

**AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DELLE ATTIVITA' DI MEDIAZIONE SOCIALE DEL
COMUNE DI FERRARA.****CAPITOLATO D'APPALTO****ENTE COMMITTENTE**

Comune di Ferrara – Settore OO.PP. – Patrimonio 44121 Ferrara – Tel. 0532/419690 –
www.comune.fe.it – PEC uo.contratti@cert.comune.fe.it - C.F. e P.I. 00297110389

1. OGGETTO FINALITA' E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

L'appalto ha per oggetto la gestione, da parte dell'Appaltatore, delle attività, degli interventi e dei progetti dell'ufficio attualmente denominato **Centro di Mediazione Sociale (CdM)**.

Il CdM opera a livello cittadino dal 2007 presso il Grattacielo di Ferrara (per alcuni anni con una sede anche in Piazzale Castellina), e promuove percorsi di coesione e mediazione sociale, educazione alla legalità e alla cittadinanza attiva e consapevole, animazione territoriale e relazioni di prossimità, gestione partecipata ed integrata degli spazi pubblici e di eventuali conflitti che si manifestano sul territorio cittadino. Il CdM in questo senso promuove quelle pratiche che costruiscono il senso di appartenenza ad una comunità attraverso la cura delle relazioni che vi si esprimono e dei luoghi che li caratterizzano, erogando quindi in ottica preventiva un servizio rivolto all'intera cittadinanza. Il CdM rappresenta il braccio operativo dell'Ufficio di Sicurezza Urbana: sviluppa percorsi di coinvolgimento degli abitanti e dei frequentatori di contesti urbani caratterizzati da instabilità, marginalità socio-economica, dinamiche conflittuali e senso di insicurezza, al fine di migliorare le condizioni di sicurezza dei luoghi e i vissuti dei cittadini residenti o fruitori dei luoghi stessi.

Le attività e gli interventi oggetto del servizio, che dovranno essere assicurate dagli operatori della mediazione sociale, sono le seguenti:

- a. Attività di front office**
- b. Percorsi di progettazione partecipata**
- c. Percorsi didattici nelle scuole**
- d. Sostegno ai progetti di controllo di vicinato**
- e. Sostegno al progetto di mandato "Con le frazioni"**
- f. Partecipazione a tavoli di lavoro e di collaborazione istituzionale tra gli attori della sicurezza**
- g. Iniziative di animazione territoriale**
- h. Iniziative di promozione della Legalità democratica**
- i. Collaborazione in attività di ricerca e produzione di conoscenza sui temi e sulla realtà della sicurezza urbana e della legalità a Ferrara, anche in collaborazione con l'Università**
- l. Sostegno alla realizzazione di iniziative con le reti locali, nazionali ed europee del settore (come, ma non limitatamente a: Forum Italiano della Sicurezza Urbana; Avviso Pubblico; ecc)**
- m. Istruttoria delle pratiche amministrative per la realizzazione di attività sul territorio che coinvolgano soggetti esterni all'Amministrazione;**
- n. Reporting periodico delle attività e degli interventi**

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

Descrizione dettagliata delle attività e degli interventi oggetto del presente affidamento:

- **a. Attività di front office:** presso la sede del Grattacielo (Viale Cavour 177 - 179) in uno dei quartieri maggiormente interessati da problemi di sicurezza e coesione sociale.

Tale attività si sostanzia in:

- presidio di comunità per l'ascolto attivo e la risoluzione mediata dei casi di conflittualità urbana e di vicinato;
- valorizzazione del capitale umano e sociale del territorio, raccogliendo proposte e disponibilità di collaborazione spontanea sia di reti che delle singole associazioni;
- supporto ed orientamento ai servizi sul territorio, con particolare riguardo ai cittadini in condizioni di marginalità ed esclusione sociale;
- "prossimità", come presenza costante e ricorsiva nei contesti socio-urbani e socio-abitativi, per facilitare l'accompagnamento e l'orientamento ai servizi e alle opportunità sul territorio, sviluppare reti sociali tra i destinatari e migliorare il rapporto con le Istituzioni;
- interfaccia informativa con gli altri settori del comune e dei soggetti istituzionali che si occupano di sicurezza urbana (FFOO, ASL, scuola, servizi territoriali);
- "networking": lavoro di rete tra Istituzioni, Servizi, soggetti privati, Terzo Settore e cittadini, per integrare competenze e informazioni, pianificando e sostenendo risposte specifiche calibrate in funzione dei diversi contesti;
- monitoraggio qualitativo e quantitativo dei fenomeni e delle dinamiche nelle aree oggetto degli interventi;
- processi di partecipazione delle comunità alla cura condivisa dei luoghi e alla definizione di soluzioni creative per i contesti complessi, come strumenti di coesione urbana;
- outreach: metodo di ascolto, che stimola partecipazione e accesso ai servizi, per facilitare l'esercizio dei diritti di cittadinanza; e che porta il servizio stesso nei luoghi che l'utenza stessa frequenta
- empowerment come insieme di azioni per promuovere la responsabilizzazione sociale dei destinatari in agenti di trasformazione e miglioramento.

b- Progettazione partecipata: tali percorsi saranno condotti dagli operatori della mediazione sociale per accompagnare e per sostanziare dal punto di vista comunitario gli interventi di riqualificazione urbanistica che insistono sul territorio e per i quali si valuti opportuno l'attivazione di tali percorsi aperti all'associazionismo e ai singoli cittadini. I percorsi metteranno a confronto sguardi e percezioni di chi vive la città e i suoi cambiamenti ogni giorno, da diversi punti di vista, al fine di catalizzare energie e progettualità che possano arricchire e consolidare gli interventi di riqualificazione urbana, garantendo partecipazione della società civile nella riappropriazione e rivitalizzazione del territorio.

Il percorsi, che coinvolgeranno tutti i soggetti (istituzionali e non) interessati dagli interventi (sia dal saranno diretti ad includere e far dialogare le diverse voci, istituzionali, comunitarie ed individuali, e si svolgeranno attraverso: incontri, riunioni, focus groups, interviste, colloqui, giornate di informazione e confronto, incontri pubblici di ascolto.

In concreto gli obiettivi di tali percorsi saranno i seguenti:

- sperimentare nuove forme di partecipazione e co-progettazione tra i diversi soggetti che abitano e frequentano le zone oggetto dell'intervento;
- coinvolgere le realtà associative e commerciali in un processo di riqualificazione delle aree verdi, finalizzata ad una loro maggiore e migliore vivibilità;
- elaborare proposte progettuali per la realizzazione di attività ed iniziative di animazione (sociale, culturale, sportiva) negli apazi pubblici che rappresentino l'esito dei percorsi di partecipazione intrapresi;

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

- stimolare i vari soggetti coinvolti ad impegni concreti e co-responsabili relativamente alla gestione futura degli spazi.

c. Percorsi didattici nelle scuole: percorsi didattici di cittadinanza attiva e partecipazione civica, diretti alle classi superiori – in linea con quanto realizzato nelle annualità 2019-2020 e 2020-2021 (su almeno 4 classi rispettivamente ogni anno scolastico). Gli operatori della mediazione sociale saranno impegnati nella realizzazione di laboratori didattici incentrati sulla comprensione e conoscenza critica della realtà del Quartiere GAD, affrontando il tema della complessità del quartiere, e degli stereotipi che lo definiscono per veicolare una riflessione sull'importanza dell'essere cittadino e sul concetto di sicurezza urbana come bene a costruzione collettiva. L'obiettivo è quello di dare strumenti di analisi critica ai futuri cittadini che si avvicinano alla maggiore età, di stimolare la comprensione di dinamiche sociali complesse, e di sviluppare il senso di cittadinanza e partecipazione dando valore al proprio ruolo e al contributo civico che si può giocare in prima persona nella realtà locale.

I percorsi didattici devono rispondere alla domanda delle scuole, che sono sempre alla ricerca di contenuti per il percorso di educazione civica; e confluire nella progettazione delle iniziative sulla promozione per la legalità democratica in linea con le iniziative ogni anno promosse dall'Ufficio Sicurezza Urbana.

d. Progetto Controllo di Vicinato: disponibilità nel coordinare le attività di presa di contatto e relazione coi gruppi attivi costituiti, nonché di facilitare la formazione di eventuali altri gruppi sul territorio in stretta collaborazione con la Polizia Municipale e secondo quelli che sono i principi fondanti tale realtà secondo quanto promosso dalle Regione Emilia Romagna:

- la ricostruzione delle relazioni e dei legami che creano coesione sociale ed evitano l'isolamento delle persone;
- la formazione dei cittadini per far sì che vengano evitate le vulnerabilità ambientali e comportamentali;
- la capacità di fare segnalazioni qualificate ed efficaci alle Forze dell'Ordine.

Ad oggi risultano costituiti Ferrara 55 gruppi (che coprono 16 frazioni o quartieri) impegnati a promuovere e rafforzare la sicurezza urbana nei loro micro-contesti di riferimento.

L'obiettivo della partecipazione degli operatori della mediazione sociale è quello di sostenere e valorizzare pratiche di auto-organizzazione e "vicinato solidale", promuovendo una comunicazione e collaborazione capillare ed efficace tra cittadini e FFOO.

e. Progetto di mandato "Con le frazioni": ruolo di sostegno degli operatori della mediazione sociale ai progetti di mandato dell'amministrazione nei territori decentrati e nelle frazioni che prevedono una particolare attenzione ed un intervento di mediazione comunitaria nelle aree più periferiche del territorio comunale.

Il Centro di Mediazione ha giocato un ruolo attivo nelle fasi preliminari e preparatorie del progetto, ideando e realizzando una scheda di analisi delle frazioni dal punto di vista sociale, economico e demografico - che identifica portatori di interesse, luoghi, contesti, ambiti, punti di forza e di fragilità del territorio, luoghi di interesse e di aggregazione, forme di socialità e di relazione tra le persone. Tale mappatura dovrà continuare e consolidarsi nell'ottica di individuare bisogni e criticità ma anche risorse e "forze territoriali" attive o/o attivabili per iniziative di rete sul territorio. Grazie alla presenza dei mediatori saranno realizzati incontri specifici di conoscenza, dialogo, orientamento, ed empowerment di comunità finalizzati alla fluidificazione e ricostruzione del

tessuto sociale, anche attraverso percorsi partecipati per lo sviluppo delle idee e delle proposte via via raccolte e per la gestione delle situazioni problematiche a livello decentrato.

f. Partecipazione a tavoli di lavoro e prassi di collaborazione istituzionale tra gli attori della sicurezza: l'impegno nella sicurezza urbana integrata presuppone la creazione e cura di prassi lavorative congiunte tra più soggetti istituzionali e non, sia interni (Polizia Municipale, URP, Lavori Pubblici, Ufficio Statistica, Cultura, Servizi alla Persona) che esterni all'ente (FFOO, associazioni di categoria, ASP, ecc...).

g. Sostegno ed accompagnamento nella promozione, programmazione e/o realizzazione di iniziative di animazione territoriale: culturale, musicale, ludica e sociale, che si sostanziano a seconda dei diversi luoghi e della città e dei periodi dell'anno in iniziative singole o rassegne. Tali attività sono condizionate dalla disponibilità di fondi dedicati alla realizzazione delle stesse, e possono comprendere iniziative da realizzarsi in rete con i soggetti del territorio in zona GAD (giardini grattacielo, sala polivalente "Punto 189 ecc) che in altre zone della città.

h. Iniziative di promozione della Legalità democratica: le iniziative saranno realizzate sulla base dello specifico Accordo di Programma Quadro siglato dal comune di Ferrara con la Regione Emilia Romagna e saranno finalizzate a:

- ▶ promuovere azioni di prevenzione e di contrasto all'infiltrazione mafiosa nel governo degli enti locali;
- ▶ sensibilizzare la cittadinanza verso il tema della legalità ed il contrasto alle mafie, con particolare attenzione ai giovani;
- ▶ formare sui temi della salvaguardia della legalità democratica rivolta agli amministratori locali del territorio;
- ▶ informare la cittadinanza e il mondo dell'economia sui fenomeni di illegalità causati dalla presenza della criminalità organizzata sul territorio ferrarese, con un focus sulle buone prassi per il contrasto e la prevenzione di tali fenomeni.

Le attività annualmente ricorrenti saranno: Festa della Legalità e Responsabilità; Giornata delle Vittime delle mafie; sostegno alle previste attività di ricerca sul territorio; percorsi di legalità nelle scuole.

Gli operatori della mediazione sociale potranno proporre altre attività che rientrino nella realizzazione degli obiettivi previsti dalla relativa legge regionale.

i. Attività di ricerca e produzione di conoscenza sui temi e sulla realtà della sicurezza urbana a Ferrara: La conoscenza è un elemento importante nell'affrontare i problemi della criminalità e della sicurezza del territorio. Sarà necessario quindi assicurare attività di documentazione e ricerca, raccolta ed analisi dei dati e di informazioni quantitative e qualitative relative alle condizioni di sicurezza in città includendo i seguenti punti:

- 1) Analisi dei dati della criminalità messi a disposizione dalla Prefettura nell'ambito degli accordi comunali esistenti, in serie storica.
- 2) Raccolta e analisi di altri dati territoriali di sfondo (demografici, economici, sociali)
- 3) Raccolta e analisi delle altre ricerche condotte in passato sui temi della sicurezza, con approfondimenti specifici per tematiche di particolare rilievo.
- 4) Raccolta e analisi dei dati della polizia municipale sul disordine urbano;
- 5) Approfondimenti specifici (variabili di anno in anno) con l'intento di assicurare gli

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

elementi di conoscenza necessari alla misurazione e presa in carico dei fenomeni.

L'obiettivo specifico è raccogliere e sistematizzare a cadenza annuale un insieme di fonti di informazioni e di rapporti che, pur nella loro ricchezza, sono tutt'oggi frammentati e non collocati in un quadro unitario.

I. Sostegno alla realizzazione di iniziative di rete – locale, regionale o nazionale: come ad esempio con il FISU (Forum Italiano per la Sicurezza Urbana), o con Avviso Pubblico – enti locali contro le mafie. L'individuazione e programmazione delle iniziative avverrà in stretta collaborazione e sotto il coordinamento dell'Ufficio Sicurezza Urbana del Comune

1.2 DURATA DELL'APPALTO

La durata del contratto è pari a tre (3) anni dalla sottoscrizione, rinnovabile per un massimo di ulteriori 2 anni agli stessi prezzi, patti e condizioni del contratto originario o più favorevoli per la stazione appaltante tenuto conto di quanto disposto dell'art. 35 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.

Nel caso in cui, al termine del contratto, il Comune di Ferrara non fosse riuscito a completare la procedura per un nuovo affidamento e qualora ciò si rendesse necessario per assicurare la continuità nell'erogazione dei servizi, potrà prorogare l'appalto con specifico provvedimento, alle stesse condizioni stabilite dal contratto scaduto, per il tempo necessario all'ultimazione del nuovo procedimento, comunicandolo all'appaltatore, entro il penultimo mese di durata del contratto.

1.3 VALORE DELL'APPALTO

Il valore globale presunto dell'appalto **per 3 (TRE) anni**, comprensivo del rinnovo per un massimo di 2 ulteriori anni, è pari ad € **491.145,20 Iva inclusa (€ 402.578,00 + Iva 22% max € 88.567,20)** comprensivo di:

- **valore dell'appalto a base di gara per anni 3 (tre): € 294.687,12 IVA inclusa (€ 241.546,80 + Iva 22% max € 53.140,32);**

- **opzione di rinnovo per ulteriori 2 (due) anni: 196.458,08 € IVA inclusa (€ 161.031,20 + Iva 22% max € 35.426,88);**

- **oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso: 0.00 €**

La volontà di rinnovare il contratto verrà comunicata all'Appaltatore mediante PEC entro il penultimo mese di durata del contratto.

Tale volontà sarà condizionata in primis dalla conferma delle risorse attualmente destinate alla sicurezza urbana da leggi nazionali e regionali (L. 328/2000, L. 286/1998, L. R. 2/2003, L.R. 5/2004, L.R. 24/2003, L.R. 18/2016).

L'affidatario dovrà dare riscontro entro i 10 giorni successivi dal ricevimento della richiesta di rinnovo da parte del committente

Il Committente si riserva la possibilità di ridimensionare e/o sospendere i servizi in funzione della riduzione e/o sospensione dell'erogazione di fondi ad hoc da parte degli enti finanziatori.

Il contratto sarà stipulato a corpo, prevedendo un corrispettivo mensile pari ad un dodicesimo dell'importo totale previsto per ogni anno di durata dell'appalto.

2. SPECIFICHE TECNICHE

2.1 DESCRIZIONE E MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Si riportano di seguito le principali attività richieste ai servizi oggetto d'appalto e le relative modalità di svolgimento con il monte orario settimanale richiesto di attività.

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

1. MODALITA' OPERATIVA	MONTE ORE SETTIMANALE	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DA SVOLGERE
2. Coordinamento – attività di back office	Fino ad un massimo del 20% del totale	Progettazione, organizzazione e coordinamento di tutti i servizi della mediazione sociale: - Partecipazione a tavoli di programmazione (anche con convocazioni urgenti); - Promozione ed organizzazione di attività divulgative, formative e di studio, giornate di formazione, anche in collaborazione con altri soggetti sul tema della Sicurezza Urbana e Legalità; - Elaborazione di co-progettazioni con i soggetti istituzionali e del terzo settore interessati; - Attività di coordinamento con l'Ufficio Sicurezza Urbana e reportistica;
3. Attività di front office	Fino ad un massimo del 50% del totale	Gli orari e le giornate di apertura dell'ufficio (presso il grattacielo e/o nei locali messi a disposizione dall'amministrazione), e quindi di presenza degli operatori della mediazione sociale, saranno definiti di concerto con l'Ufficio Sicurezza Urbana
4. Attività sul territorio	Fino ad un massimo del 30% del totale	Secondo lo schema degli impegni definito dall'articolazione del Paragrafo 1 "Oggetto e descrizione del servizio"

ATTIVITA'

Presidio del territorio/Apertura e gestione del ufficio di mediazione sociale

Gestione sala Polivalente "Grattacielo", Viale Cavour 189-191 e sedi di proprietà comunale in Via Felisatti, 1 e Viale Cavour, 195

Attività organizzative e di rete

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DA SVOLGERE

- Apertura dei locali dell'ufficio (presso il grattacielo o nella sede messa a disposizione dal Comune di Ferrara);
- ricevimento del pubblico con raccolta segnalazioni rispetto a situazioni critiche rilevanti sulla sicurezza urbana/degrado;
- centro di ascolto nei casi di conflitti sociali del territorio, assistenza nella comprensione dei bisogni espressi;
- raccolta di informazioni e contatti, degli interessi e disponibilità di collaborazione spontanea da parte di singoli ed associazioni, per la valorizzazione del capitale sociale del territorio;
- orientamento e informazione rispetto a tutte le categorie di cittadini con primo colloquio conoscitivo e conseguente invio/accompagnamento ai servizi specifici per eventuale presa in carico;
- Assicurare la copertura delle spese secondo quanto definito;
- Coordinare le associazioni locali coinvolte nella gestione della sala e collaborare con le stesse per la promozione di attività positive di integrazione, formazione, promozione culturale, socializzazione;
- Garantire, in corrispondenza degli orari di presenza nell'ufficio sito alla base del grattacielo, la presenza di personale dedicato a supervisione e cura logistica degli spazi e delle attrezzature presenti;
- Organizzare, nel rispetto delle disposizioni per l'utilizzo di tali locali (approvate con DD n.204/2017), le attività in collaborazione con soggetti del Terzo Settore attivi nelle stesse sedi.
- Collaborazione e partecipazione alle reti spontanee ed istituzionali del territorio;
- Relazioni progettuali ed operative con uffici e soggetti interni al Comune: Nucleo Vigili di Quartiere, operatori sociali sul territorio (prostituzione, tossico-dipendenze, accoglienza), Istituzione Scuola-U.O. Integrazione, Settore OOPP; U.R.P., Ufficio Stampa, Ufficio Verde, Cultura;

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

- Relazioni progettuali ed operative con tutti i soggetti esterni all'ente attualmente coinvolti o potenzialmente coinvolgibili nelle attività di mediazione sociale, sicurezza urbana e legalità;
- Istruttoria amministrativa relativa a pratiche inerenti l'assegnazione di contributi economici ad associazioni e soggetti del territorio finalizzati alla realizzazione di attività concordate con l'Amministrazione ed inserite nella programmazione delle iniziative promosse ed accompagnate dall'ufficio Sicurezza Urbana;

Documentazione	<p>Attività di raccolta ed analisi dati, di produzione report e di verbali di attività.</p> <p>Le attività di ricerca e documentazione da svolgersi in via sistematica sono:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Rassegna stampa sui temi della Sicurezza/Sicurezza Urbana; 2) Gestione delle pagine web della pagina tematica "Ferrara Città Solidale e Sicura" sul sito istituzionale del Comune di Ferrara; 3) Gestione delle pagine del Centro Mediazione sui principali social network (Facebook, Instagram, Twitter); 4) Gestione del sito web: www.controllodivicinatoferrara.it; 5) Relazione mensile sulle attività svolte (entro il 10 del mese successivo a quello di riferimento), Report annuali (entro fine gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento) e Report specifici per i progetti chiave dell'annualità (da definirsi con l'Ufficio Sicurezza Urbana); 6) Contribuzione alla redazione del Rapporto Annuale Sicurezza Urbana: documento articolato e onnicomprensivo che intende dar conto delle condizioni di sicurezza, reale e percepita, della città e dei mutamenti della stessa nel tempo;
Attività sul territorio	<p>Gli operatori della mediazione sociale si attiveranno sul territorio in uscite concordate rispetto a particolari problematiche riscontrate e segnalate da singoli, gruppi di cittadini, servizi del comune, associazioni o altri soggetti istituzionali.</p> <p>I criteri di valutazione utilizzati per l'attivazione territoriale e decentrata (incluso il territorio delle frazioni cittadine) saranno concordati con l'Ufficio Sicurezza Urbana; si richiede che l'ente aggiudicatario il servizio di mediazione sociale metta a disposizione un veicolo a basso impatto ambientale per eventuali sopralluoghi ed interventi in zone decentrate che ne rendano necessario l'utilizzo.</p> <p>Le attività sul territorio saranno orientate alla realizzazione di progettualità specifiche ideate per rispondere ai bisogni emersi e realizzate grazie ad un lavoro di rete con i Servizi e i soggetti privati e del Terzo Settore</p>
Promozione della legalità	<p>-Collaborare alla progettazione e alla gestione operativa degli Accordi di programma che l'Amministrazione comunale annualmente propone alla Regione E.R. ai sensi della L.R. n. 18/2016;</p> <p>- Fungere da segreteria organizzativa e coordinamento di una rete informale di realtà istituzionali e associative (Comitato scientifico Legalità) che promuovono attività di sensibilizzazione e di educazione alla Legalità democratica tramite le seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - progettazione e coordinamento Festa della Legalità e Responsabilità: manifestazione culturale su più giornate che verte sull'educazione alla Legalità democratica - progettazione e coordinamento degli eventi legati al 21 marzo, "Giornata

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

della memoria e dell'impegno in ricordo delle vittime di tutte le mafie";
- acquisti e servizi per le iniziative e gli eventi organizzati fino all'ammontare di € 6.000,00 (oneri fiscali inclusi) per ogni anno di validità dell'appalto;

2.2 LUOGO DI ESECUZIONE

Sede Ufficio di Mediazione Sociale: Viale Cavour 177-179.

Sede back office-attività di coordinamento operativo: presso l'Ufficio di Sicurezza del Comune

Attività territoriali: a seconda degli impegni concordati in sede di pianificazione.

Tali sedi potranno subire variazioni in caso di indisponibilità sopravvenuta dei locali da parte del Comune. **A parità di obblighi, è facoltà del Committente, previo accordo con l'Appaltatore, cambiare le sedi di svolgimento delle attività.**

Nel caso di variazioni imprevedibili in corso d'appalto nella quantificazione e localizzazione dei servizi, sarà data tempestiva comunicazione all'Appaltatore.

2.3 GESTIONE DI LOCALI E DOTAZIONE DI MATERIALI.

L'affidamento della gestione dei servizi sopra citati include l'acquisto dei materiali di cancelleria, postali ecc. necessari allo svolgimento degli stessi.

L'Appaltatore fornirà la strumentazione (computer, telefono di servizio), nonché il materiale di consumo, compreso il toner, necessari per lo svolgimento del servizio; dovrà, inoltre, fornire i dispositivi anti Covid ed assicurare il riordino dei materiali negli spazi utilizzati.

Le attività del di mediazione sociale si svolgono prioritariamente nel locale sito in Viale Cavour n. 177 - 179 e nel locale messo a disposizione dall'Amministrazione per svolgere le attività di back office presso la Sede Comunale. Nei locali di Viale Cavour 177 - 179, oltre che per quello di proprietà comunale sito in Via Felisatti, 1 e Viale Cavour, 195, il personale dell'Appaltatore dovrà provvedere alle pulizie e alle spese di manutenzione ordinaria, curando con diligenza la chiusura di porte e finestre prima di abbandonare i locali alla cessazione delle attività, restando l'Appaltatore responsabile degli eventuali danni conseguenti.

Per la gestione della Sala Polivalente "Grattacielo" sita in Viale Cavour n.189-191 l'Appaltatore dovrà farsi carico di un canone di sublocazione pari ad € 2.500 annuali, da corrispondere ad Acer Ferrara in seguito a stipulazione con la stessa di regolare contratto di sublocazione (per la durata dell'appalto). Per la Sala Polivalente e per il locale di proprietà comunale sito in Via Felisatti, 1 e Viale Cavour, 195 l'appaltatore dovrà farsi carico degli oneri derivanti dalle utenze elettriche, che provvederà autonomamente a saldare secondo le scadenze previste e nel rispetto dei contratti di fornitura che devono essere intestati all'Appaltatore stesso.

L'Appaltatore ha la possibilità di realizzare gratuitamente – previo accordo con l'Ufficio Sicurezza Urbana – iniziative autonome di carattere socializzante che non comportino oneri economici per l'utenza, utilizzando liberamente gli spazi della Sala Polivalente.

Tali locali saranno messi a disposizione dell'Appaltatore nelle condizioni in cui si trovano e con tutti i materiali presenti ad eccezione dei seguenti (di proprietà dell'attuale gestore):

- 16 sedie rosse (modello non collegabile in serie)
- 8 tavoli di legno con ruote
- 1 impianto audio comprendente 2 casse attive + aste, 1 mixer, 3 microfoni, cablaggi
- 1 proiettore.

2.4 TITOLI E COMPETENZE DEL PERSONALE

Il personale dell'Appaltatore deve essere fisicamente idoneo alle mansioni e in possesso dei diritti civili e politici. Tutto il personale adibito ai servizi appaltati dovrà essere alle dipendenze e sotto la diretta ed esclusiva direzione e responsabilità dell'Appaltatore.

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

Per il servizio di mediazione sociale si richiedono **due figure** in possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado con esperienza operativa almeno triennale in materia di promozione della sicurezza urbana, di mediazione sociale e di comunità, di gestione dei conflitti e dinamiche di comunità, oltre alla conoscenza approfondita di almeno una lingua straniera.

L'esperienza triennale potrà essere sostituita da titolo di laurea pertinente.

Deve essere garantito un monte ore di 60 ore settimanali articolate su 52 settimane per ogni anno di validità dell'appalto; la percentuale di ore di coordinamento operativo/attività di back office presso la sede Comunale non dovrà essere inferiore al 20% delle ore previste; inquadramento minimo al livello D1 del CCNL Cooperative Sociali.

L'Appaltatore è tenuto a svolgere idonee attività di formazione ed aggiornamento per il personale adibito ai servizi di cui al presente capitolato. Tale attività formativa, in materie pertinenti l'oggetto dell'appalto, dovrà prevedere almeno 5 ore di attività formativa, per singolo operatore, per ogni anno di servizio del contratto. Le ore di formazione sono da considerarsi ore di lavoro obbligatorie aggiuntive rispetto alle ore di attività corrente.

Personale volontario, stagisti o volontari del servizio civile presso l'Appaltatore possono essere utilizzati sui servizi purché svolgano la propria attività in forma complementare e non sostitutiva rispetto al personale sopra indicato.

Il Committente, in accordo con l'Appaltatore, si riserva la facoltà di inserire nei servizi stagisti, volontari e personale del servizio civile.

3. OBBLIGHI RECIPROCI

3.1 OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE

Sono a carico dell'Appaltatore intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre, tutti gli oneri e i rischi relativi alla prestazione dei servizi oggetto del contratto, nonché ogni attività e fornitura che si rendesse necessaria per l'espletamento degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, incluso quindi le attività preliminari all'avvio del servizio.

E' fatto inoltre obbligo all'Appaltatore di:

- a) garantire il regolare funzionamento dei servizi oggetto del presente appalto, con proprio personale ed a mantenere in servizio un organico che consenta il rispetto di quanto previsto nel presente capitolato, provvedendo con tempestività alla sostituzione del personale assente a qualsiasi titolo;
- b) svolgere le prestazioni oggetto dell'appalto con autonomia organizzativa e gestionale, armonizzando le proprie attività con il rispetto di tutte le normative e disposizioni nazionali e regionali del settore;
- c) garantire per tutto il contratto la continuità del personale assegnato;
- d) sostituire il personale non ritenuto idoneo entro 5 giorni dalla richiesta scritta e motivata del dirigente del Settore OO.PP – Patrimonio o del Dirigente del Servizio Mobilità, Traffico e Sosta, qualora sussista l'urgenza;
- e) apprestare efficaci sistemi di controllo relativi alla presenza in servizio ed al rispetto degli orari dei propri operatori, in collaborazione con il personale pubblico presente nelle sedi dei servizi in cui operano;
- f) applicare ed osservare, per i propri dipendenti, le disposizioni legislative ed i vigenti specifici contratti di lavoro che disciplinano lo stato giuridico, il trattamento economico, l'orario di lavoro ed il trattamento previdenziale e assicurativo dei lavoratori di tale categoria e settore, nonché i successivi rinnovi e gli accordi locali integrativi in vigore per il tempo e nelle località in cui si svolgono le prestazioni oggetto del presente appalto;

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

- g) qualora utilizzi personale non dipendente dovrà rispettare i criteri e le modalità, previsti dalla normativa vigente, che regolano il rapporto in essere tra i collaboratori utilizzati per svolgere il servizio oggetto del presente appalto e l'impresa;
- h) programmare le attività informative e formative, conformemente alle proposte presentate in sede di gara;
- i) estendere il servizio, durante la durata del contratto, nei limiti normativi, alle stesse condizioni e prezzi dell'appalto, previa richiesta scritta del Committente;
- j) informare tempestivamente il Committente di ogni eventuale problema o difficoltà riguardante l'esecuzione dei servizi;
- k) dare, in caso di sciopero dei propri operatori, preavviso minimo di 5 giorni, mediante comunicazione tramite Pec indirizzata al Dirigente del settore comunale di riferimento;
- l) dare immediata comunicazione al Committente di qualsiasi interruzione, sospensione o variazione di servizio;
- m) realizzare per i servizi affidati un questionario di soddisfazione dell'utenza, da somministrare agli utenti degli sportelli, restituendo i risultati finali al Committente entro il 30 settembre di ogni anno solare;
- n) redigere un report annuale, da consegnare al Committente entro il 30 settembre di ogni anno sulle attività svolte nell'anno precedente, evidenziando punti di forza e criticità;
- o) farsi carico di un canone di sublocazione pari ad € 2.500 annuali per la gestione della Sala Polivalente "Grattacielo", da corrispondere ad Acer Ferrara in seguito a stipulazione con la stessa di regolare contratto di sublocazione (per la durata dell'appalto) oltre agli oneri per questo locale e per quello sito in via Felisatti, 1 e Viale Cavour, 195 derivanti dalle utenze elettriche;
- p) gestire gli spazi della sala Polivalente "Grattacielo" attenendosi alle specifiche disposizioni per tali locali adottate dal Comune di Ferrara con Determinazione n. 204/2017, che prevedono la possibilità per il Committente di richiedere rimborsi a terzi per i costi di gestione;
- q) mettere a disposizione dei propri operatori un'auto per gli spostamenti richiesti per l'attività di Unità mobile;
- r) riconsegnare, al termine del contratto, i locali di Viale Cavour n. 189-191, Viale Cavour n. 177 - 179, Viale Cavour 195, Via Felisatti n.1 utilizzati per l'espletamento dei servizi, con le relative dotazioni mobili di proprietà del Committente;
- s) sostenere le spese per le attività riguardanti la legalità, come sopra descritte a titolo indicativo e che potranno variare nella tipologia in relazione alla specifica progettualità annuale, fino ad un budget di spesa massimo di € 6.000 annui (oneri fiscali inclusi), in quanto ricompresi nel corrispettivo contrattuale definito in sede di gara.

3.2 OBBLIGHI RELATIVI ALLA GESTIONE DEL PERSONALE

L'Appaltatore dovrà trasmettere al Comune di Ferrara l'elenco nominativo del personale assegnato ai servizi con l'indicazione delle qualifiche possedute, delle funzioni attribuite nonché della posizione contributiva, con i relativi curricula.

Qualsiasi variazione rispetto all'elenco trasmesso deve essere comunicata per iscritto all'Ente Committente.

L'Appaltatore e, per il suo tramite, i suoi dipendenti e/o collaboratori a qualsiasi titolo, sono tenuti ad osservare, per quanto compatibili, le disposizioni e gli obblighi di condotta previsti nel DPR 16 aprile 2013 n. 62 integrato dal vigente Codice di comportamento dei dipendenti dell'Ente.

Per tutta la durata dell'appalto l'Appaltatore dovrà essere in regola con i versamenti dei contributi assicurativi e previdenziali a favore dei propri dipendenti.

3.3 NORME DI COMPORTAMENTO

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

L'Appaltatore deve assicurarsi che il proprio personale:

- sia munito, durante il servizio, di un distintivo indicante la denominazione dell'impresa, nonché il nome e cognome del dipendente;
- sia a conoscenza dell'organizzazione e delle modalità di svolgimento del servizio, con particolare riguardo alle mansioni da svolgere e rispetti gli orari definiti;
- garantisca massima serietà, riservatezza, diligenza, correttezza e discrezione nello svolgimento dei compiti affidati;
- segnali al proprio Coordinatore le anomalie rilevate durante lo svolgimento del servizio;
- tenga un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agisca, in ogni occasione, con la diligenza professionale specifica.

L'Appaltatore è comunque responsabile del comportamento dei suoi dipendenti e delle eventuali loro inosservanze alle norme del presente Capitolato.

3.4 PROTEZIONE DEI DATI

Ai sensi del Regolamento del Parlamento Europeo n. 2016/679/UE relativo alla protezione dei dati personali (GDPR) entrato in vigore il **25/05/2018**, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e della normativa nazionale vigente, con la sottoscrizione del contratto d'appalto il Comune di Ferrara, Titolare del Trattamento, nomina l'Appaltatore/Gestore Responsabile del Trattamento dei dati personali di cui entra legittimamente in possesso per il buon adempimento dell'oggetto contrattuale.

Il Gestore si obbliga al trattamento dei suddetti dati per i soli fini dedotti nel contratto e limitatamente al periodo contrattuale; è esclusa ogni altra finalità.

Il Titolare del Trattamento e il Responsabile del Trattamento (Gestore), per la tutela dei diritti dell'interessato, adottano tutte le misure tecniche e organizzative necessarie a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

Il Gestore:

- non ricorre a un altro responsabile senza previa autorizzazione scritta, specifica o generale, del Titolare del Trattamento;
- tratta i dati personali su istruzione del Titolare del Trattamento, anche in caso di trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o nazionale cui è soggetto il Gestore stesso; in tal caso, il Gestore informa il Titolare del Trattamento circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico;
- garantisce che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali ("Incaricati del Trattamento"), adeguatamente istruite, si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza;
- tenendo conto della natura del trattamento, assiste il Titolare del Trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del Titolare del Trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato;
- restituisce al Titolare del Trattamento, e successivamente cancella, tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento;
- mette a disposizione del Titolare del Trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente contratto, consente e contribuisce alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzati dal Titolare del Trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato;
- fornisce massima collaborazione al Responsabile della Protezione dei Dati (DPO),

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

nominato dal committente, per il corretto svolgimento dei suoi compiti.

Il Gestore informa il Titolare del Trattamento senza ritardo, dopo essere venuto a conoscenza della violazione dei dati personali in suo possesso.

Il contenuto del presente articolo potrà essere riesaminato e aggiornato in qualunque momento, qualora necessario per l'adempimento degli obblighi di cui al GDPR.

3.5 ADEMPIMENTI CONNESSI ALLA SICUREZZA

È fatto obbligo all'Appaltatore, al fine di garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, di attenersi strettamente a quanto previsto dalla normativa in materia.

L'Appaltatore deve assicurare l'applicazione delle norme relative all'igiene e alla prevenzione degli infortuni, nonché dei consigli igienico-sanitari impartiti dall'Azienda USL, dotando il personale degli indumenti appositi e di tutti i dispositivi di sicurezza previsti dal D.Lgs. 81/2008, atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti.

L'Appaltatore dovrà inoltre:

- Formare ed informare tutto il personale sui rischi specifici dell'attività secondo quanto disposto dal D. Lgs. 81/2008 per lavoratori e preposti;

- Formare il personale addetto alla gestione dell'emergenza in materia di primo soccorso (rif. DM 388/2003) e prevenzione incendi (rif. DM 10/03/1998), fornendo all'Ente Committente la documentazione attestante l'avvenuta formazione.

In merito alla presenza dei rischi dati da interferenze, come da art. 26, comma 5, del D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, vista la determinazione dell'Autorità dei lavori pubblici n. 3/2008, si precisa che non è stato predisposto il DUVRI in quanto nelle attività oggetto dell'affidamento non si sono riscontrate interferenze per le quali intraprendere misure di prevenzione e protezione atte ad eliminare e/o ridurre rischi. Resta fermo l'obbligo dell'Appaltatore di elaborare il proprio documento di valutazione dei rischi e di provvedere alle misure di sicurezza necessarie per ridurre al minimo i rischi specifici propri dell'attività svolta.

3.6 CLAUSOLE SOCIALI

Qualora a seguito della presente procedura di gara si verificasse un cambio di gestione dell'appalto, l'Appaltatore subentrante dovrà prioritariamente assumere, qualora disponibili, i lavoratori che vi erano adibiti, quali soci lavoratori o dipendenti del precedente aggiudicatario, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa scelta dall'imprenditore subentrante.

3.7 OBBLIGHI A CARICO DEL COMMITTENTE

Restano a carico del Committente i seguenti obblighi:

- pagamento del corrispettivo secondo le modalità di cui al successivo art. 6.1;
- per quanto invece attiene alla Sala Polivalente "Grattacielo" sita in Viale Cavour n. 189-191, garantirne la sublocazione da parte di Acer Ferrara all'Appaltatore nell'ambito della Convenzione tra la stessa e il Comune di Ferrara per la gestione del Progetto "Grattacielo Sicuro" (P.G. n. 7592 del 10/06/2008). Il Comune di Ferrara provvederà alla copertura totale dei costi sostenuti da Acer Ferrara fatti salvi quelli posti a carico dell'Appaltatore nel precedente art. 4.1;
- l'assicurazione dei propri immobili;
- lavori di manutenzione straordinaria;
- lavori di messa a norma e quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008;
- utilizzare i dati personali e quelli delle imprese partecipanti alla gara, esclusivamente per l'espletamento della stessa e sottoporli al trattamento previsto dal decreto legislativo 196/2003 e s.m.i.

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

4. ESECUZIONE DEL CONTRATTO

4.1 CONSEGNA DEI SERVIZI

La consegna dei servizi potrà avvenire in via d'urgenza, nelle more della sottoscrizione del contratto, qualora ricorrano le condizioni previste dall'art. 32, comma 8 del D.Lgs. 50/2016.

Se, nel giorno fissato e comunicato, l'Appaltatore non si presenta a ricevere la consegna dei servizi, il Direttore dell'Esecuzione fissa un nuovo termine perentorio. Decorso inutilmente il termine anzidetto, è facoltà del Committente risolvere il contratto e incamerare la cauzione, ferma restando la possibilità di avvalersi della garanzia fideiussoria al fine del risarcimento del danno, senza che ciò possa costituire motivo di pretese o eccezioni di sorta. Qualora sia indetta una nuova procedura per l'affidamento del servizio, l'Appaltatore è escluso dalla partecipazione in quanto l'inadempimento è considerato grave negligenza accertata.

4.2 VIGILANZA DELL'ENTE

Il direttore dell'esecuzione del contratto è la Dott. Elena Zaccherini – Ufficio Sicurezza Urbana - Servizio Mobilità, Traffico e Sosta del Comune di Ferrara.

Il Committente, tramite il direttore dell'esecuzione o personale da lui incaricato, eserciterà funzioni di controllo e verifica circa il regolare svolgimento della attività da parte dell'Appaltatore. Il Committente ha diritto, in qualsiasi momento e senza preventiva informazione, anche a sorpresa, di effettuare controlli, ispezioni e indagini, al fine di operare opportune verifiche sul rispetto dei contenuti del capitolato e progettuali, con particolare riferimento alla qualità dei servizi prestati e alla migliore utilizzazione delle risorse.

I controlli di tipo tecnico-qualitativo saranno effettuati dal Committente tramite:

- la presentazione all'Appaltatore di report periodici sull'attività effettuata (così come previsto al punto **2.1 DESCRIZIONE E MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**);
- effettuazione diretta di rilevazioni sull'utenza (questionari, interviste colloqui individuali ecc);
- la richiesta all'Appaltatore di copia dei materiali di documentazione del servizio (depliant e materiali informativi per l'utenza, relazioni di verifica, verbali di incontri di aggiornamento e formazione, report sugli accessi e relative caratteristiche, ecc.);
- osservazioni e ispezioni nei locali all'interno dei quali si svolge l'attività, anche mediante personale esterno incaricato dal direttore dell'esecuzione;
- colloqui periodici con i responsabili ed il coordinatore dell'Appaltatore.

Al termine dell'appalto il R.U.P. rilascia il certificato di verifica di conformità quando risulti che l'Appaltatore abbia completamente e regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali. Il certificato di verifica di conformità viene trasmesso per l'accettazione all'esecutore, il quale deve firmarlo nel termine di 15 giorni dal ricevimento dello stesso.

Il Comune di Ferrara si riserva di sostituire la verifica di conformità con l'attestazione di regolare esecuzione emessa dal direttore dell'esecuzione. L'attestazione di regolare esecuzione è emessa quale attestazione finale non oltre 45 giorni dalla ultimazione della esecuzione e contiene i seguenti elementi:

- gli estremi del contratto;
- l'indicazione dell'esecutore;
- il nominativo del direttore dell'esecuzione;
- il tempo per l'esecuzione delle prestazioni e le date delle attività di effettiva esecuzione delle prestazioni;
- l'importo totale incassato dall'esecutore;
- la certificazione di regolare esecuzione.

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

4.3 REFERENTE PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'Appaltatore, prima dell'attivazione del Servizio deve indicare al Committente il nominativo del proprio responsabile dell'esecuzione del contratto.

Tale soggetto deve essere raggiungibile a mezzo cellulare e reperibile nelle fasce orarie 8,00-18,00, dal lunedì al venerdì. Ove necessario il Committente può chiedere al responsabile di recarsi personalmente presso la sede comunale. In tal caso il responsabile deve garantire la propria presenza entro due ore.

4.4 SOSPENSIONE

La sospensione del servizio può essere disposta:

- qualora si verificano circostanze impreviste e non prevedibili al momento della stipulazione del contratto, che impediscano in via temporanea la prosecuzione dello stesso; in tal caso, il direttore dell'esecuzione dispone la sospensione redigendo un verbale di sospensione, adeguatamente motivato, che trasmette al R.U.P. entro cinque giorni dalla redazione;
- per ragioni di necessità o di pubblico interesse, quali, a titolo esemplificativo l'interruzione di finanziamenti per esigenze sopravvenute di finanza pubblica, disposta con atto motivato delle amministrazioni competenti.

La sospensione è disposta per il tempo strettamente necessario. Cessate le cause della sospensione, il RUP dispone la ripresa dell'esecuzione e indica il nuovo termine contrattuale.

4.5 MODIFICHE DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA

Si applica l'art. 106 del D.Lgs. 50/2016.

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dall'Appaltatore, se non disposta per iscritto dall'Ente Committente.

Le modifiche non preventivamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi ed il Committente, con spese a carico dell'Appaltatore, può esigere la rimessa in pristino della situazione originaria.

Il Committente, in qualità di comune capofila, sentiti i referenti dei Comuni partecipanti, si riserva la facoltà di richiedere all'Appaltatore eventuali servizi integrativi o variazioni al contratto a fronte di esigenze derivanti da sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari. Il Committente si riserva altresì la facoltà di non attivare o sospendere o ridurre uno o più servizi, in relazione all'andamento degli accessi agli stessi e delle risorse disponibili, senza che l'Appaltatore possa pretendere alcunché.

Nei casi consentiti dall'art.106 e fino a concorrenza di un quinto dell'importo complessivo del contratto, il Committente può imporre la variazione in aumento o in diminuzione agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario senza corrispondere all'Appaltatore alcuna indennità, ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni.

In ogni caso l'Appaltatore ha l'obbligo di eseguire tutte quelle variazioni di carattere non sostanziale che siano ritenute opportune dal Committente e che il Responsabile del procedimento può ordinare nel limite del quinto dell'importo contrattuale.

Qualora sia l'Appaltatore a ravvisare, nel corso dell'esecuzione, la necessità di realizzare servizi/interventi aggiuntivi, rispetto a quelli previsti nel presente Capitolato Speciale d'Appalto e quelli presentati con l'offerta in sede di gara, che non comportino una modifica sostanziale ai sensi dell'art. 106 del D. Lgs. n. 50/2016, lo stesso potrà farlo a propria cura e spese, previa acquisizione della necessaria autorizzazione scritta del RUP del Committente.

4.6 REVISIONE DEI PREZZI

I prezzi contrattualmente definiti sono accettati dall'Appaltatore nella più completa ed approfondita conoscenza del tipo di servizio da svolgere rinunciando a qualunque altra pretesa di carattere

economico che dovesse derivare da errata valutazione o mancata conoscenza dei fatti di natura tecnica o normativa legati all'esecuzione del servizio.

I prezzi aggiudicati rimarranno invariati fino alla fine dell'appalto.

Potrà essere riconosciuto, a seguito di richiesta scritta e solo in caso di rinnovo del contratto, un aggiornamento dei prezzi legato alle variazioni significative e comunque superiori al 5%, relative all'applicazione di nuovi contratti di lavoro collettivi. In tale caso il corrispettivo potrà essere aumentato, previa approvazione del committente, proporzionalmente agli aumenti verificatisi per la percentuale eccedente il 5% e limitatamente alla voce di costo oggetto dell'aumento.

L'onere di documentare l'aumento dei costi spetta all'Appaltatore all'atto di richiedere la revisione prezzi.

L'eventuale richiesta dovrà essere presentata contestualmente all'esercizio della opzione di rinnovo contrattuale.

La mancata richiesta, entro i termini di cui sopra, si intenderà come conferma dei prezzi vigenti.

4.7 OSSERVANZA DELLA POLITICA AMBIENTALE

L'Appaltatore è tenuto a conoscere ed osservare i contenuti della Politica Integrata Qualità-Ambiente-Sostenibilità-Eventi del Comune di Ferrara (P.G. n. 18116 del 21/03/2016), di cui prenderà visione con la sottoscrizione del contratto d'appalto.

L'Appaltatore si impegna inoltre ad informare i propri dipendenti del contenuto di detta Politica Ambientale ed a distribuirne loro copia. Nell'ambito dell'esecuzione della prestazione in oggetto l'Appaltatore si conforma inoltre alle principali norme di legislazione in materia ambientale.

4.8 COORDINAMENTO DELLE ATTIVITA'

L'Appaltatore deve disporre di un proprio coordinatore interno del servizio, da individuare tra il personale assegnato ai servizi oggetto del presente appalto, con adeguata esperienza, che mantenga un costante rapporto di collaborazione con il Committente.

L'Appaltatore deve avere almeno una sede operativa nella provincia di Ferrara alla quale il

Committente possa fare riferimento per le comunicazioni.

5. NORME GENERALI

5.1 FINANZIAMENTI E PAGAMENTI

Il Committente in relazione alle prestazioni oggetto del presente capitolato si impegna a corrispondere all'Appaltatore l'importo derivante dall'offerta presentata in gara, a seguito di fattura mensile, per i servizi effettivamente prestati.

Le fatture dovranno essere emesse in forma elettronica e verranno pagate entro 30 giorni dal ricevimento da parte del Committente. In allegato alle predette fatture deve essere presentata l'indicazione analitica delle ore di servizio svolte dal rispettivo personale e degli interventi effettuati.

Il Committente può rivalersi sui pagamenti dei predetti corrispettivi mediante opportuna ritenuta, per ottenere la rifusione di eventuali danni già contestati all'Appaltatore, o il rimborso di spese e il pagamento di penalità.

5.2 GARANZIE DEFINITIVE

L'Appaltatore è obbligato a costituire una garanzia definitiva sotto forma di cauzione o fideiussione con le caratteristiche e per le finalità previste dall'art. 103 del D.lgs. 50/2016.

L'Appaltatore dovrà costituire detta garanzia a favore del Committente.

La garanzia fideiussoria è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

dell'esecuzione, nel limite massimo dell'ottanta per cento dell'iniziale importo garantito. Lo svincolo, nei termini e per le entità anzidetti, è automatico, senza necessità di benestare da parte del Committente, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante di documento attestante la regolare esecuzione della parte di prestazione contrattuale. L'ammontare residuo, pari al venti per cento dell'iniziale importo garantito, è svincolato alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

5.3 RESPONSABILITA', ASSICURAZIONE E SINISTRI

Il servizio si intende esercitato a tutto rischio e pericolo dell'Appaltatore.

L'Appaltatore si impegna a far fronte ad ogni e qualsiasi responsabilità, inerente lo svolgimento delle prestazioni, che possano derivare da inconvenienti e danni causati all'utente o a terzi, esonerando il Committente da qualsiasi responsabilità penale, civile ed amministrativa, purché queste non siano imputabili o derivanti da inadempienza da parte dello stesso.

Sarà obbligo dell'Appaltatore adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessarie per garantire la corretta esecuzione delle prestazioni e per evitare ogni rischio agli utenti e al personale, nonché per evitare danni a beni pubblici e privati.

Il Committente resta del tutto estraneo sia ai rapporti giuridici verso terzi posti in essere a qualunque titolo, anche di fatto, dall'Appaltatore, che ad ogni pretesa di azione al riguardo.

L'Appaltatore risponderà di eventuali danni, a persone e/o cose, cagionati a terzi (compresi gli utenti) in relazione allo svolgimento di tutte le attività che formano oggetto del servizio da appaltarsi e per l'intera durata del medesimo, tenendo al riguardo sollevato il Committente da ogni responsabilità e provvederà a proprie spese alla riparazione e all'eventuale sostituzione di attrezzature e beni in genere, danneggiati durante l'esecuzione del servizio.

Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi, antinfortunistici, assistenziali e previdenziali relativi al personale sono a carico dell'Appaltatore che ne è solo responsabile, anche in presenza di norme che disponessero l'obbligo del pagamento e l'onere delle spese a carico del Committente.

L'Appaltatore dovrà altresì comprovare di avere stipulato con primaria compagnia assicuratrice - presentandone copia al Committente prima dell'avvio del servizio oggetto dell'appalto - una specifica assicurazione, per tutta la durata dell'appalto, per la copertura della responsabilità civile verso terzi (RCT) e verso i prestatori di lavoro (RCO - RCI) per gli eventuali danni, a persone e/o cose, derivanti dall'espletamento dei servizi formanti oggetto dell'appalto.

A copertura dei rischi l'Appaltatore dovrà:

- A) stipulare polizza assicurativa R.C.T/O con massimale per sinistro non inferiore ad € 3.000.000,00 e con un limite annuo valido per il contratto non inferiore a € 6.000.000,00 con l'espressa indicazione che il Committente è considerato "terzo" a tutti gli effetti;
- B) prevedere espressamente le seguenti estensioni:
riguardo alla responsabilità civile verso terzi (RCT)
 - estensione del novero dei terzi agli enti e ai suoi amministratori, dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo;
 - estensione del novero dei terzi a tutte le persone fisiche e giuridiche, fatta eccezione per i lavoratori subordinati e parasubordinati dell'Appaltatore per i quali sussista l'obbligo della copertura assicurativa contro gli infortuni sul lavoro prevista a termini di legge;
 - limitatamente agli infortuni da questi subiti durante la prestazione di lavoro e/o servizio
estensione alla responsabilità civile personale dei lavoratori subordinati e parasubordinati dell'Appaltatore nonché di eventuali collaboratori che prestano, a qualsiasi titolo, la loro opera nell'espletamento dei servizi che formano oggetto dell'appalto;
estensione alla responsabilità civile per danni alle cose che si trovano nell'ambito di esecuzione del servizio;
estensione alla responsabilità civile per danni a cose derivanti da incendio di cose dell'Appaltatore o dallo stesso detenute;

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

estensione alla responsabilità civile per danni da interruzioni o sospensioni, totali o parziali, di attività di terzi;
riguardo alla responsabilità civile verso prestatori di lavoro (RCO)
estensione dell'assicurazione ai lavoratori parasubordinati;
estensione al danno biologico;
operatività ai sensi del D.Lgs. n. 38/2000 e del D.Lgs. n. 276/2003 di attuazione della Legge n. 30/2003 (c.d. Legge Biagi).

Restano ad esclusivo carico dell'Appaltatore gli importi dei danni rientranti nei limiti di eventuali scoperti e/o franchigie previsti dalla prescritta polizza.

Resta a carico del Committente l'assicurazione dei danni cagionati o subiti dai locali sede dell'attività oggetto dell'appalto, compresi i danni causati da tentativi di effrazione, nonché dai rispettivi beni contenuti, ove la responsabilità per tali danni non sia imputabile all'Appaltatore, né a soggetti dei quali lo stesso debba rispondere a norma di legge.

L'Appaltatore dovrà, in caso di danno materiale, provvedere senza indugio ed a proprie spese alla riparazione e sostituzione dei danni causati; in caso di mancata reintegrazione dei danni causati, nel termine fissato nella relativa lettera di notifica, il Committente è autorizzato a rivalersi delle spese sostenute trattenendo l'importo sul canone di prima scadenza oppure, in caso di incapienza, sulla fideiussione depositata.

L'Appaltatore è tenuto a dare al Committente, di volta in volta, immediata comunicazione dei sinistri verificatisi qualunque importanza essi rivestano ed anche quando nessun danno si fosse verificato.

5.4 PENALI

L'Appaltatore, nell'esecuzione del servizio, ha l'obbligo di uniformarsi a tutte le disposizioni di legge e regolamentari e alle norme del presente capitolato.

In difetto si applicheranno le procedure di cui al presente articolo.

Qualora nell'esecuzione del servizio si verificano inadempienze verranno applicate le seguenti penalità, fatta salva la risoluzione del contratto nei casi previsti dall'articolo seguente:

- nel caso in cui si dovessero verificare disagi di ogni tipo che possano portare a reclami da parte dell'utenza, tali da provocare un'inevitabile lesione dell'immagine e della capacità di organizzazione della struttura comunale si applicherà una penale di Euro 500,00;
- negligenza constatata degli operatori in conseguenza della quale si sia creata una situazione di pericolo, anche potenziale, per gli utenti dei servizi, Euro 500,00;
- comportamento scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza, Euro 300,00 per ogni singolo evento. Il perdurare del comportamento scorretto o sconveniente o, comunque, il suo ripetersi per più di due volte potrà portare alla sostituzione del personale interessato;
- mancata apertura o ritardo nella apertura degli sportelli al pubblico, per cause non imputabili a forza maggiore, Euro 250,00;
- mancata sostituzione di operatori assenti ovvero ritardo nella sostituzione in conseguenza del quale si sia verificata una mancata copertura del servizio, Euro 250,00 per ogni operatore non sostituito e per ogni giorno di mancata sostituzione;
- impiego di personale con professionalità inferiore a quanto previsto dal presente capitolato, Euro 200,00;
- mancata presentazione della documentazione prevista dal capitolato (nominativi operatori, verifiche attività svolte ecc.) alla scadenza fissata e/o concordata, Euro 300 per ogni documento non presentato;
- mancato rispetto delle modalità di svolgimento proposte nell'offerta tecnica, Euro 300,00;
- altre inadempienze, disservizi ed inefficienze derivanti da fatti imputabili all'impresa riferibili agli obblighi di cui agli artt. 4.1 e 4.2, non precedentemente dettagliati, da Euro 100 a Euro 500,00 in rapporto alla gravità dell'inadempienza ad insindacabile giudizio del Committente.

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

L'applicazione delle penalità verrà preceduta da contestazione scritta da parte del Committente alla quale l'Appaltatore avrà la facoltà di presentare le sue controdeduzioni entro 10 giorni dal ricevimento della contestazione; le penalità applicate saranno detratte sulla fatturazione del mese successivo o dalla fideiussione prestata a garanzia dell'appaltatore medesimo.

Il pagamento della penale non esonera l'Appaltatore dall'obbligazione di risarcire l'eventuale danno arrecato al Committente e/o a terzi in dipendenza dell'inadempimento.

In caso di inadempienze reiterate il Committente può, inoltre, ordinare all'Appaltatore l'immediata interruzione del servizio.

5.5 RISOLUZIONE E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Oltre ai casi specifici indicati dall'art. 108 del D.lgs. 50/2016, che qui si intende interamente richiamato, e a quanto previsto dalla normativa per i casi di inadempimento delle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo per la **risoluzione** del contratto, ai sensi dell'art. 1456 Cod. civ. le seguenti ipotesi:

- il venire meno, in corso di esecuzione del contratto, di una delle condizioni o requisiti richiesti per l'ammissione alla gara o per i quali l'Appaltatore ha ottenuto l'aggiudicazione; a tal fine l'Appaltatore è tenuto a comunicare tempestivamente al Committente qualunque variazione intervenga nel possesso dei requisiti di ammissione;
- gravi o reiterati inadempimenti nell'espletamento dei compiti che formano oggetto del rapporto contrattuale (oltre 3 ritardi o mancate aperture degli sportelli al pubblico nell'arco di un anno, oltre 3 episodi sanzionati di comportamento scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza, oltre 3 inadempienze o disservizi o inefficienze accertati);
- mancato rispetto di termini essenziali per il corretto adempimento del contratto;
- casi di grave negligenza da parte del personale, accertati dal direttore dell'esecuzione;
- inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente e mancata applicazione dei contratti collettivi;
- grave inosservanza delle norme igienico-sanitarie;
- interruzione non motivata del servizio;
- gravi o reiterate violazioni degli obblighi derivanti dai Codici di comportamento di cui all'art. 4.2, ai sensi dell'art. 2 del DPR 16 aprile 2013 n. 62;
- subappalto non autorizzato o cessione totale o parziale del servizio.

Nelle ipotesi sopra indicate il Committente disporrà la risoluzione di diritto del contratto, previa contestazione degli addebiti e assegnazione di un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle controdeduzioni.

Nel caso di risoluzione del contratto l'Appaltatore avrà diritto esclusivamente al pagamento delle prestazioni correttamente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto, compresi i maggiori oneri sostenuti per il completamento delle attività.

Qualora l'importo residuo dovuto all'Appaltatore sia inferiore ai costi da sostenere, il Committente si rivarrà per la differenza sulla cauzione prestata. Resta salva la facoltà di procedere nei confronti dell'Appaltatore per il risarcimento dell'ulteriore eventuale danno.

Nei casi previsti si procederà alla segnalazione all'Autorità Nazionale Anticorruzione.

Il Committente si riserva la facoltà di non ammettere, in futuro, a gare analoghe l'impresa che, per inadempienze contrattuali, incorra nella risoluzione del contratto.

5.6 RECESSO

Ai sensi dell'art. 109 del D.lgs. 50/2016, l'Ente Committente può recedere dal contratto in qualunque tempo, previo il pagamento delle prestazioni correttamente eseguite, oltre al decimo dell'importo dei servizi non eseguiti, calcolati ai sensi dell'art. 109 suddetto.

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

Il recesso verrà comunicato con preavviso non inferiore a 20 giorni, decorsi i quali il Committente prenderà in consegna i servizi e ne verificherà la regolarità.

Ai sensi dell'art. 1 D.L. 95/2012, il Committente ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal contratto, previa formale comunicazione all'Appaltatore con preavviso non inferiore a 20 (venti) 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. successivamente alla stipula del predetto contratto siano migliorativi rispetto a quelli del contratto stipulato e l'appaltatore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'articolo 26, comma 3 della legge 23 dicembre 1999, n. 488.

5.7 PROCEDURE DI AFFIDAMENTO IN CASO DI FALLIMENTO DELL'ESECUTORE O RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il Committente, in caso di fallimento, di liquidazione coatta e concordato preventivo, ovvero procedura di insolvenza concorsuale o di liquidazione dell'Appaltatore o di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 108 del D. Lgs.50/2016 ovvero di recesso dal contratto ai sensi dell'art. 88, comma 4-ter, del D. Lgs. n. 159/2011, ovvero in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, potrà interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento del completamento del servizio.

L'affidamento avviene alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede di offerta.

5.8 CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO

Il contratto non può essere ceduto a pena di nullità.

Il subappalto può essere ammesso, previa autorizzazione del Committente, se dichiarato in sede di gara, nei limiti e secondo le modalità di cui all'art. 105 del D.lgs. 50/2016.

5.9 OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'Appaltatore ed eventuali subappaltatori e subcontraenti sono tenuti agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010.

L'Appaltatore a tal fine si impegna:

- a riportare il codice identificativo di gara (CIG) attribuito al servizio sulle fatture emesse;
- a comunicare al Committente il conto corrente dedicato, anche in via non esclusiva, sul quale dovranno essere eseguiti i pagamenti a suo favore, e il nominativo delle persone delegate ad operare sul conto;
- a verificare, prima del pagamento, che i subappaltatori o subcontraenti riportino il codice CIG sulle fatture emesse nei propri confronti;
- ad effettuare i pagamenti nei confronti dei subappaltatori e subcontraenti unicamente su conti correnti dedicati, mediante bonifico o altri strumenti idonei a garantire la tracciabilità delle operazioni;
- qualora abbia notizia di un inadempimento agli obblighi di tracciabilità finanziaria da parte dei propri subappaltatori o subcontraenti, a darne immediata comunicazione all'Ente Committente ed alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo di Ferrara.

5.10 DEFINIZIONE CONTROVERSIE RELATIVE AL RAPPORTO CONTRATTUALE

Si applica quanto disposto dall'art. 205 del D.Lgs.50/2016.

Per tutte le controversie tra Committente e Appaltatore, tanto durante l'esecuzione del contratto

Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente

che dopo l'ultimazione di questa, che non si siano potute definire in via amministrativa, quale che sia la natura tecnica, amministrativa, giuridica, è competente il Foro di Ferrara.

In ogni caso l'Appaltatore non potrà sospendere né rifiutare l'esecuzione del servizio per effetto di contestazioni che dovessero sorgere fra le parti.

5.11 DOMICILIO DELLE PARTI

Agli effetti del contratto, le parti contraenti eleggono domicilio presso le rispettive sedi legali. Tutte le comunicazioni inerenti il presente contratto verranno effettuate tramite la PEC indicata dall'Appaltatore o risultante dal Registro delle Imprese, ai sensi dell'art. 5-bis del D.lgs. n. 82/2005 denominato Codice dell'amministrazione digitale.

5.12 RINVIO NORMATIVO

Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato si fa esplicito rinvio alle leggi e ai regolamenti vigenti in materia, al Codice dei contratti pubblici e relative norme di attuazione, nonché alle disposizioni contenute nel Codice Civile.

5.13 SPESE CONTRATTUALI

Sono a completo ed esclusivo carico dell'Appaltatore, senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi del Committente, le spese inerenti la stipula del contratto, le spese di registrazione, i costi di pubblicazione sui quotidiani, tasse o imposte, bolli e quietanze o ogni altra spesa, conseguente di pratica, cui potesse dare titolo il contratto stesso.