

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Allegato al Disciplinare di Gara

CAPITOLATO TECNICO

Procedura aperta di carattere comunitario ai sensi dell'art. 55, comma 5, del D.Lgs. n. 163/2006, per l'affidamento dell'organizzazione e della gestione dei servizi socio-assistenziali, del presidio sanitario ed infermieristico, del trasporto bus-navetta, del portierato, della guardiania e del centralino H24, delle attività riabilitative, motorie e fisioterapiche, delle attività di animazione, presso la "Casa Albergo" ex Inpdap di Monteporzio Catone (RM).

INDICE

PREMESSA

1. OGGETTO DELL'APPALTO
2. DETERMINAZIONE DEL VALORE PRESUNTO DELL'APPALTO
3. CONTATTI
4. DECORRENZA E DURATA DELL'APPALTO
5. PRESTAZIONI RICHIESTE AL SOGGETTO AGGIUDICATARIO
6. MODIFICAZIONI DELL'APPALTO
7. ONERI A CARICO DELL'ISTITUTO
8. OBBLIGHI ED ONERI A CARICO DELLA DITTA AGGIUDICATARIA
9. OBBLIGHI ED ONERI A CARICO DELLA DITTA AGGIUDICATARIA RELATIVI AL PERSONALE
IMPIEGATO
10. CLAUSOLA SOCIALE
11. PREDISPOSIZIONE DEL PIANO DELLA SICUREZZA
12. AVVIO DELL'APPALTO E DISPOSIZIONI PARTICOLARI
13. LIVELLI DI SERVIZIO
14. VERIFICHE E CONTROLLI
15. DIRETTORE DELL'ESECUZIONE
16. SUPERVISORE

PREMESSA

Presso la "Casa Albergo" di Monteporzio Catone dell'Istituto, durante l'intero corso dell'anno, sono ospitati anziani auto sufficienti, pensionati iscritti al fondo delle attività sociali e creditizie ex INPDAP e loro coniugi conviventi. Gli ospiti usufruiscono per l'intero periodo di soggiorno di una pluralità di servizi tra cui la ristorazione con formula "pensione completa", il servizio socio-assistenziale e sanitario-infermieristico, l'intrattenimento sportivo, ricreativo e culturale, l'attività riabilitativa, motoria e fisioterapica, il servizio di lavanderia e guardaroba, di pulizia dei locali e rifacimento letti. E' presente un servizio di centralino e portineria diurno e notturno, con guardiania.

Presso i locali della Struttura possono svolgersi attività varie, anche pubbliche, quali manifestazioni e convegni.

1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Affidamento dell'organizzazione e della gestione dei servizi socio-assistenziali, del presidio sanitario ed infermieristico, del trasporto bus-navetta, del portierato H24 della guardiania e del centralino, delle attività riabilitative, motorie e fisioterapiche, delle attività di animazione, da svolgere presso la "Casa-Albergo" per anziani autosufficienti situata in Monteporzio Catone (RM), via Mondragone, 9, cap 00040.

Categoria e descrizione del servizio:

ctg 25 cpc 93;
ctg 26 cpc 96;

Le prestazioni oggetto dell'appalto, così come descritte e disciplinate nel presente Capitolato Speciale, consistono nell'organizzazione e gestione dei seguenti servizi:

- ❖ servizio socio assistenziale;
- ❖ presidio sanitario ed infermieristico;
- ❖ servizio di trasporto bus navetta;
- ❖ servizio di centralino, portierato e guardiania h24;
- ❖ animazione culturale e ricreativa;
- ❖ attività riabilitative, motorie e fisioterapiche per la terza età.

I servizi in questione, tutti a carico dell'aggiudicatario, sono dettagliatamente descritti di seguito nel presente Capitolato.

2 - DETERMINAZIONE DEL VALORE PRESUNTO DELL'APPALTO

La base d'asta per il periodo di affidamento triennale dell'appalto è pari ad **€ 2.998.605,90 (IVA esclusa)** comprensivo di **€ 29.986,05** per oneri di sicurezza, non soggetti a ribasso, a carico della Ditta, e **€ 3.549,94** (tremilacinquecentoquarantanove/94) per oneri di sicurezza contro i rischi da interferenza.

Il valore globale dell'appalto, comprensivo dell'eventuale ripetizione di anni 1 ai sensi dell'art. 57, comma 5, del d.lgs. 163/2006 per un importo di € 999.535,53 esclusa Iva più € 9,995,35 per oneri di sicurezza e € 3.549,94 per oneri di sicurezza contro rischi da interferenza, è pari ad **€ 4.041.672,77** esclusa IVA.

Nel corso dell'anno corrente sono presenti di media **85** ospiti.

Il numero di ospiti potrebbe subire variazioni sia in diminuzione - soprattutto durante il week end e nei periodi estivi e delle festività natalizie e pasquali - che in aumento, fino ad una ricettività massima di n. 130 ospiti.

Le prestazioni oggetto dell'appalto verranno affidate a seguito di gara europea da aggiudicarsi ai sensi dell' art. 83, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006 e ss.mm.

3 - CONTATTI

Denominazione Ufficiale: INPS - ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Sede: via Ciriaco De Mita 21, 00144 - Roma (EUR)

Telefono: **+39-06/59054280**

Fax: **+39-06/59054240**

Indirizzo posta elettronica: centraleacquisti@inps.it

PEC: centraleacquisti@postacert.inps.gov.it

Profilo di Committente: www.inps.it – Concorsi e Gare - Gare - Bandi di gara - In corso

Responsabile Unico del Procedimento: Dott.ssa Marina Trasi

Direzione Centrale Risorse Strumentali, via Ciriaco De Mita 21 (piano 11°), 00144 – Roma- Tel. **+39 06 59054280** - Fax. **+39 06 59054240** e-mail: centraleacquisti@inps.it

Determina a Contrarre: N. RS 30/431/2015 del 21/10/2015

Codice Identificativo Gara (CIG): 6431461184.

Casa-Albergo" ex Inpdap di Monteporzio Catone (RM), via Mondragone, 9, c.a.p. 00040.

e-mail mpdirezione@inps.it, recapiti telefonici: 06 94349041, fax 06 9417504.

4 - DECORRENZA E DURATA DELL'APPALTO

L'appalto ha durata di tre anni dalla data della sottoscrizione del contratto.

L'istituto ha facoltà di ripetizione dei servizi analoghi fino ad un massimo di 12 mesi, ai sensi dell'art. 57 del d.lgs. 163/2006 e s.m.i..

Sarà facoltà dell'Istituto, alla scadenza del contratto, in ragione del principio di continuità dell'azione amministrativa, provvedere ad una proroga tecnica per il tempo strettamente necessario ad espletare la nuova procedura di gara, nelle more del reperimento di un nuovo contraente.

Durante tale proroga l'appaltatore sarà tenuto a garantire la prosecuzione del servizio alle stesse condizioni tecniche ed economiche previste nel presente Capitolato.

E' in ogni caso escluso il rinnovo tacito del contratto.

5 - PRESTAZIONI RICHIESTE AL SOGGETTO AGGIUDICATARIO

Al/ai soggetto/i aggiudicatario/i verrà richiesto un servizio basato sulla logica del global service, il cui elemento qualificante è, pertanto, la gestione coordinata delle diverse prestazioni contrattuali, al fine di assicurare una completa integrazione delle diverse

componenti del servizio agli utenti, garantendo con ciò un alto livello qualitativo ed una piena efficienza allocativa delle risorse impiegate.

Si descrivono di seguito gli elementi fondamentali che caratterizzano i servizi oggetto del presente Capitolato.

5.1 Servizio Socio-assistenziale

Il servizio socio-assistenziale, dovrà essere prestato da un Assistente Sociale e da Operatori Socio Sanitari (O.S.S.).

L'assistente sociale, oltre alle proprie specifiche mansioni (interfaccia con i medici di famiglia e con le istituzioni socio-sanitarie locali del Comune, dell'ASL, del Distretto Sanitario; con il presidio sanitario/infermieristico; si interfaccia e coordina, in collaborazione con il medico generico, con lo staff socio-assistenziale interno della Casa Albergo), svolge funzioni di mediazione tra gli ospiti, attraverso colloqui individuali e di gruppo, e tra questi e le Istituzioni, confrontandosi con il Responsabile della Struttura e collaborando con l'équipe medica.

Si richiede la presenza di un Assistente sociale dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 12,00 (15 ore settimanali).

Qualora se ne ravvisi la necessità, la struttura potrà usufruire del servizio dell'Assistente Sociale per un massimo di 10 ore settimanali (da computare a parte) nelle ore pomeridiane in aggiunta a quelle previste nella fascia oraria mattutina.

Il servizio prestato dall'**Operatore Socio Sanitario** è svolto da idoneo personale qualificato, il quale - tenuto conto del particolare contesto in cui opera – oltre a favorire la gestione dell'ospite nell'ambito delle attività quotidiane, e solo in caso di momentanea non autosufficienza deve prestare assistenza diretta ed aiuto alla persona (fattore acuto) in collaborazione con l'infermiere e/o medico, e in particolare:

- a) in caso di malore (presenza di sangue, emesi, feci, ecc) dell'ospite, in collaborazione con il personale infermieristico, provvede alla pulizia della stanza;
- b) presta aiuto all'ospite nelle attività quotidiane e di igiene personale, assistendolo, eventualmente, nelle abluzioni in vasca o doccia;
- c) presta assistenza agli ospiti durante i pasti in camera qualora siano impossibilitati a scendere in sala da pranzo e accompagnarli nella stessa qualora presentino difficoltà nella deambulazione, favorendo il recupero dell'autonomia;
- d) coadiuva il personale sanitario e sociale nell'assistenza all'ospite malato, effettuando anche spugnature alle persone allettate;
- e) presta assistenza all'ospite preparando i bagagli personali in caso di ricovero ospedaliero;
- f) accompagna gli ospiti fuori la Struttura in caso di visite mediche e presso l'infermeria della Casa in occasione dell'assunzione di farmaci od altro;

L'Operatore Socio Sanitario si attiene scrupolosamente a quanto disposto nelle linee guida predisposte dall'Amministrazione della casa Albergo.

Presenza prevista nella struttura 1 unità dal lunedì alla domenica h 24.

5.2 Presidio Sanitario ed Infermieristico (di seguito Presidio).

Il servizio di assistenza sanitaria e infermieristica agli ospiti della Casa Albergo dovrà consistere in una serie di interventi volti a ridurre i rischi per la salute e il declino funzionale propri della terza età, così come previsto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità. Pertanto, le prestazioni richieste dovranno essere mirate ad un'azione di cura e prevenzione.

A titolo esemplificativo, in tale servizio, oltre alle collaborazioni sopra specificate con l'O.S.S. sono ricomprese:

1. assistenza infermieristica professionale;
2. supporto agli ospiti nell'espletamento delle problematiche connesse;
3. assistenza medica agli ospiti;
4. servizio di smaltimento rifiuti speciali, connessi all'attività medico-sanitaria del presidio;
5. qualsiasi intervento che si renda necessario per il benessere psico-fisico dell'anziano;
6. attivazione "Cartella Ospite" contenente i dati sanitari dell'ospite e disponibile per consultazione e aggiornamento da parte di tutto il personale medico/paramedico interessato;
7. informatizzazione della "Cartella Ospite" tramite software;

Il personale del Presidio si attiene scrupolosamente a quanto disposto nelle linee guida predisposte dall'Amministrazione della casa Albergo.

Personale

Il Presidio sanitario ed infermieristico dovrà essere garantito da idoneo personale qualificato come di seguito specificato:

- a) **MEDICO GENERICO** quale Coordinatore del presidio sanitario, informa i medici di famiglia e coordina gli specialisti del presidio in collaborazione con l'Assistente Sociale, delle O.S.S.. Presenza prevista in Struttura: due ore al giorno dal lunedì al venerdì (di cui n° 2 giorni al mattino e n° 3 giorni al pomeriggio) in orario da concordare con la Direzione della Casa;
- b) **MEDICO GERIATRA:** Presenza prevista in Struttura: due volte alla settimana dalle ore 8.30 alle ore 12.30 nei giorni da concordare, secondo le necessità, col Medico generico e la Direzione della Casa;
- c) **NEUROLOGO:** Presenza prevista in Struttura : due volte alla settimana dalle ore 8.30 alle ore 12.30 nei giorni da concordare, secondo le necessità, col Medico generico e la Direzione della Casa;
- d) **PSICOLOGO:** (specialista della terza età) Presenza prevista in Struttura: due volte alla settimana dalle ore 8.30 alle ore 12.30 nei giorni da concordare, secondo le necessità, col Medico generico e la Direzione della Casa;
- e) **INFERMIERE:** Presenza prevista in Struttura :n° 1 unità dal lunedì alla domenica h 24:

Il **Servizio sanitario** dovrà essere svolto: da medici in possesso dell'abilitazione alla professione, iscritti all'Ordine dei Medici ed in possesso delle relative specializzazioni e da infermieri professionali, in possesso dell'abilitazione alla professione ed iscritti all'Albo.

Il personale infermieristico dovrà svolgere le prestazioni di competenza previste dalla specifica normativa in materia. Esso opera in stretta integrazione con il personale del Presidio e con l'O.S.S.. Dovrà altresì, essere direttamente dipendente dal soggetto gestore.

Spettano all'infermiere professionale i compiti della professione, nonché la partecipazione alle riunioni, indette dalla Direzione della Casa, con il personale del Presidio, finalizzate alla pianificazione delle attività precipue.

La Direzione della Casa Albergo dispone, per tutti gli ospiti, l'effettuazione, a cadenza mensile, della visita medica da parte della U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica)- Unità composta esclusivamente: dal Dirigente della Casa, dal Medico Geriatra e dal Medico Neurologo. Ulteriori suppletive visite, subordinate alle effettive esigenze della Struttura e degli ospiti e richieste dalla Direzione della Casa, debbono essere effettuate negli orari di presenza del personale medico interessato (Medico Geriatra e Medico Neurologo).

Durante le gite/escursioni degli ospiti, o in caso di necessità comunicata dall'Istituto, dovrà essere garantita la presenza di una o due ulteriori unità O.S.S., limitatamente alla durata della gita o della situazione di necessità.

Nel servizio erogato dal Presidio sarà compresa la fornitura di medicinali di prima necessità ed urgenza, un defibrillatore e il materiale per piccole medicazioni, oltre alla fornitura della strumentazione occorrente per l'esercizio delle proprie funzioni, compreso il materiale di consumo giornaliero (rotoloni di carta per il lettino, guanti monouso, sacchetti per lo smaltimento dei rifiuti speciali e quant'altro).

5.3 Servizio di trasporto con Bus/navetta.

La Ditta aggiudicataria è tenuta ad effettuare il servizio di trasporto per accompagnare gli ospiti nella località di Frascati (RM) e paesi limitrofi, nella fascia oraria compresa dalle ore 8,00 alle ore 20,00, effettuando una corsa ogni ora circa, compresi i giorni festivi e prefestivi, secondo le indicazioni della Direzione. Il servizio di trasporto si svolge durante tutti i giorni dell'anno.

La Ditta aggiudicataria è tenuta alla scrupolosa osservanza di tutte le disposizioni legislative e regolamentari concernenti il trasporto pubblico e la circolazione sulle strade ed aree pubbliche.

Il servizio dovrà essere svolto dalla Ditta appaltatrice con mezzi e personale proprio.

L'automezzo utilizzato dovrà contenere almeno 16 posti a sedere, escluso il conducente, essere dotato di climatizzatore e classificato Euro 5 e rispondere in tutto alle vigenti disposizioni di legge in materia per la tipologia, le autorizzazioni, le caratteristiche tecniche e di sicurezza. Al riguardo, si specifica che, tenuto conto delle particolari esigenze dell'Utenza (ospiti anziani), dovrà essere dotato di predellino automatico retrattile.

La Ditta appaltatrice dovrà essere in grado di sostituire immediatamente (entro e non oltre le sei ore) l'automezzo temporaneamente non funzionante, a causa di guasto meccanico e/o

incidente, con altro avente le stesse caratteristiche tecniche e con un numero di posti non inferiore a quello del mezzo sostituito.

La Ditta appaltatrice, in sede di gara, dovrà dimostrare di essere titolare del servizio di linea o di noleggio con conducente ed in possesso di tutti i requisiti previsti dal D.M. 20.12.1991 n. 448 e comunque dalla vigente normativa.

La Ditta appaltatrice ha l'obbligo di provvedere unicamente al trasporto degli aventi diritto, cioè degli ospiti della Casa e di eventuali accompagnatori autorizzati dalla Direzione.

Le modalità di espletamento del servizio richiesto differiscono in relazione alle diverse esigenze delle due Strutture interessate, come di seguito descritto:

- 1) l'automezzo dovrà recare n. 2 scritte laterali e n. 1 scritta posteriore con il logo dell'Istituto e la dicitura: "INPS Casa Albergo – Monteporzio Catone, Via Mondragone n° 9, telefono n. 06/943490241-";
- 2) il servizio di trasporto sarà effettuato tutti i giorni dell'anno per accompagnare gli ospiti nella località di Frascati (RM) e paesi limitrofi nella fascia oraria compresa dalle ore 8,00 alle ore 20,00 effettuando una corsa ogni ora circa, compresi i giorni festivi e prefestivi, secondo le indicazioni della Direzione.

5.4 Servizio di centralino, portierato e guardiania h24

L'attività di portierato, centralino e guardiania, secondo le indicazioni che verranno date dalla Direzione della Struttura, deve svolgersi in maniera continuativa durante tutto l'arco delle 24 ore con l'impiego di:

- a) n. 1 unità per turno, dalle ore 8:00 alle ore 20:00 assegnata al servizio di centralino, portierato e video sorveglianza degli accessi;
- b) n. 2 unità per turno, dalle ore 20:00 alle ore 8:00, di cui n. 1 addetta al centralino ed alla portineria e l'altra alla guardiania esterna ed interna, ivi ricompresa la videosorveglianza.

A titolo esemplificativo, il servizio prevede:

Centralino:

1. ricevimento e smistamento delle telefonate in entrata per i vari uffici o ai piani dell'edificio in caso di telefonate agli ospiti residenti, anche eventuale smistamento telefonate presso le camere degli ospiti;

Portineria:

1. apertura e chiusura dello stabile negli orari e nei giorni comunicati dalla Direzione della Casa Albergo;
2. gestione dell'accoglienza degli ospiti;
3. sorveglianza degli accessi della Struttura e registrazione dell'accesso di persone esterne su appositi registri;
4. ricevimento, smistamento e consegna agli ospiti della posta in arrivo presso la portineria;
5. informazioni varie ad ospiti e persone esterne;

6. ricezione dei moduli (forniti dall'Amministrazione direttamente agli ospiti) per la richiesta di interventi manutentivi presso le stanze degli ospiti residenti;
7. consegna al personale delle pulizie del passepartout i per l'espletamento del servizio presso le camere;
8. custodia di tutte le chiavi, comprese quelle delle stanze degli ospiti ed i passepartout;

Guardiana:

1. durante le ore notturne di tutti i giorni, dalle ore 20.00 alle ore 08.00 esecuzione di controlli nello stabile e al di fuori di esso, allo scopo di verificare la chiusura delle porte di accesso all'immobile e delle finestre;
2. segnalazione immediata alle Forze dell'Ordine, agli Agenti di P.S., ai Vigili del Fuoco ed al 118, nonché alla Direzione della Casa Albergo di principi di incendio, di perdite d'acqua ed di ogni altro evento che possa arrecare danno alle persone e alle cose;

Il personale addetto si attiene scrupolosamente a quanto disposto nelle linee guida predisposte dalla Amministrazione della Casa Albergo.

5.5 Animazione culturale e ricreativa:

Gite e Visite:

La Ditta provvederà all'organizzazione, durante l'arco dell'anno, di n° 6 gite e visite di mezza giornata con la presenza di un O.S.S. e di una guida idonea alla tipologia dell'escursione.

La destinazione ed il contenuto delle gite e delle visite dovranno avere valore culturale e ricreativo.

Sarà a carico dell'affidatario il costo e l'organizzazione del/dei pullman in relazione al numero dei partecipanti. L'eventuale costo del pasto consumato sarà a carico degli utenti.

Eventi tematici:

N. 6 eventi tematici in occasione delle festività di: Natale, Capodanno, Carnevale, Pasqua, Festa della donna, Ferragosto.

Sono a carico dell'Affidatario tutti i costi inerenti il personale di assistenza e animazione e eventuali dotazioni previste. Ogni evento avrà una durata minima di almeno ore 2.

Organizzazione giochi di società:

Organizzazione di corsi e incontri settimanali della durata di almeno 2 ore nel periodo gennaio/giugno e settembre/dicembre, presso la sala giochi della Casa, dedicati a giochi di società, corsi di teatro, corsi di ballo, nonché a tutte le attività che favoriscono processi di socializzazione ed integrazione, a richiesta degli ospiti.

Internet point:

la Ditta provvede all'allestimento tecnico, a sua cura e spese, di Internet point, con quattro postazioni complete di processore, monitor, tastiera, mouse e stampante, con sistema operativo aggiornato, pacchetti operativi di maggior utilizzo, configurazione in rete.

La Ditta assicura, attraverso proprio personale, l'assistenza, la manutenzione tecnica e il supporto all'uso, in favore degli ospiti, per due ore in due giorni della settimana da definire con la Direzione della Casa, nel periodo gennaio/giugno e settembre/dicembre.

La Ditta avrà cura di allestire una rete wi-fi, al fine di rendere possibile la connessione Internet ad ogni singolo ospite anche dalle proprie camere.

Sarà a cura e a carico dell'Affidatario la fornitura delle dotazioni necessarie.

5.6 Attività Riabilitative, Motorie e Fisioterapiche per la terza età:

1)Attività motoria:

- a) **Ginnastica posturale** suddivisa in due gruppi per n. 3 giorni a settimana dalle ore 9:30 alle ore 11:30;
- b) **Musicoterapia** (musica, palloni, nastri) suddivisa in due gruppi per n.2 giorni a settimana dalle 9 alle 11.
- c) **Ginnastica per equilibrio** suddivisa in due gruppi per n.1 giorno a settimana dalle 10 alle 12

2) Attività di Fisioterapia (dal lunedì al venerdì dalle ore 16:00 alle ore 19:00):

- a) **Fisioterapia manuale** (rieducazione motoria individuale e di gruppo, pompaggio esercizi terapeutici di mobilizzazione e di decoattazione, esercizio terapeutico propriocettivo);
- b) **Fisioterapia strumentale** (con applicazioni di Tens, Ionoforesi, Elettrostimolazione, Ultrasuoni, Laser, Pedana);
- c) Massoterapia distrettuale.

Sarà a cura e a carico dell'Affidatario la fornitura delle dotazioni necessarie.

3) Assistenza al corretto uso degli attrezzi (dal lunedì al venerdì dalle ore 16,00 alle ore 18,30):

Le attività di cui sopra saranno garantite per l'intero periodo contrattuale, ad esclusione dei giorni coincidenti con le festività. E' fatta salva la facoltà dell'istituto di chiedere la sospensione in caso di ridotto numero di partecipanti in determinati periodi dell'anno.

Tutte le attività dovranno essere svolte da personale professionalmente preparato ed abilitato per le singole attività.

5.7 Schema riassuntivo monte ore globale.

Per maggiore chiarezza espositiva, si riportano i dati relativi alle ore annualmente richieste per i servizi oggetto del presente appalto, suddivise in base al personale addetto rispettando la proporzione 1h/1 uomo.

CASA ALBERGO di MONTEPORZIO CATONE

SERVIZIO	QUALIFICA PROFESSIONALE	MONTE ORE ANNUALE
SOCIO ASSISTENZIALE	Assistente Sociale	780
	O.S.S.	8.760
		Totale 9.540

SERVIZIO	QUALIFICA PROFESSIONALE	MONTE ORE ANNUALE
----------	-------------------------	-------------------

PRESIDIO INFERMIERISTICO	Infermieri	8.760
	Medico generico	520
	Geriatra	416
	Neurologo	416
	Psicologo	416
	Totale	10.528

SERVIZIO	QUALIFICA PROFESSIONALE	MONTE ORE ANNUALE
TRASPORTO – BUS/NAVETTA	Autisti	4.380
	Totale	4.380

SERVIZI	QUALIFICA PROFESSIONALE	MONTE ORE ANNUALE
CENTRALINO – PORTINERIA - GUARDIANIA h 24	Centralinista	4380
	Portiere	4380
	Addetto alla sorveglianza e custodia locali	4380
	Totale	13.140

SERVIZI	QUALIFICA PROFESSIONALE	MONTE ORE ANNUALE
ANIMAZIONE CULTURALE E RICREATIVA	Animatore	88
	OSS	72
	Guida	36
	Totale	196

SERVIZI	QUALIFICA PROFESSIONALE	MONTE ORE ANNUALE
ATTIVITA' RIABILITATIVE, MOTORIE E FISIOTERAPICHE	Fisioterapista	2.184
	Assistente attrezzi/ istruttore	598
	Totale	2.782

Il livello di servizio descritto è dimensionato sul numero massimo di ospiti, ritenuto congruo anche per l'attuale livello di occupazione della struttura e ad esso devono riferirsi le offerte.

Tuttavia in caso di sensibile diminuzione del numero di ospiti rispetto agli attuali, l'Istituto si riserva la facoltà di diminuire il monte ore dei singoli servizi e proporzionalmente la loro corrispondente remunerazione.

6 - MODIFICAZIONI DELL'APPALTO

La Ditta aggiudicataria sarà altresì obbligata ad accettare le eventuali modifiche degli obblighi contrattuali derivanti dall'estensione dei servizi e comunque ogni altro servizio ausiliario che potrà essere concordato, con quantificazione dei servizi da rendere. Ogni variazione di prestazione sia in aumento che in diminuzione dei servizi previsti dal presente Capitolato dovrà essere preventivamente comunicata in forma scritta dall'Amministrazione, così come la richiesta di servizi da rendere con periodicità anche maggiore da quella indicata nelle schede allegate sarà preventivamente comunicata dalla Struttura alla Ditta.

L'aggiudicatario, riconoscendo fin dall'origine tale facoltà, rinuncia espressamente ad ogni diritto, compenso od indennizzo di qualsiasi natura derivante dalla diminuzione dell'importo dell'appalto.

7 - ONERI A CARICO DELL'ISTITUTO

L'Istituto mette a disposizione gratuitamente per l'espletamento del servizio acqua ed elettricità necessarie nelle potenze disponibili. Potranno essere messi a disposizione della ditta aggiudicataria, qualora disponibili, ripostigli e locali per la conservazione di materiali ed attrezzature e da adibire a spogliatoi per il personale lavorante e le cui chiavi saranno a disposizione della Ditta aggiudicataria. Una copia dovrà comunque rimanere, per ogni evenienza, alla Struttura. La Ditta aggiudicataria potrà eventualmente realizzare a proprie spese e previa autorizzazione dell'Istituto, idonee soluzioni alternative, con strutture non fisse, su spazi messi a disposizione dell'Amministrazione nelle aree perimetrali della sede. L'Istituto, tramite propri incaricati, si riserva il diritto di accedere ai locali assegnati alla Ditta Aggiudicataria, per controllarne lo stato di manutenzione e pulizia, alla presenza di un incaricato della Ditta aggiudicataria stessa.

Tutto ciò che non è espressamente previsto nel presente articolo, come onere od obbligo dell'Istituto, si intende posto a carico dell'impresa affidataria.

8 - OBBLIGHI ED ONERI A CARICO DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

L'aggiudicatario assumerà, a proprio completo carico e senza alcun onere aggiuntivo per l'Inps, le spese e la responsabilità per la custodia e la buona conservazione dei beni concessi in uso durante l'intero affidamento.

L'aggiudicatario è tenuto a curare l'efficienza dei locali degli impianti e dell'arredamento affidati alla sua custodia, per garantirne la destinazione ai fini previsti nel presente Capitolato, rispondendo, di conseguenza, della integrità e della conservazione di quanto gli è affidato ai fini della gestione stessa. All'aggiudicatario è vietato apportare qualsiasi innovazione alla sistemazione dei locali ed alla destinazione delle attrezzature, nonché effettuare qualsiasi modifica allo stato in cui si trovano i beni e le cose all'inizio della gestione, senza preventiva ed esplicita autorizzazione dell'Istituto.

La Ditta aggiudicataria si obbliga all'osservanza delle norme di sicurezza e di quelle sull'impiego di prodotti chimici non nocivi (essendo l'uso dei prodotti nocivi assolutamente vietato). Tutti i prodotti chimici, utilizzati dall'impresa aggiudicataria nell'espletamento del servizio, dovranno essere rispondenti alla normativa vigente per quanto riguarda etichettatura, dosaggi, pericolosità, biodegradabilità e modalità d'uso.

A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo sono a completo carico della Ditta aggiudicataria gli oneri relativi all'impiego ed alla fornitura di:

- divise per il personale impiegato e relativo lavaggio e stiratura, da eseguirsi nel rispetto delle norme vigenti in materia di igiene;
- tessere di riconoscimento e distintivi;
- sacchi per la raccolta di rifiuti sanitari;
- materiale di cancelleria, compreso eventuale pc, stampante e fotocopiatrice;
- propria linea telefonica, fax, internet, rilevando le utenze dell'operatore uscente

- cellulare di servizio;
- ogni altro onere necessario per l'espletamento del servizio.

La Ditta aggiudicataria deve altresì provvedere a sua cura e spese e senza diritto a compenso alcuno:

- alla raccolta con mezzi idonei dei rifiuti speciali;
- alla fornitura di tutto il materiale di protezione individuale contro gli infortuni, previsto dalle normative vigenti, in particolare dal D.Lgs. n. 81/2008.

Le caratteristiche tecniche delle attrezzature e delle macchine impiegate devono essere perfettamente compatibili con le attività della Casa Albergo. I macchinari impiegati devono essere non rumorosi, tecnicamente efficienti e mantenuti in perfetto stato di funzionamento.

Tutte le attrezzature impiegate devono essere conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia o nella CE.

In particolare, tutte le macchine a funzionamento elettrico devono essere collegate a dispositivo tale da assicurare la perfetta messa a terra ed avere un assorbimento di energia contenuto, comunque inferiore alla capacità delle prese di corrente.

Prima dell'inizio dei lavori è fatto obbligo alla Ditta aggiudicataria di fornire copia del certificato di conformità e scheda tecnica dettagliata dei macchinari che si intendono impiegare; su tutta l'attrezzatura di proprietà della Ditta aggiudicataria, utilizzata all'interno della struttura dell'Istituto, deve essere applicato un contrassegno indicante la ragione sociale della Ditta stessa.

La Ditta aggiudicataria, inoltre, effettuerà ulteriori sopralluoghi per riscontrare lo stato di efficienza e di funzionalità dei presidi medico infermieristici presenti, al fine di effettuarne la presa in carico con apposito verbale a cura del consegnatario prime dell'inizio dell'appalto. A seguito di tale adempimento, la Ditta assume su di se gli oneri e la responsabilità dell'uso, della custodia e della buona conservazione dei beni e provvederà, a propria cura e spese alla riparazione e/o sostituzione di quelli che avrà eventualmente danneggiato nello svolgimento dell'appalto.

In mancanza l'Istituto si rivarrà della relativa spesa sul deposito cauzionale e/o mediante trattenuta di pari importo sul corrispettivo del servizio.

La Ditta potrà integrare le esistenti attrezzature suppellettili con altre che ritenesse necessarie restando proprietaria di quest'ultime ma senza che, per il loro uso, possa chiedere compensi all'Istituto né rivalersi per eventuali danni derivanti dall'uso di tali strumenti o per eventuali danni che dovessero occorrere dall'uso dei medesimi. Tali dotazioni suppletive dovranno essere correttamente individuate ed inventariate e rimarranno di proprietà della Ditta aggiudicataria che provvederà, al termine dell'appalto, alla loro rimozione.

La Ditta appaltatrice è tenuta a curare l'efficienza dell'automezzo utilizzato per lo svolgimento del servizio di trasporto sottoponendolo a scrupolosa manutenzione periodica. L'automezzo dovrà rispondere in tutto ai requisiti indicati all'art. 5.3 e, per caratteristiche tecniche e di sicurezza, dovrà essere in regola con le vigenti disposizioni legislative e regolamentari in materia di trasporto pubblico e di circolazione stradale.

La Ditta aggiudicataria deve altresì provvedere a sua cura e spese e senza diritto a compenso alcuno all'acquisizione di eventuali licenze e autorizzazioni utili per lo svolgimento del servizio.

Tutti i servizi oggetto del presente appalto dovranno essere garantiti in modo continuo, indipendentemente da avarie dei mezzi, o assenze del personale della Ditta Appaltatrice a qualsiasi titolo.

9 - OBBLIGHI ED ONERI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA RELATIVI AL PERSONALE IMPIEGATO

L'Appaltatore deve mettere a disposizione personale capace, fisicamente idoneo ed in possesso dei requisiti professionali previsti dalla normativa per lo svolgimento delle mansioni richieste.

Nessun rapporto di lavoro viene ad instaurarsi tra l'Istituto ed il personale addetto all'espletamento delle prestazioni assunte dalla Ditta aggiudicataria; tutto il personale adibito al servizio, assunto secondo norma di legge, opererà in ragione di dipendenza e sotto l'esclusiva responsabilità dell'impresa aggiudicataria

Almeno cinque giorni prima dell'inizio del servizio, l'aggiudicatario dovrà fornire all'Istituto:

1. **l'elenco del personale impiegato**, allegando il curriculum, la certificazione sanitaria aggiornata, nonché i relativi titoli professionali -valevoli per l'esercizio della professione ivi svolta- che, in caso di variazioni, dovrà essere tempestivamente aggiornato;
2. **l'elenco del personale di riserva**, per tutti i servizi, incaricato delle sostituzioni del personale titolare in caso di assenze diverse;
3. **idonea dichiarazione** attestante che gli addetti ai servizi, se trattasi di cittadini non comunitari, qualora non residenti nello Stato italiano, siano tuttavia in condizioni di soggiornarvi nel rispetto di tutte le disposizioni vigenti in materia, nonché che per gli stessi siano stati assolti tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente per l'espletamento della professione esercitata, ivi compresa – se richiesta – l'iscrizione all'Albo professionale.

Il personale in servizio deve:

- a. tenere un atteggiamento educato, disponibile e comprensivo nei riguardi delle persone con cui vengono in contatto durante l'espletamento del servizio e in particolar modo nei confronti degli ospiti della Casa Albergo;
- b. mantenere un contegno decoroso ed irreprensibile, corretto e disponibile alla collaborazione con altri operatori;
- c. svolgere il servizio rispettandone l'orario prestabilito: non sono ammesse variazioni dell'orario di servizio se non preventivamente concordate;
- d. rispettare i piani di lavoro sottoscritti in sede contrattuale, eseguendo le operazioni affidate secondo le metodiche e le frequenze stabilite;
- e. mantenere il segreto su tutto ciò che, per ragioni di servizio, possa venire a conoscenza in relazione ad atti, documenti, fatti o notizie in genere riguardanti l'Istituto o gli ospiti;
- f. conformemente a quanto disposto dall'art. 18, comma 1, lett. u, del D.Lgs. n.81/2008 e s.m.i., presentarsi in servizio munito di apposito tesserino di riconoscimento recante nome, cognome e foto, in perfetta divisa su cui sarà ben visibile il logo della ditta- ove richiesta in relazione al tipo di servizio prestato - e, comunque, sempre con abbigliamento consono e adeguato all'ambiente di lavoro;
- g. lasciare immediatamente i locali della Casa Albergo al termine del servizio;
- h. consegnare al Responsabile della Casa Albergo ogni oggetto che risulti smarrito o rinvenuto nell'espletamento del servizio.

E' fatta comunque salva la facoltà dell'Istituto di chiedere in qualsiasi momento ed a suo insindacabile giudizio, l'allontanamento di personale che non risulti idoneo all'espletamento del servizio e la sostituzione di dipendenti dell'impresa che, durante lo svolgimento del

servizio, abbiano tenuto un comportamento non consono all'ambiente di lavoro e non garante di un corretto servizio nei confronti degli utenti.

Il personale addetto dovrà essere assunto alle dipendenze dell'aggiudicatario con regolare autorizzazione dell'Ispettorato Provinciale del Lavoro, ovvero risultare socio – lavoratore o titolare di specifico incarico. L'aggiudicatario solleva l'Istituto da ogni obbligo e responsabilità per quanto riguarda retribuzioni, contributi previdenziali e assicurativi, assicurazioni ed in genere da tutti gli obblighi risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro e assicurazioni sociali, compresa l'autorizzazione a svolgere l'attività fuori sede, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi. In generale, l'aggiudicatario garantisce l'estraneità di INPS da qualsiasi vertenza economica o giuridica tra l'aggiudicatario stesso ed il proprio personale dipendente e/o di terzi.

L'aggiudicatario dovrà predisporre un piano di lavoro, in cui specificare l'articolazione dei turni, il numero delle unità di personale presenti in ciascuna fascia oraria, le mansioni di ciascun addetto; l'aggiudicatario dovrà presentare inoltre trimestralmente la fotocopia del registro delle presenze indicante nominativi e turni di lavoro svolto dal personale di tutti i servizi.

In particolare, la Ditta aggiudicataria si obbliga:

1. ad osservare nei confronti dei propri dipendenti tutti gli obblighi risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di disoccupazione, invalidità, vecchiaia, assunzione di invalidi e quant'altro disposto per legge, nonché di sicurezza sul lavoro, così come stabilito dalle norme ed i patti contenuti nel D.lgs. 81/2008 e s.m.i. assumendone tutti gli oneri relativi;
2. a garantire condizioni economiche, normative e previdenziali non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data del contratto, alla categoria ed alla località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione. I suddetti obblighi vincolano l'aggiudicatario anche nel caso in cui non sia aderente alle Associazioni stipulanti o receda da esse. Non sono ammessi patti in deroga, anche se previsti da accordi interni all'impresa, sia nei confronti dei dipendenti che nei confronti di eventuali soci-lavoratori. All'Istituto resta, comunque, la facoltà di richiedere in merito opportuni accertamenti al competente Ispettorato Provinciale del Lavoro ed al proprio Nucleo Ispettivo. L'Istituto, nel caso di accertata violazione degli obblighi di cui sopra, previa comunicazione all'aggiudicatario, si riserva il diritto di sospendere l'emissione dei mandati di pagamento per l'ammontare che sarà indicato dall'Istituto stesso e di INAIL, sino a quando la vertenza non risulti definitiva, senza che ciò comporti l'obbligo di corresponsione di interessi. L'INPS potrà richiedere all'aggiudicatario, in qualsiasi momento, l'esibizione del libro matricola, dei modelli F24 e dei fogli paga al fine di verificare la corretta attuazione degli obblighi inerenti l'applicazione del CCNL di riferimento e delle leggi in materia previdenziale, assistenziale e assicurativa;
3. a fornire a questo Istituto, con cadenza mensile, il prospetto analitico delle ore di lavoro prestate dal proprio personale e la fattura;
4. a sottoporre il personale, all'atto dell'assunzione e periodicamente, a visite mediche ed accertamenti di controllo, sulla base del proprio Piano di Sicurezza, definito ai sensi e con le modalità dell'art. 26 D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., restando impregiudicata la facoltà per l'Istituto di verificare in ogni momento la sussistenza delle condizioni sanitarie necessarie per l'espletamento del servizio;

5. ad operare con un numero adeguato di operatori di ambo i sessi e a limitare fenomeni di turn-over tali da compromettere la peculiarità del servizio e il rapporto operatore/utente;
6. a sostituire tempestivamente, e comunque entro massimo le 24 ore, il personale assente per qualsiasi motivo o che dovesse risultare non idoneo ad insindacabile giudizio di questo Istituto. Il sostituto, le cui generalità dovranno essere indicate per iscritto, dovrà essere dotato degli stessi requisiti di formazione e preparazione previsti. Resta ferma la decurtazione delle ore non lavorate dal canone mensile;
7. a dare immediata comunicazione di qualsivoglia evento di carattere straordinario riguardante l'andamento del servizio, nonché delle eventuali difficoltà di rapporti tra aggiudicatario/utente/Inps;
8. a non impiegare il personale in altri servizi fuori dal presente contratto di appalto, salvo esplicito e specifico consenso di Inps. Tale vincolo non opera per il sostituto di personale assente per malattia o altra causa imprevedibile;
9. ad organizzare un percorso di formazione rivolto al personale impiegato all'interno della Casa Albergo e volta ad illustrare gli obiettivi e le finalità del servizio in oggetto oltre a garantire ai medesimi occupati una conoscenza dell'Istituto;
10. a provvedere alla formazione di tutto il personale impiegato affinché sia in grado di attuare misure di prevenzione incendi e lotta antincendi o di evacuazione in caso di pericolo grave e immediato, di salvataggio, di primo soccorso e, comunque, di gestione dell'emergenza. A tal fine si richiede che il personale designato sia formato non solo per il rischio medio, bensì con l'attestato di idoneità tecnica di cui all'art. 3 della legge 28 novembre 1996, n. 609. Tale personale sarà inserito nelle squadre di emergenza e primo soccorso previste nel DVR (documento di valutazione dei rischi);
11. ad assicurare sempre la presenza nella fascia notturna di un O.S.S., di un infermiere, di un addetto al centralino e portineria, di un addetto alla guardiana, per un totale di n. 4 unità compresenti in servizio, debitamente formati per la gestione delle emergenze, al fine di garantire l'adozione di tutte le misure idonee e necessarie alla evacuazione dalla Struttura in caso di incendi, terremoti e quant'altra calamità avvenga durante la notte;
12. ad assicurare, comunque, il servizio, in caso di sciopero o di altri imprevisti, da svolgersi nei tempi e nei modi stabiliti dal presente Capitolato di appalto;
13. a raccogliere e a smaltire i rifiuti sanitari come previsto dalla legge 25 gennaio 1994 n.70.

Sono a carico dell'aggiudicatario gli oneri relativi all'impiego di:

- divise per il personale impiegato e relativo lavaggio e stiratura, da eseguirsi nel rispetto delle norme vigenti in materia di igiene;
- tessere di riconoscimento e distintivi;
- cellulare di servizio.

Il gestore deve garantire in ogni tempo l'INPS contro ogni e qualsiasi pretesa di terzi derivante da sua inadempienza anche parziale alle norme contrattuali od a disposizioni di legge.

10 – CLAUSOLA SOCIALE

L'appaltatore si obbliga a garantire l'assorbimento del personale già alle dipendenze dell'operatore uscente, in conformità alle disposizioni presenti nei contratti collettivi di

categoria vigenti, a condizione che il numero e la qualifica dei lavoratori sia armonizzabile con l'organizzazione di impresa della ditta aggiudicataria e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste per l'esecuzione del servizio; tale obbligo, in caso di aggiudicazione a cooperativa sociale, non può essere subordinato all'accettazione della qualità di "socio lavoratore"

11 - PREDISPOSIZIONE DEL PIANO DELLA SICUREZZA

Entro 30 giorni dall'avvio dell'appalto, la Ditta aggiudicataria provvederà alla presentazione all'Istituto del proprio Piano della Sicurezza, per le informazioni e gli adempimenti previsti dal D.Lgs. n.81/2008 e successive modificazioni.

La Ditta aggiudicataria si obbliga comunque a provvedere, a cura e a carico propri e sotto la propria responsabilità, a tutte le spese occorrenti, secondo i più moderni accorgimenti della tecnica, per garantire, in ossequio al D.Lgs n.81/2008 s.m.i., la completa sicurezza durante l'esecuzione dell'appalto e l'incolumità delle persone addette ai servizi ed ai lavori dell'appalto e per evitare incidenti e/o danni di qualsiasi natura, a persone o cose, assumendo a proprio carico tutte le opere provvisorie ed esonerando, di conseguenza, l'Istituto da ogni e qualsiasi responsabilità con riferimento ai rischi relativi all'esercizio dell'attività da essi svolta, nonché, alla presentazione all'Istituto del proprio D.V.R. (Documento di Valutazione dei Rischi), ivi compresi tutti gli allegati quali il Piano di emergenza e il D.U.V.R.I. (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze), per le informazioni e gli adempimenti previsti dal citato decreto.

12 - AVVIO DELL'APPALTO E DISPOSIZIONI PARTICOLARI

Prima dell'avvio dell'appalto, alla presenza di un rappresentante dell'Inps, verrà effettuata formale consegna del Convitto alla Ditta aggiudicataria previa stesura di apposito verbale di consegna contenente l'inventario circa la consistenza dei beni ed attrezzature in dotazione della struttura oggetto di affidamento, al fine di effettuarne la presa in carico da parte della Ditta.

A seguito di tale adempimento e di quanto previsto nei precedenti articoli, l'aggiudicatario assume obbligatoriamente su di sé gli oneri e la responsabilità dell'uso, della custodia e della buona conservazione dei beni e provvede, a propria cura e spese alla riparazione e/o sostituzione dei beni che avrà eventualmente danneggiato nello svolgimento dell'appalto. In mancanza, l'Istituto si rivedrà della relativa spesa sul deposito cauzionale e/o mediante trattenute di pari importo sul corrispettivo del servizio.

Durante le fasi di avvio dell'appalto l'aggiudicatario dovrà comunque garantire un servizio di perfetta efficienza e fornire ogni tipo di assistenza per la risoluzione di guasti e disservizi.

La Ditta potrà integrare le esistenti attrezzature suppellettili con altre che ritenesse necessarie restando proprietaria di quest'ultime ma senza che, per il loro uso, possa chiedere compensi all'Istituto né rivalersi per eventuali danni derivanti dall'uso di tali strumenti o per eventuali danni che dovessero occorrere dall'uso dei medesimi. Tali dotazioni suppletive dovranno essere correttamente individuate ed inventariate e rimarranno di proprietà della Ditta aggiudicataria che provvederà, al termine dell'appalto, alla loro rimozione.

Non saranno pertanto tollerate disfunzioni e/o disorganizzazione del servizio derivanti dalla mancanza di personale, malfunzionamenti dei macchinari e/o altre motivazioni addotte a giustificazione.

La Ditta aggiudicataria deve rendicontare al Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato, secondo le indicazioni dello stesso, relativamente al servizio espletato.

Presso la struttura deve essere conservata a cura del soggetto aggiudicatario con modalità idonee a garantire il rispetto della normativa sulla privacy la seguente documentazione:

- consegne individuali dell'ospite;
- presenze del personale;
- modulo per monitoraggio interventi/attività varie;
- modulistica attestante la corretta applicazione normativa D.Lgs 81/08 (prevenzione e protezione), D.Lgs. 196/2003 (consenso informato).

13 – LIVELLI DI SERVIZIO

Il Direttore dell'Esecuzione provvederà all'organizzazione di azioni di monitoraggio, controllo e ispezione del Servizio, con cadenza mensile.

In particolare i medesimi provvederanno **a far compilare agli utenti della Casa Albergo e a compilare essi stessi** specifici questionari, contenenti l'indicazione del proprio livello di soddisfazione in relazione a ciascuno dei seguenti servizi:

1. **Servizio socio assistenziale** (art. 5.1 del presente Capitolato Tecnico e allegato 2-*bis*)
2. **Presidio sanitario infermieristico** (art. 5.2 del presente Capitolato Tecnico)
3. **Servizio di trasporto con bus/navetta** (art. 5.3 del presente Capitolato Tecnico e allegato 2-*ter*)
4. **Servizio di centralino, portierato e guardiania** (art. 5.4 del presente Capitolato Tecnico)
5. **Servizio di animazione culturale e ricreativa** (art. 5.5 del presente Capitolato Tecnico)
6. **Servizio di riabilitazione motoria e fisioterapia** (art. 5.6 del presente Capitolato Tecnico)

Per ciascuno dei suddetti servizi, i soggetti di cui sopra dovranno esprimere la propria soddisfazione assegnando un punteggio da 1 ("pessimo") a 5 ("ottimo") ai seguenti parametri di valutazione:

		PESSIMO	MEDIOCRE	NON DEL TUTTO SODDISFACENTE	BUONO	OTTIMO
A.	Qualità del servizio percepita	1	2	3	4	5
B.	Disponibilità e cortesia del personale operativo	1	2	3	4	5
C.	Qualità dei materiali utilizzati	1	2	3	4	5

RISULTATO TOTALE (R_i)		Media aritmetica dei punteggi assegnati = (A + B + C)/3
---	--	---

Sulla base dei suddetti questionari verrà rilevato l'**indicatore di soddisfazione**, rispettivamente, del Direttore dell'Esecuzione e dell'utenza, secondo le modalità di seguito descritte.

Indicatore di soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione

L'indicatore di soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione verrà calcolato sulla base della seguente formula:

$$IS_i = R_i/5$$

Dove

IS_i = indicatore di soddisfazione relativo al servizio i-esimo;

R_i = punteggio attribuito per il servizio i-esimo;

5 = risultato massimo ottenibile (nel caso in cui venisse assegnato un voto massimo, ossia 5, a ciascun parametro di valutazione).

Indicatore di soddisfazione dell'utenza

L'indicatore di soddisfazione dell'utenza verrà calcolato sulla base della seguente formula:

$$IS_i = R_i/5$$

Dove

IS_i = indicatore di soddisfazione relativo al servizio i-esimo;

R_i = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun utente, per il servizio i-esimo;

5 = risultato massimo ottenibile (nel caso in cui venisse assegnato un voto massimo, ossia 5, a ciascun parametro di valutazione).

Calcolo del Livello di Servizio Effettivo

Sulla base degli indicatori di soddisfazione, per ciascun servizio, verrà calcolato il Livello di Servizio Effettivo realizzato nel mese di riferimento, attraverso la seguente formula:

$$LS_E = (0,3 \times IS_S) + (0,7 \times IS_U)$$

dove:

LS_E = Livello di Servizio Effettivo

IS_S = indicatore di soddisfazione della Stazione Appaltante (Direttore dell'Esecuzione)

IS_U = indicatore di soddisfazione dell'utenza

Sulla base dei Livelli di Servizio Effettivi realizzati nel mese di riferimento verranno calcolate le penali, secondo le modalità descritte nello Schema di Contratto.

I livelli di servizio minimi attesi, indicati come "livelli di servizio obiettivo" sono indicati nella seguente tabella:

SERVIZIO	LIVELLI DI SERVIZIO OBIETTIVO
Servizio socio assistenziale	0,80
Presidio sanitario infermieristico	0,80
Servizio di trasporto con bus/navetta	0,80
Servizio di centralino, portierato e	0,80

guardiania	
Servizio di animazione culturale e ricreativa	0,80
Servizio di riabilitazione motoria e fisioterapia	0,80

14 - RESPONSABILITÀ DELL'AGGIUDICATARIO

L'aggiudicatario è sempre responsabile di tutti i danni di qualsiasi natura e che per qualsiasi motivo possano derivare alle persone e/o cose nello svolgimento dei servizi oggetto del presente appalto, sollevando l'Istituto da qualsiasi responsabilità. Pertanto, l'aggiudicatario deve adottare tutte le cautele necessarie per garantire l'incolumità delle persone addette al servizio stesso e dei terzi, ricadendo, ogni più ampia responsabilità sulla Ditta e restando del tutto esonerato l'Istituto.

E' a carico dell'aggiudicatario il risarcimento degli eventuali danni arrecati ad INPS ed ai terzi a seguito di incuria del personale addetto al servizio nell'esecuzione degli adempimenti assunti con il contratto.

A copertura dei danni di cui sopra, prima di dare inizio all'esecuzione dell'appalto e per tutta la durata dello stesso, l'impresa dovrà essere assicurata contro i danni a cose e/o persone (compresa l'assicurazione contro la responsabilità civile per il trasporto di persone) che dovessero essere arrecati dal proprio personale nell'effettuazione del servizio appaltato o comunque, in dipendenza diretta o indiretta della esecuzione del servizio, mediante apposita polizza assicurativa RCT/RCO con primaria compagnia di assicurazione con un massimale unico non inferiore a € 3.000.000,00 (euro tremilioni/00) per sinistro e per persona, animali e cose, producendo copia del contratto assicurativo entro dieci giorni dall'affidamento del servizio.

In particolare la polizza assicurativa dovrà espressamente coprire i seguenti rischi:

- a) responsabilità civile verso terzi ivi compresi i dipendenti INPS e comprendente anche il danneggiamento degli edifici e dei macchinari e la rivalsa dei terzi danneggiati nei confronti di INPS;
- b) rischi per danni diretti e indiretti (rischio locativo, interruzione del godimento o di attività derivanti da incendio, scoppio in genere, esplosione, sabotaggio, tumulti, atti vandalici, etc. causati dall'aggiudicatario, suoi dipendenti o preposti).

L'accertamento dei danni sarà effettuato dall'Istituto alla presenza del Supervisore in modo tale da consentire all'aggiudicatario di intervenire nella stima.

Qualora l'aggiudicatario non manifesti la volontà di partecipare all'accertamento in oggetto, Inps provvederà autonomamente. Tale constatazione costituirà titolo sufficiente al fine della quantificazione e del conseguente risarcimento del danno che dovrà essere corrisposto dall'aggiudicatario. Qualora lo stesso o chi per esso, non dovesse provvedere al risarcimento od alla riparazione del danno nel termine fissato nella relativa lettera di notifica, l'Istituto è, fin d'ora, autorizzato a provvedere direttamente trattenendo l'importo sul canone di prima scadenza ed eventualmente sui successivi o sul deposito cauzionale, con obbligo di immediato reintegro.

In caso di mancato pagamento dei premi assicurativi da parte dell'Aggiudicataria, INPS avrà facoltà di risolvere il contratto con effetto immediato e richiedere il risarcimento dei danni conseguenti.

15 - VERIFICHE E CONTROLLI

L'Istituto si riserva, con ampia ed insindacabile facoltà e senza che l'aggiudicatario possa nulla eccepire, di effettuare verifiche e controlli, con o senza preavviso, circa la perfetta osservanza di tutte le disposizioni contenute negli atti di gara.

Attraverso proprio personale, l'Istituto provvederà all'organizzazione di azioni di monitoraggio, controllo ed ispezione.

Qualora, a seguito dei controlli, il servizio dovesse risultare qualitativamente e/o quantitativamente non conforme agli accordi contrattuali, l'aggiudicatario dovrà provvedere ad eliminare le disfunzioni rilevate con ogni tempestività e comunque entro le 24 ore. E' fatta comunque salva l'applicazione delle penali come previste dalla lex specialis di gara.

16 - DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

Conformemente a quanto previsto dagli artt. 300 e 301 del dPR 5 ottobre 2010, n. 207 "Regolamento di esecuzione del Codice dei Contratti Pubblici", all'esecuzione del servizio di cui al presente Capitolato è preposto un Direttore dell'Esecuzione, nominato dall'Istituto, individuato nel Dirigente dell'Area dirigenziale della Direzione Regionale territorialmente competente. Il Direttore dell'Esecuzione provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione, verificando che le attività e le prestazioni oggetto dell'appalto siano eseguite in conformità ai documenti contrattuali, nonché a tutte le attività che si dovessero rendere opportune per assicurare il perseguimento dei compiti assegnati.

Al Direttore dell'Esecuzione si affianca il Responsabile tecnico, nominato dall'Istituto, che ha il compito di coadiuvare il Direttore dell'Esecuzione per gli aspetti tecnici.

17 - SUPERVISORE

L'aggiudicatario designa una persona con funzioni di "Supervisore", il cui nominativo deve essere notificato a questo Istituto. Il Supervisore ha il compito precipuo di programmare, coordinare, controllare e far osservare al personale impiegato le funzioni ed i compiti stabiliti. Ha, inoltre, il compito di intervenire, decidere e rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero sorgere in merito alla regolare esecuzione delle prestazioni appaltate ed all'accertamento di eventuali danni. Pertanto, tutte le comunicazioni e le contestazioni di inadempienza fatte in contraddittorio con detto Supervisore, che dovrà essere munito di delega espressa da parte dell'aggiudicatario, dovranno intendersi fatte direttamente all'aggiudicatario stesso. La presenza del Supervisore sarà richiesta per un congruo numero di ore al giorno, tutti i giorni dell'anno, che dovranno essere indicate, almeno dalle ore 8:00 alle ore 14:00 e, comunque, ogniqualevolta se ne ravvisi la necessità.

Il Supervisore deve essere facilmente rintracciabile in ogni giorno dell'anno, feriale e festivo, anche mediante telefono cellulare fornito dall'aggiudicatario.

Quest'ultimo è tenuto a fornire prova del regolare adempimento di tutti gli obblighi di cui al presente articolo. La funzione di coordinamento non è computata ai fini del calcolo del costo dei servizi precedentemente descritti in ore di impiego, in quanto rientra nella voce "costi generali".