploma di scuola secondaria di secondo grado con la copresenza di 2 operatori e un impegno temporale per ciascun operatore di almeno 15ore/settimanali per le attività dello sportello e di pack nei rimanenti di scarso afflusso di pratiche. Tra i candidati che presentino questi requisiti, la società aggiudicataria dovrà impegnarsi ad assumere prioritariamente le persone, di età inferiore a 45 anni, che:

- nel corso degli ultimi 24 mesi siano stati impiegate per almeno 3 mesi continuativi in attività di supporto allo Sportello del cittadino nell'ambito del progetto di servizio civile svolto presso il Comune oppure dei progetti di sostegno/inclusione avviati dal Comune con istituzioni regionali (es obiettivo inclusione, reddito minimo, progetto TIS) o in precedenti contratti di gestione esternalizzata delle attività di sportello
- che siano in stato di disoccupazione da almeno 6 mesi alla data di pubblicazione del bando

Nel caso le candidature così individuate non fossero sufficienti a coprire l'organico richiesto dal servizio l'appaltatore selezionerà il personale disponibile tra coloro che, con gli stessi requisiti di età e titolo di studio, sono stati beneficiari dei bandi di assunzione emanati negli ultimi 4 anni dal Comune di Calvello e che si trovino da almeno 6 mesi in stato di disoccupazione.

ART. 38 – ALTRI ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE

L'appaltatore si impegna a garantire adeguata formazione e costante aggiornamento giuridico-normativo agli operatori incaricati e fornire agli addetti al servizio banche dati costantemente aggiornate relativamente al servizio in oggetto.

ART. 39 - SERVIZI E COSTI A CARICO DELL'AMMINISTRAZIONE

Sono a carico dell'Amministrazione le eventuali spese di affitto e le spese di gestione (manutenzione, utenze, ad eccezione di quelle telefoniche e pulizia) della sede individuata ad eccezione di quanto previsto nell'articolo 34 del presente capitolato. Per quanto attiene le spese telefoniche, nel darsi atto che la sede risulta già munita di linea di accesso telefonica, il costo della relativa fatturazione verrà addebitato come da fattura ricevuta alla ditta Aggiudicataria.

Responsabile del Settore Amministrativo
ad interim ing. Rocco Di Tolla