

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO
ASSISTITO DI PERSONE DAL DOMICILIO AI CENTRI SOCIO-RIABILITATIVI EDUCATIVI ED AI CENTRI
DIURNI ANZIANI (IDPC17SER058)**

CAPITOLATO TECNICO

CAPITOLATO TECNICO.....	1
1. OGGETTO DELL'APPALTO.....	3
2. DURATA DEL SERVIZIO	3
3. FASE TRANSITORIA (GESTIONE CAMBIO D'APPALTO)	4
4. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI.....	4
5. DEFINIZIONE DEI LOTTI.....	6
6. DETERMINAZIONE DEL PREZZO.....	7
7. OBBLIGHI DELLA DITTA.....	7
8. PRESCRIZIONI INERENTI IL PERSONALE	8
9. PRESCRIZIONI INERENTI GLI AUTOMEZZI.....	9
10. DOVERI DEL PERSONALE	10
10.1 OBBLIGO ALLA RISERVATEZZA	11
11. DETERMINAZIONE DEL PREZZO	12
12. RESPONSABILE DEL SERVIZIO.....	12
13. CONTROLLI DI QUALITA' E FUNZIONALITA' DEL SERVIZIO.....	13
14. PENALI	14
15. GARANZIA E RESPONSABILITA' DEL SERVIZIO.....	16
16. SCIOPERI E CAUSE DI FORZA MAGGIORI	17
17. FATTURAZIONE E PAGAMENTI	17
18. CLAUSOLA SOCIALE	18

1. OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio di trasporto assistito di persone dal domicilio ai centri socio-riabilitativi educativi ed ai centri diurni anziani dell'A.A.S. n. 3 Alto Friuli – Collinare – Medio Friuli.

L'appalto di cui trattasi data la caratteristica territoriale in cui il servizio viene svolto, è articolato in tre lotti aggiudicabili separatamente come di seguito riportato

- **Lotto 1** - Trasporto assistito di persone disabili - Comuni del distretto della Carnia e di Gemona del Friuli, dal domicilio ai Centri Socio Riabilitativi Educativi (CSRE) e alle strutture convenzionate.
- **Lotto 2** - Trasporto assistito di persone disabili - Comuni del distretto di S. Daniele del Friuli e di Codroipo, dal domicilio ai Centri Socio Riabilitativi Educativi (CSRE), e trasporto di minori disabili dal domicilio alla struttura la Nostra Famiglia di Pasian di Prato.
- **Lotto 3** - Trasporto assistito di persone adulte ed anziane parzialmente o non autosufficienti - Comuni del distretto Gemonese, Val Canale Canal del Ferro, dal domicilio ai Centri Diurni.

Si rinvia all'allegato A di ogni lotto per il dettaglio relativo agli indirizzi degli utenti attuali e centri di destinazione.

2. DURATA DEL SERVIZIO

L'appalto avrà una durata di 48 mesi a partire dalla data di effettivo inizio dell'erogazione dei servizi con possibilità di rinnovo per ulteriori 48 mesi, compatibilmente con la normativa vigente in materia, previa verifica della qualità del servizio erogato oltre che alla sussistenza delle condizioni di convenienza economica, in base ai vigenti prezzi di mercato.

L'azienda potrà recedere anticipatamente dal contratto anche in forma parziale, qualora:

- nei servizi della stessa intervengano trasformazioni di natura tecnico organizzative rilevanti ai fini e per gli scopi del servizio appaltato;

- disposizioni legislative, regolamentari ed autorizzative nonché direttive regionali in materia di economia e finanza pubblica non ne consentano la prosecuzione in tutto o in parte e/o provvedano a disciplinare in ambito regionale il servizio in maniera difforme rispetto a quanto previsto dal presente capitolato.

Il servizio dovrà essere avviato entro 30 giorni dalla sottoscrizione della convenzione, salvo diverso accordo con gli enti destinatari dei servizi.

Per i primi 120 gg. l'appalto si intende conferito a titolo di prova, per consentire alle aziende di effettuare un'ampia e complessiva valutazione, in relazione a quanto indicato in sede di offerta dalla ditta aggiudicataria.

Alla scadenza del contratto il fornitore è tenuto a concordare con il fornitore subentrante il piano di dismissione graduale dei servizi che verrà approvato dai singoli enti contraenti.

In attesa della definizione del nuovo contratto la ditta aggiudicataria sarà tenuta a continuare, qualora richiesto dall'EGAS, il servizio alle stesse condizioni già pattuite per ulteriori 6 mesi oltre alla scadenza naturale.

3. FASE TRANSITORIA (GESTIONE CAMBIO D'APPALTO)

Considerata la natura e la specificità delle prestazioni, è previsto un periodo di coesistenza con la ditta uscente per garantire la continuità del servizio. Le modalità di subentro saranno definite dalla ditta aggiudicataria di ciascun lotto con le singole Aziende interessate, nel rispetto di quanto previsto in offerta tecnica.

4. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

Per l'espletamento del servizio è richiesto:

- il rispetto dell'itinerario e dei chilometri attivi (con utenti trasportati) per raggiungere ognuno dei centri aziendali ed extra-aziendali, nonché ogni centro anziani (così come evidenziato in sede di offerta). L'itinerario ed i chilometri attivi potranno subire variazioni solo se autorizzati anticipatamente dall'Azienda;
- il rispetto del Piano Operativo di Trasporto che dovrà essere formalizzato tra l'Azienda, gli utenti e/o le famiglie degli utenti comprendente anche gli orari concordati;
- la sottoscrizione (richiesta dalla ditta aggiudicataria) di apposita dichiarazione dell'esercente la potestà genitoriale o del tutore o del curatore nonché del legale rappresentante dell'assistito affinché si assuma la piena responsabilità del medesimo in relazione alla sua sorveglianza sia prima della sua consegna al trasportatore sia al momento della ripresa in consegna al rientro, sollevando l'Azienda da ogni e qualsiasi responsabilità per eventuali inadempienze o irregolarità del trasportatore;

- la salita degli utenti trasportati direttamente presso l'abitazione degli stessi se richiesto, ovvero, qualora ciò risulti particolarmente difficoltoso per l'attuazione del servizio, nel punto più prossimo all'abitazione agevolmente raggiungibile con il mezzo di trasporto utilizzato (con l'aiuto, da parte dell'autista o da parte dell'accompagnatore – qualora ne fosse prevista la presenza – per salire o scendere dal mezzo di trasporto);
- la presenza, ove richiesto, oltre all'autista, per tutta la durata del trasporto di andata e di ritorno di un accompagnatore per la sorveglianza ed assistenza degli assistiti trasportati; per le persone anziane, che dovranno accedere ai Centri Diurni per Anziani di riferimento; l'autista e/o l'operatore addetto all'accompagnamento è tenuto, qualora richiesto, ad accedere al domicilio dell'utente, al fine di aiutare lo stesso a:
 - indossare e/o togliere soprabiti, cappotti sciarpe ecc. e quanto necessario per l'uscita e il rientro,
 - superare eventuali ostacoli/barriere architettoniche per mezzo del proprio supporto fisico e/o per mezzo di ausili specifici in dotazione all'utente.
- la tempestiva sostituzione dei mezzi avariati con altri autorizzati aventi analoghe caratteristiche, senza ulteriori costi per l'Azienda, entro 30 minuti, dall'avaria del mezzo principale se questa avviene durante l'espletamento del servizio;
- la dotazione al conducente o all'accompagnatore di ogni automezzo, di telefono cellulare il cui numero deve essere fornito ai familiari e/o ai legali rappresentanti dei trasportati e/o agli utenti stessi. Un tanto al fine di favorire il contatto per eventuali esigenze di servizio (malattie ecc.) o per eventuali variazioni al piano operativo di trasporto o per la comunicazione di eventuali ritardi;
- l'osservanza delle indicazioni e delle segnalazioni del Coordinatore Sociosanitario o altro Referente nominato dall'AAS, nonché dal Responsabile del Servizio sociale dei Comuni, per quanto riguarda variazioni delle località, inserimento e/o dimissioni degli utenti,
- lo svolgimento anche in presenza di condizioni atmosferiche avverse (pioggia, neve, ghiaccio) qualora non ci sia pregiudizio per l'incolumità dei trasportati;
- che tutti i conducenti siano in possesso di idonea patente di guida in relazione al mezzo utilizzato;
- il rispetto, da parte della ditta aggiudicataria, dell'orario indicato per la partenza e la riconsegna degli utenti al termine della giornata, con un massimo di 20 minuti di tolleranza, salvo casi eccezionali per i quali dovrà essere sempre informata tempestivamente la famiglia o l'interessato stesso, nonché successivamente il Servizio Sociale distrettuale e il Referente del Centro;
- che gli utenti non superino il limite massimo di presenza sul mezzo, pari a 90 minuti oltre al previsto tempo di percorrenza dal domicilio al Centro di riferimento. **Per quanto riguarda il Lotto n. 3 il tempo di permanenza sul mezzo dovrà essere pari a 40 minuti (max 60 minuti) oltre al previsto tempo di percorrenza dal domicilio al Centro di riferimento.**

Per quanto riguarda l'aspetto progettuale la ditta affidataria dovrà sviluppare le proprie proposte avendo chiara cognizione della configurazione geografica e sociale del territorio,

creando quindi le condizioni per individuare soluzioni efficienti e qualitativamente soddisfacenti. La flessibilità delle soluzioni logistiche, l'utilizzo di mezzi e soluzioni di trasporto innovativi sono intesi dall'AAS3 come presupposti imprescindibili per la sostenibilità ambientale ed economica del servizio.

5. DEFINIZIONE DEI LOTTI

Gli utenti dovranno essere accompagnati/prelevati presso/dai C.S.R.E./strutture convenzionate, come specificato nell'Allegato A, nel quale vengono anche riportati i luoghi di residenza degli utenti e gli indirizzi delle strutture di destinazione, al fine di consentire alle ditte concorrenti di redigere sia il progetto che l'offerta economica.

L'indicazione dei Comuni e degli indirizzi di cui sopra, potrà subire modifiche e/o rettifiche in base all'inserimento o dimissione degli utenti, il cui numero può variare in più o in meno in relazione alle segnalazioni del Direttore dei Servizi Sociosanitari o suo delegato, nonché dal Responsabile del Servizio Sociale dei Comuni o suo delegato.

Lotto 1 – Strutture per la disabilità ubicate sul territorio dei distretti della Carnia e del Gemonese Val Canale Canal del Ferro e nello specifico:

- C.S.R.E. e Comunità Alloggio di Enemonzo
- CSRE di Tolmezzo
- CSRE di Tarvisio
- CSRE di Gemona del Friuli
- Strutture convenzionate. Comunità Piergiorgio e Comunità di Rinascita Tolmezzo

Lotto 2 – Strutture per la disabilità ubicate sul territorio dei distretti di San Daniele del Friuli e di Codroipo e nello specifico:

- C.S.R.E. "Atelier" di Fagagna
- Struttura convenzionata: La Nostra Famiglia di Pasian di Prato
- CSRE di Codroipo
- Modulo Assistenziale di Codroipo
- Strutture convenzionate. Associazione La Pannocchia Onlus e Associazione Il Mosaico Onlus di Codroipo

Lotto 3 – Centri Diurni per Anziani ubicati sul territorio del distretto del Gemonese Val Canale Canal del Ferro e nello specifico:

- Centro Diurno di Venzone
- Centro Diurno di Pontebba

Per quanto riguarda questo lotto, si segnala che è stato avviato il processo di riorganizzazione dell'offerta dei Centri diurni per anziani gestiti dall'AAS3 nel territorio del Gemonese, Canal del Ferro e Valcanale.

La riorganizzazione potrebbe prevedere l'apertura di un altro centro nella zona del Gemonese con conseguente redistribuzione delle persone nelle varie strutture; pertanto gli indirizzi indicati nei lotto specifici potranno subire delle variazioni.

Si stima che il processo di riorganizzazione sarà completato entro il 2018.

Si precisa che il servizio oggetto del presente Capitolato rientra nelle funzioni oggetto di delega di gestione affidata dai Comuni alla A.A.S. 3 ai sensi di legge; la stessa pertanto è soggetta alle determinazioni dei Comuni in merito all'attuale organizzazione del servizio e/o all'individuazione dell'Ente gestore ed all'eventuale rinnovo della delega a questa Azienda.

6. DETERMINAZIONE DEL PREZZO

I prezzi offerti per i servizi di trasporto dovranno essere suddivisi, per singolo lotto, tra le seguenti tipologie:

- 1) Prezzo a km attivo con mezzo senza accompagnatore;
- 2) Prezzo a km attivo con mezzo con accompagnatore;
- 3) Prezzo a km attivo con mezzo speciale ed accompagnatore;
- 4) Prezzo complessivo annuo proposto del lotto

I prezzi dovranno essere comprensivi di tutte le spese derivanti dall'utilizzo del mezzo e dall'impiego del personale, di ogni spesa accessoria inerente l'espletamento del servizio ed ogni ulteriore onere accessorio anche di natura fiscale, esclusa l'IVA, la cui aliquota dovrà comunque essere indicata in sede di offerta.

7. OBBLIGHI DELLA DITTA

La Ditta, in relazione alle previsioni di cui ai precedenti articoli si impegna a:

- a) garantire la regolarità del Servizio - per tutte le giornate dell'anno, nell'ambito degli orari fissati - con proprio personale qualificato, sia sul piano tecnico che su quello dell'esperienza specifica nel settore;
- b) trattandosi di servizio di pubblico interesse, la Ditta assicura e garantisce l'erogazione del servizio di cui al presente capitolato, sempre ed in ogni caso;
- c) garantire momenti di aggiornamento-formazione specifica del proprio personale da realizzarsi al di fuori dell'attività.
- a) fornire tutti gli operatori di un tesserino di riconoscimento da apporre sulla divisa, che dovrà essere idonea alle mansioni da svolgere;
- b) limitare i fenomeni di turn-over, tramite la stabilità del gruppo degli operatori;

- c) prevedere la sostituzione del personale assente entro 24 ore, con relativa comunicazione scritta recante le generalità del sostituto da inoltrare ai Referenti del Servizio;
- d) provvedere alla sospensione degli interventi ed alla sostituzione degli operatori che dovessero risultare inidonei a seguito di formale segnalazione da parte dei competenti organi aziendali, quanto prima possibile e comunque entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla segnalazione stessa;
- e) dare immediata comunicazione scritta, anche a mezzo email, ai Referenti aziendali, di qualsiasi evento di carattere straordinario, riguardante l'andamento del Servizio;
- f) tramite l'operatore, dare immediata comunicazione di eventi gravi, traumatici ed improvvisi al Servizio/Operatore referente, fermi restando gli obblighi di legge di cui all'art. 362 del C.P.;

Ogni eventuale variazione nell'elenco nominativo degli operatori, presentato in sede di avvio del servizio, dovrà essere tempestivamente comunicato al Responsabile del Servizio entro due giorni lavorativi dall'avvenuta variazione.

8. PRESCRIZIONI INERENTI IL PERSONALE

La ditta aggiudicataria

- dovrà impiegare personale di sicura moralità, il quale sarà tenuto ad osservare diligentemente tutte le norme e disposizioni generali e disciplinari in vigore presso le relative strutture. La ditta trasmetterà per iscritto all'A.A.S. ogni qualvolta ci siano delle modifiche, l'elenco aggiornato dei nominativi del personale addetto, con l'indicazione completa delle generalità, delle qualifiche e delle mansioni ricoperte.
Il personale dipenderà ad ogni effetto dalla ditta aggiudicataria e dovrà mantenere in servizio un contegno irreprensibile e decoroso.
- è unica ed esclusiva responsabile nei confronti del personale impiegato nel servizio per l'adempimento di tutte le obbligazioni di legge, normative e contrattuali, disciplinanti il rapporto di lavoro e in particolare di tutti gli obblighi previdenziali, assistenziali ed assicurativi. Dovrà in ogni caso predisporre e controllare che i servizi vengano prestati nel rigoroso rispetto delle normative antinfortunistiche, di sicurezza igienico - sanitaria, ecc.

In ottemperanza a quanto disposto dal D.Lgs. n.81/2008 e s.i.m si precisa che il Servizio di prevenzione e protezione rischi dell'Azienda, a seguito della verifica della documentazione pervenuta, convocherà la stessa - in data da comunicarsi - per la compilazione di un apposito verbale relativo sia agli aspetti tecnici che allo scambio di informazioni sui rischi specifici del lavoro da svolgere, al fine di cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione

dai rischi sul lavoro e coordinare gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori.

Il personale che sarà messo a disposizione dalla ditta aggiudicataria deve essere professionalmente capace e fisicamente idoneo, a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio, delle modalità d'uso e funzionamento dei dispositivi e delle misure di sicurezza previste dal Decreto Legislativo n. 81 del 2008 e s.i.m.

Inoltre dovrà:

- essere sempre dotato di apposita divisa e tessera di riconoscimento, corredata di fotografia e contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro;
- essere di assoluta fiducia e provata riservatezza;
- utilizzare sempre i dispositivi di protezione individuale (ove previsti);
- tenere sempre un comportamento corretto ed educato;
- non diffondere, in alcun modo, informazioni di cui venisse al corrente durante l'esecuzione delle prestazioni;
- segnalare subito al responsabile del servizio eventuali anomalie rilevate durante lo svolgimento del servizio;
- attenersi esclusivamente alle indicazioni del referente aziendale.

L'azienda interessata si riserva la facoltà di pretendere in qualsiasi momento l'allontanamento degli operatori che non rispondano ai requisiti, ovvero che non tengano i comportamenti sopraindicati.

La ditta aggiudicataria

- è comunque responsabile del comportamento dei suoi dipendenti e delle inosservanze al presente Capitolato.
- è direttamente responsabile dei danni derivanti a terzi, siano essi utenti o dipendenti del singolo Ente, per comportamenti dolosi o colposi imputabili ai propri dipendenti.
- dovrà evitare qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento dell'attività istituzionali dell'azienda, osservando altresì orari prestabiliti per l'adempimento delle proprie attività.

9. PRESCRIZIONI INERENTI GLI AUTOMEZZI

Gli automezzi impiegati per il servizio dovranno essere conformi alla legislazione in materia, attrezzati ed omologati anche per il trasporto di persone disabili, qualora le condizioni fisiche dell'utente lo rendano necessario, garantendo il massimo comfort per l'utente trasportato, sia per gli allestimenti interni sia per il sistema di condizionamento per il periodo estivo ed invernale.

Gli automezzi dovranno essere idonei, omologati e abilitati all'uso, al fine di garantire la sicurezza del servizio, dotati obbligatoriamente di pedana elettroidraulica per il sollevamento di carrozzine, sedili ergonomici muniti di cinture a quattro punti, pavimento antisdrucciolo,

guide per ancoraggio delle carrozzine, secondo le disposizioni delle circolari del Ministero dei Trasporti n. 48/82 e n.175/1993.

Il numero dei mezzi minimo richiesto per l'espletamento del servizio e quello attualmente impiegato è il seguente

LOTTO	AUTOMEZZI ATTUALMENTE IMPIEGATI		MEZZI MINIMI RICHIESTI	MEZZI DI SCORTA	N. MEZZI MASSIMI (AI FINI DELLA VALUTAZIONE TECNICA)	MEZZI DI SCORTA (AI FINI DELLA VALUTAZIONE TECNICA)
1 - Distretti Carnia e Gemonese, Valcanale Canal del Ferro	Carnia	4 mezzi	6	2	9	4
	Gemonese	1 autobus 16 posti				
		1 Multipla				
2 -Distretti San Daniele del Friuli e Codroipo	San Daniele	2 autobus 16 posti	7	3	10	6
		1 autobus 11 posti				
		1 furgone a 9 posti				
	Codroipo	1 autobus 12 posti				
		2 furgoni a 9 posti				
3 - Anziani Gemonese	Venzone	1 autobus 18 posti	3	1	6	3
	Pontebba	2 mezzo 6 posti				

I mezzi dovranno essere altresì a ridotto impatto ambientale (almeno di classe Euro V) adeguati alle norme europee e non dovranno avere una età media superiore ai dieci anni. Comunque ogni singolo automezzo non deve superare i dodici anni di massima anzianità, dalla data di prima immatricolazione, per tutto il periodo contrattuale fatta esclusione per i mezzi di riserva.

10. DOVERI DEL PERSONALE

La ditta aggiudicataria si impegna ad utilizzare, nello svolgimento del servizio, personale in possesso dei requisiti richiesti; in particolare tutti gli autisti devono essere titolari di valida patente.

L'appaltatore è responsabile, a norma delle vigenti disposizioni, delle condizioni di idoneità al servizio richiesto del proprio personale.

Tutto il personale deve garantire professionalità, serietà e riservatezza e deve avere buona conoscenza dei luoghi di ritiro e di arrivo.

I conducenti devono comportarsi con prudenza, per tutelare l'incolumità delle persone trasportate.

Il personale dovrà provvedere alla riconsegna ai referenti delle strutture stesse, degli oggetti eventualmente ritrovati a bordo dei mezzi.

A bordo degli automezzi sarà presente, ove richiesto, oltre all'autista, anche un accompagnatore.

Durante lo svolgimento del servizio, al conducente ed agli accompagnatori è vietato:

- fare schiamazzi ed usare gesti e parole volgari, anche se nell'intento di richiamare all'ordine gli utenti;
- fare salire sull'autoveicolo adibito al solo trasporto di soggetti disabili persone estranee al servizio stesso, nonché utenti non preventivamente autorizzati;
- caricare a bordo persone oltre il numero consentito dalla carta di circolazione;
- fumare e bere bevande alcoliche;
- deviare dal percorso concordato ed effettuare fermate non previste;

Il personale della ditta aggiudicataria è tenuto a segnalare all'AAS3 comportamenti non idonei sugli automezzi da parte degli utenti del servizio.

10.1 OBBLIGO ALLA RISERVATEZZA

L'Aggiudicataria deve attenersi alle norme vigenti in materia di privacy (D.Lgs. n. 196/03 e s.m.i.)

In particolare il personale impiegato è tenuto agli obblighi di riservatezza su fatti e circostanze concernenti i dati personali riguardanti gli utenti, con particolare riguardo verso i dati sensibili, dei quali abbia avuto notizia durante l'espletamento delle proprie mansioni, con l'obbligo di riferire ogni caso rilevante al proprio responsabile che provvederà alle dovute comunicazioni.

Dovrà essere data evidenza all'AAS3 delle procedure poste in atto in ottemperanza del decreto sopracitato.

Ai sensi del D.Lgs n. 196/2003, l'AAS3 il titolare del trattamento dei dati personali e sensibili relativi alle persone che usufruiscono del servizio, designa l'appaltatore quale responsabile esterno del trattamento dei dati che, in ragione dello svolgimento del servizio in oggetto, necessariamente acquisirà.

Dovrà inoltre essere indicato dall'aggiudicataria il Responsabile per la tutela dell'utenza ai sensi della normativa sopra indicata.

L'AAS3 si riserva di richiedere alla ditta aggiudicataria ulteriori prescrizioni in materia di privacy.

11. DETERMINAZIONE DEL PREZZO

Il prezzo offerto (IVA esclusa, che sarà addebitata sulla fattura a norma di legge) dovrà essere comprensivo dei costi della manodopera, costi manutenzione ordinaria e straordinaria sistemi/attrezzature offerte nonché mezzi di trasporto impiegati nel servizio, costi per la sanificazione e disinfezione, spese generali (inclusi i costi relativi alla sicurezza), contributi sociali e di legge, distanza da percorrere dalla sede della ditta aggiudicataria al luogo di esecuzione del servizio e viceversa, utili di impresa e tutte le altre spese comunque ed a qualsiasi titolo dovute (rimborsi chilometrici, diarie, ecc...) che rimangono pertanto ad esclusivo carico dell'impresa aggiudicataria.

12. RESPONSABILE DEL SERVIZIO

La ditta aggiudicataria nomina un responsabile scelto fra persone di comprovata esperienza nella gestione del servizio in appalto, il cui nominativo e recapito telefonico (anche mobile) devono essere forniti

- ad EGAS unitamente alla documentazione richiesta ai fini della stipula della Convenzione
- all'AAS n3 precedentemente all'avvio del servizio.

Il responsabile che avrà il compito di interlocutore con l'Azienda attraverso il Responsabile della SOC Gestione del Patrimonio mobiliare ed immobiliare, il Direttore dei Servizi sociosanitari ed il Responsabile del Servizio Sociale dei Comuni ed i responsabili o referenti dei singoli Centri.

Il responsabile:

- si rapporta per l'attività oggetto del presente capitolato con il referente per l'esecuzione nominato dall'Azienda oppure con un suo delegato;
- è il referente della ditta nei confronti dell'Azienda per il regolare svolgimento della prestazione secondo le modalità stabilite nel presente Capitolato;
- deve segnalare tempestivamente all'Azienda appaltante qualsiasi problema inerente il servizio e si rapporterà con il personale addetto alla verifica dell'attività stessa;
- vigila sul regolare svolgimento delle prestazioni secondo quanto stabilito dal presente capitolato e sarà, altresì, responsabile per il corretto, puntuale e completo svolgimento del servizio previsto;

- gestire gli eventuali reclami/disservizi provenienti dall'Azienda;
- è responsabile del comportamento degli operatori impiegati nel servizio;
- risponde delle verifiche relative ai controlli di qualità e funzionalità del servizio;

Le contestazioni fatte in contraddittorio al Responsabile della ditta si intendono fatte alla ditta stessa.

Il responsabile del servizio o un suo sostituto dovrà essere reperibile telefonicamente tutti i giorni lavorativi per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria anche al di fuori dell'orario di servizio; allo stesso si farà riferimento per ogni problema o per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria.

In caso di sostituzione del Responsabile servizio nel corso della durata della Convenzione e di ciascun Contratto derivato, la ditta aggiudicataria dovrà tempestivamente darne comunicazione ad EGAS e a ciascun Ente inviando congiuntamente i riferimenti del Responsabile proposto in sostituzione.

13. CONTROLLI DI QUALITÀ E FUNZIONALITÀ DEL SERVIZIO

Attività di miglioramento

Tutti gli enti partecipano attivamente ai programmi di accreditamento istituzionale (regionali e sovraregionali) e si impegnano a valorizzare i programmi interni per il miglioramento della qualità, come i processi di accreditamento all'eccellenza.

L'approccio aziendale alla qualità prevede un'ottica di sistema, dove il processo di miglioramento continuo riguarda non solo il paziente, ma anche gli operatori, oltre l'efficienza e l'appropriatezza dei processi aziendali (sia quelli clinico-assistenziali che quelli amministrativo-gestionali) attraverso il coinvolgimento di tutti i livelli di responsabilità e organizzativi.

In questo contesto enti e ditte aggiudicatarie collaborano proattivamente al perseguimento del miglioramento continuo della qualità del servizio appaltato nel rispetto delle normative nazionali e aziendali vigenti, nonché delle best practice riconosciute.

Al fine di misurare i progressi ottenuti la ditta aggiudicataria dovrà proporre alla Direzione Aziendale, per il tramite degli uffici competenti, all'inizio di ogni anno solare degli obiettivi di miglioramento che, in coerenza con quelli aziendali, siano volti ad aumentare la soddisfazione dei clienti (enti) e migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi.

Anche le strategie per il raggiungimento degli obiettivi dovranno essere concordate con la direzione aziendale.

Tra le strategie di miglioramento della qualità la ditta aggiudicataria dovrà gestire le non conformità derivanti dal servizio erogato, siano esse rilevate dagli enti nell'ambito dei controlli periodici, siano esse derivati dall'applicazione del proprio sistema di autocontrollo.

Dovranno di conseguenza essere attivate e gestite tutte le azioni correttive e preventive che possono derivare da non conformità o a seguito di altre richieste di azioni di miglioramento.

Controlli di qualità

L'Azienda si riserva la facoltà di effettuare tutti i controlli che ritenga necessari per verificare l'esatto adempimento delle prestazioni indicate nel presente Capitolato.

I controlli si dovranno riferire agli standard qualitativi e quantitativi sia stabiliti dal Capitolato, che saranno dichiarati dalla Ditta in sede di presentazione dell'offerta per la partecipazione alla gara d'appalto.

Al riguardo l'Azienda potrà, in ogni momento ed a campione (anche tramite la comparazione il progetto tecnico presentato in sede di gara) procedere alla verifica sul servizio svolto al fine di verificarne la conformità alle prestabilite specifiche.

L'AAS3 si riserva la possibilità di ricusare quanto non ritenuto idoneo e di sospendere i pagamenti nel caso in cui le prestazioni non venissero effettuate nel rispetto del presente Capitolato.

Al fine di poter rilevare il livello/qualità del servizio di accompagnamento quotidiano eseguito, controlli potranno essere eseguiti anche mediante la compilazione da parte degli utenti di appositi questionari (che i responsabili dei diversi centri avranno cura di consegnare agli utenti quando intendono effettuare un controllo).

Nello specifico rientrano nei controlli ordinari, a cura del Direttore dell'esecuzione:

- i controlli sullo svolgimento a regola d'arte dei servizi affidati, circa la qualità e la funzionalità del servizio (orari di esecuzione, luoghi di esecuzione)
- può effettuare periodiche verifiche sui mezzi sul personale impiegato dall'aggiudicataria, per accertare che vi sia una perfetta rispondenza alle clausole del contratto e sia garantita la massima sicurezza;

La ditta aggiudicataria sarà tenuta ad erogare le prestazioni ed i servizi oggetto del presente appalto con piena assunzione di responsabilità sui risultati, sulle attività e sui processi funzionali all'erogazione delle prestazioni stesse, secondo le modalità e le richieste previste dal presente Capitolato.

14. PENALI

Le eventuali inosservanze degli obblighi contrattuali nonché eventuali risultati negativi delle verifiche e dei controlli effettuati secondo le modalità di cui al presente Capitolato, , oltre a

non dar corso al pagamento del corrispettivo per il periodo corrispondente, potranno dare luogo all'applicazione di penalità come di seguito descritte:

	IRREGOLARITÀ	IMPORTO PENALITÀ MASSIMI PER OGNI CONTESTAZIONE	COMMINAZIONE
1	interruzione del servizio dovuta a mancata effettuazione del trasporto dovuto, prelievo o riconsegna utenti (andata o ritorno) di uno o più soggetti	€ 500,00	per ogni utente e per ogni trasporto
2	interruzione del servizio dovuta a mancata presenza dell'accompagnatore qualificato, anche parziale, durante il trasporto o prelievo o riconsegna utente (andata o ritorno)	€ 500,00	per ogni trasporto o prelievo/riconsegna
3	mancato rispetto degli orari di inizio trasporto o prelievo utente (andata o ritorno) come previsti nel capitolato	€ 200,00	per ogni trasporto o prelievo/riconsegna.
4	per consegna di sistemi senza protezione	€ 500	Per ogni sistema senza protezione
5	per ogni segnalazione documentata di comportamento scorretto o maleducato nei confronti dell'utenza e degli operatori dell'AAS3	€ 500	Ad evento
5	altri casi di disservizi documentati e comprovati,	Da 100 a € 1.000,00	a discrezione dell'Azienda, commisurata alla gravità ed entità dei disservizi nonché il ripetersi dell'evento (recidiva)

L'applicazione di n. 5 penali anche cumulabili tra loro (riferite all'arco di 12 mesi) legittimerà l'Azienda a risolvere il contratto.

Le penali sono cumulabili tra loro e rimane comunque salvo il diritto dell'Azienda ad ottenere il risarcimento di eventuali e/o ulteriori danni subiti.

La gravità della deficienza o infrazione verrà valutata in contraddittorio tra i competenti uffici dell'Azienda ed il Responsabile della Ditta.

Al fine di garantire un'analisi obiettiva degli eventi e a tutela dell'utenza, la procedura di risoluzione dovrà essere preceduta da un confronto e verifica sulla materia oggetto del contenzioso secondo le seguenti modalità:

- Segnalazione, trasmessa via pec dall'Azienda alla Ditta, della contestazione relativa all'inadempienza, precisandone le circostanze, l'irregolarità rilevata, ecc..
- entro 10 gg. la Ditta dovrà presentare idonee giustificazioni;

Nel caso in cui le giustificazioni non siano ritenute soddisfacenti o nel caso in cui l'Appaltatore non ottemperi a quanto contestato, l'Azienda provvederà entro i 15 gg. successivi a comunicare alla Ditta le proprie determinazioni e l'eventuale applicazione della penalità prevista dal presente articolo.

Le suddette penali verranno applicate mediante emissione di note di addebito da parte dell'ente e scontate mediante decurtazione del corrispettivo convenuto in sede di pagamento dello stesso.

Nei casi in cui i corrispettivi liquidabili all'appaltatore non fossero sufficienti a coprire l'ammontare delle penali allo stesso applicate a qualsiasi titolo, nonché quello dei danni dallo stesso arrecati all'Azienda, per qualsiasi motivo, EGAS si rivarrà sul deposito cauzionale definitivo.

15. GARANZIA E RESPONSABILITÀ DEL SERVIZIO

La ditta aggiudicataria

- dovrà assicurare lo svolgimento del servizio nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni e igiene del lavoro, nonché assumersi qualsiasi responsabilità ed onere nei confronti dell'Azienda o di terzi nel caso di mancata adozione di quei provvedimenti utili alla salvaguardia delle persone e degli strumenti, coinvolti e non, nella gestione del servizio.
 - dovrà depositare, all'atto della presentazione dei documenti richiesti per la stipula della convenzione.
- a) polizza assicurativa che preveda la copertura dei rischi relativa alla responsabilità civile auto, con un massimale minimo di € 3.000.000,00 milioni per ciascun automezzo; la polizza assicurativa dovrà essere integrata con la copertura per infortunio in salita e discesa degli utenti
 - b) polizza assicurativa che prevede la copertura dei rischi relativi alla responsabilità civile verso terzi con un massimale "unico" non inferiore a euro € 5.000.000,00 per danni a persone e cose.
- è tenuta fornire all'Azienda, di volta in volta, immediata comunicazione formale di tutti gli incidenti verificatisi come sinistri, collisioni ed altro, qualunque importanza

rivestano ed anche quando nessun danno si sia verificato; qualora detti incidenti siano riconducibili alla responsabilità dei conducenti, la ditta dovrà comunicare all'amministrazione committente i provvedimenti adottati nei loro confronti.

L'AAS3 non risponderà di eventuali danni a persone o cose verificatesi durante l'espletamento del servizio. Esonera infine l'Azienda da ogni responsabilità per i danni diretti e indiretti che possono derivarle da fatti dolosi o colposi di terzi, compresi i dipendenti dell'Azienda, in conseguenza anche di furti.

16. SCIOPERI E CAUSE DI FORZA MAGGIORI

La ditta aggiudicataria è obbligata a rispettare ed a far rispettare ai propri dipendenti le disposizioni di cui alla Legge 146/1990, e successive modificazioni ed integrazioni di cui alla Legge 11.4.2000, n. 83 sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali, nonché le determinazioni di cui alle deliberazioni della Commissione di garanzia per l'attuazione della predetta Legge.

17. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il pagamento delle fatture avverrà ai sensi del D. Lgs. n. 231/2002 e s.i.m. con decorrenza dalla data di ricevimento delle fatture o data collaudo e/o verifica conformità. Il pagamento si intende effettuato quando la somma è disponibile presso il Tesoriere dell'azienda; eventuali oneri connessi ad operazioni successive restano a carico della ditta.

Le fatture dovranno essere intestate alle Aziende che hanno emesso il "Contratto derivato" e che rientrano nel regime di cui all'art. 17ter del DPR 633/72, così come modificato dalla Legge 190/2014 (Split payment).

Le fatture dovranno pertanto essere emesse nel rispetto delle disposizioni previste dalla citata normativa e su ciascuna dovrà essere inserita l'annotazione "SCISSIONE DEI PAGAMENTI" così come disposto dall'art. 2 del decreto MEF del 23/01/2015.

La ditta aggiudicataria dovrà emettere fatture elettroniche mensili posticipate, intestate all'AAS3 e che dovranno pervenire entro i primi 20 giorni del mese successivo, fatta salva la possibilità di concordare per iscritto diversa scadenza.

Si precisa che in caso di raggruppamenti d'impresе o consorzi, dovranno essere presentati un'unica fattura ed un unico prospetto con tutti i necessari dettagli.

Per completare le procedure di liquidazione, alla fattura dovrà essere allegata la seguente documentazione:

- Dettaglio degli utenti trasportati giornalmente e dei chilometri attivi (con utenti a bordo) per ogni lotto e per ogni centro di riferimento, con riferimento alla tipologia di trasporto eseguita

- il computo delle ore di servizio effettivamente erogate (nel mese di riferimento) distinti per ciascun mezzo utilizzato
- il dettaglio relativo all'utilizzo dell'accompagnatore (data, ore effettivamente svolte, utente di riferimento).

Per quanto riguarda il Lotto n. 3 dovranno essere emesse tre distinte fatture suddivise e nello specifico:

- 1) utenti trasportati residenti nei comuni facenti parte dell'Unione Territoriale Intercomunale del Gemonese;
- 2) utenti trasportati residenti nei comuni facenti parte dell'Unione Territoriale Intercomunale del Canal del Ferro – Val Canale;
- 3) per utenti trasportati residenti nel Comune di Osoppo facente parte dell'Unione Territoriale Intercomunale della Collinare.

Il pagamento avverrà previo accertamento della prestazione effettuata, in termini di quantità e qualità, rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali da parte del Direttore dell'esecuzione.

A richiesta dovranno anche essere esibite le relative copie delle buste paga ed ogni altra documentazione richiesta dall'AAS3.

18. CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente (inclusi i lavoratori svantaggiati), come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

La ditta aggiudicataria è tenuta comunque a garantire, nel più breve tempo possibile, la riqualificazione professionale del personale riassorbito.

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: ANNA MARIA MANIAGO

CODICE FISCALE: MNGNMR54L43A456Z

DATA FIRMA: 19/04/2018 11:26:13

IMPRONTA: 1B2DB7467B14C6EF2767B7A9F9203FC359D0ACB9D2EC98DAA8DFBF4B63ACDF25
59D0ACB9D2EC98DAA8DFBF4B63ACDF25571B1A0EE53037C512AC78C9BC4623FB
571B1A0EE53037C512AC78C9BC4623FB970E868F574834A4FA222CD88F76A0C4
970E868F574834A4FA222CD88F76A0C4CEBF755023E41323BE0964E6BA43C021