

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. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento in gestione dei servizi socio-educativi, portierato h24, guardiania, centralino, assistenza infermieristica e trasporto passeggeri presso il Convitto dell'Inps "Luigi Sturzo" situato a Caltagirone (CT).

PREMESSA

Presso il Convitto dell'Inps di Caltagirone sono ospitati figli e orfani di dipendenti pubblici, ed altre categorie di giovani ammessi dai bandi, che siano studenti delle scuole elementari, delle scuole medie inferiori e superiori e studenti universitari.

I giovani ospiti sono classificati in tre distinte tipologie: convittori, semiconvittori ed universitari.

I **convittori** soggiornano a tempo pieno durante l'intero periodo dell'anno scolastico che, per alcuni, inizia sin dai primi giorni del mese di settembre (per la frequenza dei corsi di recupero) e termina, per coloro che devono sostenere gli esami di fine anno, alla fine di luglio.

I convittori appartengono per la quasi totalità alla fascia di età della scuola media inferiore ed alla scuola media superiore. Durante il fine settimana il numero dei convittori effettivamente presenti potrebbe ridursi sensibilmente, mentre durante le festività natalizie e pasquali il servizio potrebbe essere sospeso (in relazione al calendario scolastico)

I convittori usufruiscono dei seguenti servizi:

durante l'intero periodo di soggiorno, settembre- luglio, del servizio di ristorazione con formula "pensione completa", del servizio di lavanderia, guardaroba e pulizia dei locali;

durante l'intero periodo di soggiorno e durante l'intero arco della giornata di assistenza socio educativa e sostegno formativo e didattico, intrattenimento sportivo, ludico ricreativo e culturale, assistenza infermieristica e guardiana.

Gli **studenti universitari**, ospiti a regime convittuale, fruiscono del servizio di lavanderia, guardaroba e della pulizia dei locali; qualora trascorrono l'intera giornata presso l'Ateneo potrebbero utilizzare il solo pasto serale.

Gli ospiti con formula **semiconvitto** soggiornano presso la struttura nel periodo sopra-definito settembre-luglio di ciascun anno scolastico, nei giorni dal lunedì al venerdì usufruendo del pranzo e della merenda e su richiesta all'Istituto anche della cena, durante il pomeriggio, dell'assistenza socio educativa e sostegno formativo e didattico, intrattenimento sportivo, ludico ricreativo e culturale ed eventuale assistenza infermieristica. Non pernottano nella struttura.

1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato ha per oggetto, secondo quanto descritto nel proseguo l'affidamento dell'organizzazione e della gestione dei servizi di:

- assistenza socio-educativa;
- presidio infermieristico;
- portierato h24, guardiana, centralino;
- servizio di trasporto passeggeri

Categoria e descrizione del servizio:

- | | |
|---|--------------------------|
| - assistenza socio-educativa | cpv 80590000, 85311300-5 |
| - presidio infermieristico | cpv 85000000-9 |
| - portierato h24, guardiana, centralino | cpv 98341120-2 |
| - servizio di trasporto passeggeri | cpv 60130000-8 |

2 - DETERMINAZIONE DEL VALORE PRESUNTO DELL'APPALTO

La base d'asta per il periodo di affidamento triennale dell'appalto è pari ad **€ 3.750.013,39 (IVA esclusa)**. Il valore globale dell'appalto, comprensivo dell'eventuale ripetizione di anni 1 ai sensi dell'art. 63, comma 5 del d.lgs 50/2016 per un importo di € 5.000.017,85 (IVA esclusa).

E' onere dell'Appaltatore elaborare, relativamente ai costi della sicurezza afferenti l'esercizio della propria attività, il Documento di Valutazione dei Rischi, e di provvedere all'attuazione delle misure di sicurezza necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici connessi alle proprie attività. Il valore dei costi della sicurezza non dovrà essere inferiore all'1% del valore complessivo dell'appalto, come risultante dal ribasso offerto.

Gli oneri di sicurezza per l'eliminazione dei rischi di natura interferenziale non soggetti a ribasso ed esclusi dalla base d'asta sono pari ad € 611,20.

L'importo posto a base di gara è stato individuato sulla base del quantitativo di ore presunte annualmente necessario per ciascun servizio appalto, e di cui allo schema riassuntivo di cui al punto 5.6. Tuttavia in caso di sensibile variazioni del numero di ospiti rispetto agli attuali, o di diversificazione delle attività istituzionali svolte all'interno dell'immobile, l'Istituto si riserva la facoltà di modificare il monte ore dei singoli servizi e proporzionalmente la loro corrispondente remunerazione.

L'IVA verrà corrisposta ove dovuta in base alla normativa vigente relativa alle tipologie di servizi oggetto della prestazione in global service di cui al presente capitolato.

Le prestazioni oggetto dell'appalto verranno affidate a seguito di gara europea da aggiudicarsi ai sensi dell'art. 50, del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016.

3 - CONTATTI

Denominazione Ufficiale: INPS - ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Sede: via Ciro il Grande 21, 00144 - Roma (EUR)

Telefono: **+39-06/59.05.42.80**

Fax: **+39-06/59.05.42.40**

Indirizzo posta elettronica: centraleacquisti@inps.it

PEC: **centraleacquistiinps@postacert.inps.gov.it**

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

Responsabile Unico del Procedimento: Dott.ssa Marina Trasi

Direzione Centrale Risorse Strumentali, via Ciro il Grande 21 (piano 11°), 00144 – Roma- Tel.+39 06 59.05.42.80 - Fax. +39 06 59.05.42.40 - e-mail: centraleacquisti@inps.it

Determina a Contrarre: RS 30/281/2016 del 04/08/2016

Codice Identificativo Gara (CIG): 6775720D04

Denominazione	Convitto "Luigi Sturzo" Caltagirone (CT)
Indirizzo	Via delle Industrie, 2 95041
Telef/fax	Tel.: 0933/36111; fax:0933/22398
e-mail	Convittolsturzo.caltagirone@inps.it

4 - DECORRENZA E DURATA DELL'APPALTO

L'appalto ha durata di 36 mesi, naturali e consecutivi, con decorrenza dalla data indicata nel Contratto all'atto della sottoscrizione.

L'istituto ha facoltà di ripetizione dei servizi analoghi fino ad un massimo di 12 mesi, ai sensi dell'art. 63, comma 5 del d.lgs. 50/2016.

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 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO.

5.1. – Ambito di riferimento –

Nel Convitto sono erogati una serie di servizi di natura socio-educativa a favore dei giovani.

Al fine di consentire alle Ditte partecipanti alla gara di calibrare la propria offerta in relazione alle esigenze della struttura presso cui i servizi richiesti dovranno essere espletati si indicano di seguito i dati relativi alla tipologia e al numero degli alunni ospitati nell'ultimo anno scolastico completato. Si fa presente che nel formulare l'offerta economica la Ditta partecipante dovrà considerare l'eventualità che il numero degli ospiti possa variare in misura anche significativa da un anno scolastico all'altro,

Anno scolastico 2015/16

Convitto	Luigi Sturzo Caltagirone
CONVITTORI	35
SEMI CONVITTORI	80
STUDENTI UNIV.	/

5.2 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIO-EDUCATIVA E LE ATTIVITA' ACCESSORIE

5.2.1 – Caratteristiche generali –

Il servizio di assistenza socio-educativa, rivolto agli ospiti frequentanti la scuola primaria e secondaria (inferiore e superiore), presuppone da parte della Ditta aggiudicataria la gestione coordinata di esso con le varie attività accessorie a tale servizio (animazione, accompagnamento a/da le varie scuole, o per spostamenti, nelle ore pomeridiane, all'interno del Convitto di gruppi di bambini, gestione biblioteca, colloqui con gli insegnanti) oltre che con quelle –non rientranti nell'oggetto del presente appalto- programmate e gestite direttamente dal Convitto, così come descritte di seguito, al fine di assicurarne la perfetta integrazione e di garantire un alto livello qualitativo oltre che una completa efficienza delle risorse impiegate. Inoltre, in un'ottica di affidamento dei servizi in outsourcing improntato alla logica del "global service", l'assistenza socio educativa si colloca all'interno di un "pacchetto" di servizi che la Ditta aggiudicataria dovrà somministrare e gestire per il Convitto e comprendente anche l'assistenza infermieristica, l'assistenza psicologica (servizio a richiesta), il portierato H24, la guardiana, il centralino e il trasporto di passeggeri.

Il servizio da espletare è strettamente legato alla presenza degli ospiti ed è subordinato al calendario scolastico ed ai vari impegni relativi a corsi di recupero, preparazione esami, discussione tesi, etc. Pertanto, sarà cura del Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato, comunicare i fabbisogni effettivi prima dell'inizio di ogni anno scolastico ovvero all'avvio del contratto di appalto qualora non coincidente con l'avvio dell'anno scolastico.

Ad ogni inizio di anno scolastico, o comunque in occasione dell'avvio del contratto di appalto, il Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato definisce la programmazione generale e complessiva dell'attività socio-educativa e comunica alla Ditta appaltatrice gli obiettivi da realizzare e le linee guida da seguire indicando, oltre alle finalità, le attività specifiche organizzate dal Convitto e non comprese nell'appalto e conseguentemente l'articolazione generale del servizio. La programmazione è elaborata sulla base della tipologia di utenza presente, sulla base di una prima analisi dei singoli e dei gruppi e sulla base dei risultati ottenuti nel corso degli anni scolastici precedenti. Nel corso dell'anno Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato, può modificare l'organizzazione del servizio socio-educativo in base a mutate esigenze o necessità.

Inoltre in occasione della definizione della programmazione dell'attività socio-educativa, ovvero in caso di necessità in relazione alle esigenze dei giovani ospiti, il Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato può richiedere l'attivazione del servizio di assistenza psicologica che dovrà essere garantito da uno psicologo in possesso dell'abilitazione alla professione, iscritto all'Ordine professionale ed in possesso di adeguata esperienza con le problematiche dell'età evolutiva, per un massimo di 200 (duecento) ore l'anno.

L'Affidataria, a sua volta, sulla base della programmazione dell'attività socio-educativa effettuata dall'Istituto, formula una proposta di progetto attuativo dello stesso per integrare e ottimizzare le attività predisposte dal Convitto stesso, presentando entro 7 giorni dal ricevimento della programmazione generale dell'Istituto un piano operativo con le modalità e gli strumenti funzionali al raggiungimento degli obiettivi socio-educativi condivisi con l'Istituto.

Le proposte di progetti attuativi sono valutate dal Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato in base alle linee programmatiche e di sviluppo di cui il Convitto si fa portatore per il periodo di riferimento, tenuto conto delle risorse finanziarie a disposizione e delle opportunità che il territorio offre.

Con periodicità mensile la Ditta comunicherà l'organizzazione del servizio con l'indicazione del numero degli operatori impiegati nelle diverse fasce orarie.

A fine anno scolastico l'Istituto, tramite Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato, verificherà il conseguimento dei risultati prefissati, valutando eventuali criticità o punti di forza.

5.2.2 – Modalità di svolgimento dell'assistenza socio-educativa –

Per lo svolgimento del servizio socio-educativo è richiesta la figura professionale dell'educatore che deve essere fornito di laurea, preferibilmente in discipline umanistiche (lettere, scienze della formazione, dell'educazione, psicologia, etc.). Viene fatta espressa deroga al requisito del possesso del titolo accademico per coloro che saranno adibiti al servizio di accompagnamento, per il personale con competenze specifiche e per il personale impiegato nella fascia oraria 22,00/8,30, purché in possesso di comprovate abilità nelle attività attinenti al servizio (come risultanti dal curriculum vitae, nonché dalla valutazione che sarà effettuata a seguito del periodo di prova nell'esplicazione del servizio affidato).

In base ai fabbisogni rappresentati dalla Direzione Regionale ed alle statistiche di presenza, si riscontra la probabilità di presenza presso il Convitto di soggetti portatori di handicap fisici o cognitivi o con disturbi di varia natura nell'apprendimento. Si richiede pertanto che almeno uno tra gli educatori abbia un titolo specifico e comprovata esperienza per prestare la propria attività in favore di ragazzi con disturbi nell'apprendimento ed un altro educatore abbia titolo specifico e comprovata esperienza per prestare la propria attività in favore di soggetti portatori di handicap.

Agli educatori sono affidati gruppi di giovani, nei confronti dei quali essi prestano la propria opera finalizzata sia a soddisfarne i bisogni primari che a favorirne il benessere e l'autonomia.

A titolo meramente esemplificativo, si riporta un elenco di attività facenti capo all'educatore:

- sorveglia i ragazzi e ne garantisce la incolumità;
- li soccorre in caso di malore o d'infortunio, provvedendo immediatamente a chiamare l'infermiere in servizio;
- controlla la corretta assunzione dei medicinali prescritti dal medico, qualora per un giustificato motivo sia momentaneamente assente l'infermiere e provvede ad accompagnarli presso le strutture sanitarie ove richiesto dal ragazzo ospite;
- provvede alla sveglia mattutina e pone in essere le attività di assistenza necessarie ad assicurare il rispetto delle fasce di riposo notturno;
- controlla che essi curino l'igiene personale e scelgano un vestiario consono alle varie situazioni e alle condizioni climatiche;
- controlla l'ordine delle stanze.

L'educatore, inoltre, nell'ambito delle attività maggiormente finalizzate allo sviluppo dell'autonomia e del benessere degli alunni:

- incoraggia e sostiene i giovani nel loro percorso di crescita nel rispetto di se stessi e degli altri;
- stimola nei ragazzi l'attenzione e la cura per l'ambiente comune e li incoraggia alla gestione autonoma dei compiti quotidiani (rifacimento letti, sistemazione armadi e libreria, etc.);
- accompagna quotidianamente i più piccoli a scuola e i partecipanti alle gite organizzate dal Convitto;
- garantisce l'accompagnamento dei più piccoli durante le uscite previste nel corso della giornata e controlla con attenta discrezione il comportamento dei più grandi quando escono da soli;
- presta particolare attenzione al comportamento dei ragazzi nel momento del pranzo e della cena, dando esempio del corretto comportamento a tavola consumando, quando è possibile, i pasti con il gruppo assegnato e monitorando attentamente il rapporto dei ragazzi con il cibo;
- aiuta i giovani, nel pomeriggio, nello svolgimento dei compiti scolastici;
- stimola nei più piccoli la socializzazione organizzando giochi di gruppo;
- favorisce la partecipazione alle attività sportive e ludico-ricreative previste e organizzate dal Convitto;
- presta attenzione ai ritmi sonno/veglia dei ragazzi rilevando eventuali difficoltà.
- Sostiene i giovani con limitazioni nello svolgimento delle attività previste nel convitto a causa di disabilità fisiche o cognitive, curando anche la loro integrazione e socializzazione;
- Sostiene i giovani con disturbi nell'apprendimento favorendo lo svolgimento dei compiti scolastici secondo specifiche metodologie ed eventualmente con l'utilizzo di ausili specifici

L'educatore, inoltre, deve essere soprattutto in grado di:

- ✓ osservare ed analizzare i comportamenti individuali e di gruppo dei ragazzi affidati;
- ✓ avere colloqui con i minori, attivando tecniche di ascolto e comunicazione;
- ✓ proporre interventi educativi adeguati dopo avere attentamente osservato le dinamiche di gruppo;
- ✓ condividere con i ragazzi gli obiettivi da raggiungere e coinvolgerli nella scelta di attività socio-culturali e ludico ricreative;
- ✓ saper tenere i giusti contatti con le famiglie e le Istituzioni scolastiche;

- ✓ relazionare con periodicità mensile al Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato sugli interventi adottati per favorire lo sviluppo cognitivo - relazionale dei ragazzi affidati, fornendo elementi oggettivi per la valutazione dell'attività svolta con riguardo al singolo e al gruppo nel suo insieme.

5.2.3 – Organizzazione del servizio –

L'organizzazione del servizio si articola in via generale, e salvo diversa modulazione definita dal Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS in occasione della programmazione generale e complessiva dell'attività socio-educativa, in tre fasce orarie: antimeridiana – dalle ore 08.30. alle ore 12.30, pomeridiana/serale – dalle ore 12.30 alle ore 22.00; notturna – dalle ore 22.00 alle ore 08.30;

Nei giorni feriali, l'assistenza socio-educativa agli alunni prevede le seguenti attività, suddivise per fasce orarie:

Orario pomeridiano/serale

-presa in carico dei ragazzi dai punti di ritrovo (la scuola o la stazione di arrivo dei mezzi di trasporto) e loro accompagnamento al Convitto;

-assistenza e controllo durante il pranzo;

-accompagnamento nei luoghi dove si svolgono le varie attività (sportive, ricreative, laboratori e sostegno didattico specifico), organizzate direttamente dal Convitto e non rientranti tra le attività affidate con il presente appalto, e/o assistenza nello svolgimento delle stesse.

-assistenza e controllo durante la cena.

Il rapporto educatore/allievo è normalmente di 1 a 15 ma può variare qualora si riscontrino situazioni particolari dovute all'età e alla storia personale dei bambini (elementari e medie), per cui il rapporto può anche scendere a 1 a 8/10 come del resto, verificate il senso di responsabilità e la capacità organizzativa dei ragazzi maggiorenni, il rapporto può anche salire a 1 a 19/20. Nel caso in cui se ne verifichi la necessità per la presenza di alunni portatori di handicap, il rapporto educatore/allievo scende a 1/1, e l'educatore aggiuntivo deve possedere idoneo titolo ed esperienza specifica.

Per favorire la continuità didattico – pedagogica, ogni gruppo di studenti può essere affidato agli stessi team di educatori che si alternano nei diversi turni.

La composizione dei gruppi può assumere carattere differente nella fascia oraria pomeridiana rispetto alla fascia serale e mattutina, pur nel rispetto del rapporto numerico indicato, al fine di favorire la presenza di gruppi omogenei per fasce d'età e per percorsi di studi e per favorire l'integrazione tra i vari ospiti.

Nella fascia oraria dalle 14,30 alle 18,30 si svolge l'attività di studio individuale o collettivo. Può essere richiesta la presenza aggiuntiva di educatori con competenze specifiche (tipologia di laurea, abilitazione, specializzazione) volta a un sostegno didattico mirato e con scadenza a breve e/medio termine per gruppi ristretti di allievi (4-8) o per garantire assistenza ad utenti con particolari difficoltà certificate, in relazione alle quali il rapporto previsto è di 1 educatore ogni alunno. Tali esigenze saranno formulate dal Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato nell'ambito della programmazione annuale ed eventualmente modificata nel corso dell'anno.

Dopo le 18,30 è prevista l'uscita dei ragazzi più grandi per motivi personali, e la presenza degli educatori può essere ridotta. Gli educatori, dopo tale orario, provvedono soprattutto all'assistenza, vigilanza e animazione per i più piccoli e per coloro che non partecipano alle attività.

La fascia oraria pomeridiana/serale può essere prolungata fino alle ore 23.00 per consentire la compresenza di alcune unità in servizio in tale orario con il personale che entra in servizio nella fascia oraria notturna, al fine di consentire un miglior controllo degli ospiti nella fase di preparazione al riposo notturno.

Il Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato provvederà a comunicare le effettive esigenze del personale educativo in base ad una programmazione annuale con verifica mensile.

Orario notturno

E' prevista, in tale fascia oraria, la vigilanza notturna, la sveglia mattutina, il consumo della prima colazione e l'accompagnamento a scuola o ai mezzi di trasporto. Il rapporto è normalmente di un operatore ogni 25 allievi, ma può variare in base alle esigenze organizzative del Convitto, alla ubicazione delle camere e/o alla necessità, qualora nel Convitto siano presenti ospiti di ambo i sessi, di garantire comunque la presenza di educatori per i ragazzi e di educatrici per le ragazze, al fine di prestare adeguata assistenza e vigilanza. Nella fascia oraria che va dalla sveglia fino all'accompagnamento a scuola il rapporto dovrà necessariamente scendere a 1 a 20 al fine di garantire ai ragazzi/e ospiti non solo la dovuta assistenza ma anche quel giusto e attento supporto nei vari adempimenti del mattino (sveglia, cura della propria persona, scelta di vestiario adeguato non solo al clima ma anche all'ambiente scolastico, messa in ordine delle proprie cose e della propria camera, eventuale rifacimento letto, fruizione della prima colazione.) L'articolazione del servizio è programmata annualmente con verifiche mensili.

Il servizio di vigilanza notturna può essere svolto anche da personale non in possesso di laurea.

Orario antimeridiano

Va prevista nei giorni feriali la presenza di un educatore che provvede al controllo degli ospiti, rimasti in Convitto a qualunque titolo, che accompagni da e per le scuole gli studenti che entrano o escono da scuola al di fuori degli orari curricolari, che può partecipare ai colloqui giornalieri con gli insegnanti, qualora la situazione delle presenze degli ospiti all'interno della struttura lo consenta.

Il Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato può richiedere la presenza di altri educatori, nel rapporto complessivo di un assistente ogni 25 allievi in caso di scioperi, chiusura improvvisa o anticipata della scuola o in caso di permanenza Convitto di un numero significativo di allievi per qualunque causa.

In tale fascia oraria può essere richiesta anche la presenza di educatori per colloqui con i docenti o per accompagnamenti degli allievi, qualora le esigenze di servizio dovessero rendere non sufficiente la presenza dell'unità in servizio.

Nell'arco della giornata, durante i giorni festivi, dalle ore 8,30 alle ore 21,00 i convittori partecipano alle attività organizzate direttamente dal Convitto e non rientranti tra le attività affidate con il presente appalto (gite, escursioni, partecipazione a manifestazioni sportive, culturali, religiose, ecc.) oppure utilizzano gli spazi comuni del Convitto. La presenza degli educatori è riferita al numero di convittori presente nel giorno festivo (solitamente ridotta rispetto al resto della settimana) e alle attività programmate. La presenza degli educatori è organizzata su base mensile e terrà conto delle effettive necessità: accompagnamenti a gite, escursioni, spettacoli e assistenze varie.

Nei giorni festivi l'assistenza socio-educativa agli alunni prevede la presenza di un educatore che provvede al controllo degli ospiti, rimasti in Convitto a qualunque titolo.

PROLUNGAMENTO SEMICONVITTO

Nel Convitto è attivato nel periodo estivo, per la durata di 6 settimane tra il 15 giugno e il 31 luglio, il servizio di semi-convitto estivo dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 18,00, con varia attività di animazione, culturale e sportiva. Il Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato provvederà alla programmazione delle attività culturali, sportive e di animazione e a richiedere l'assistenza socio - educativa necessaria almeno trenta giorni prima dell'inizio. Sarà cura del Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato comunicare alla Ditta la durata del servizio, il numero di allievi presenti e l'orario di espletamento. Nel giorno di sabato il servizio potrà essere sospeso o notevolmente ridotto.

5.2.4 - Attività accessorie al servizio socio-educativo e loro caratteristiche -

A) animazione. Viene richiesta la presenza di animatori con riconosciuta capacità e attitudine a interagire con bambini e adolescenti, con idonea e comprovata professionalità ad educarli alla creatività e a favorire in loro lo sviluppo della manualità.

Per tale servizio è richiesto un curriculum che attesti la partecipazione a corsi specifici e/o esperienze pregresse e un'età minima di 21 anni.

L'animatore provvede, nell'ambito delle direttive dell'Istituto, a organizzare, con il coinvolgimento diretto dei ragazzi ospiti, tutte quelle attività di tempo libero che non rientrano nella programmazione diretta dell'INPS e che abbiano carattere di immediatezza e di coinvolgimento del gruppo: giochi, gare, tornei, etc. Per tali attività la Ditta appaltatrice fornirà i materiali necessari non presenti in Istituto.

L'animatore è responsabile della buona conservazione dei beni affidati dall'Istituto per lo svolgimento dell'attività propria (locali, materiale da lavoro, ecc.).

Il servizio di animazione è richiesto dal lunedì al venerdì per la durata complessiva di 4 ore giornaliere e in fasce orarie stabilite dal Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato.

Il numero degli animatori, (fino a un massimo di 2 al giorno) e la durata del servizio nella sua totalità dipendono dal numero dei ragazzi ospiti. Su motivata richiesta del Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato potrà svolgersi anche nei giorni di sabato e domenica per un massimo di 2/3 ore giornaliere e con la presenza di un solo animatore.

B) accompagnamento. Può essere necessario accompagnare gli allievi a/da le varie scuole, o per spostamenti, nelle ore pomeridiane, all'interno del Convitto di gruppi di bambini al fine di prestare loro un'adeguata vigilanza e assistenza.

Il servizio di accompagnamento può essere svolto anche da personale non in possesso di laurea

C) colloqui con gli insegnanti. Il rapporto con i docenti è parte fondamentale del percorso scolastico dello studente ospite del Convitto.

Va tenuta nella dovuta considerazione la suddivisione degli studenti per classi relativamente a tutte le scuole frequentate al fine di quantificare un budget indicativo di ore, sufficienti a consentire, nel corso dell'anno scolastico, la presenza degli educatori ai colloqui con gli insegnanti.

D) servizio di biblioteca. Può essere richiesta la gestione della biblioteca interna, qualora il Convitto non abbia la possibilità di gestirla direttamente.

Il servizio biblioteca costituisce un'opportunità per i ragazzi ospiti per approfondire i loro studi: il responsabile dovrà essere in possesso di competenze specifiche (si richiede necessariamente la laurea)

al fine di supportare i ragazzi anche con l'utilizzo delle nuove tecniche informatiche e predisporre un piano per entrare in rete con le altre biblioteche della città e del territorio.

La biblioteca, in una visione più ampia, può e deve essere un centro di promozione culturale. A tal fine possono essere organizzate presentazioni di libri, indetti concorsi di poesia, promosse "conversazioni" su temi specifici (globalizzazione, energie alternative, etc.).

Il servizio dovrà essere garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 14,30 alle ore 18,30, salvo particolari esigenze, che verranno comunicate tempestivamente dal Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato.

5.2.5 – Monte ore –

Relativamente al servizio socio-educativo e alle attività accessorie (animazione, colloqui con insegnanti, accompagnamento, biblioteca), il rapporto studenti/operatori sopra descritto è suscettibile di modifica in relazione alle valutazioni di opportunità dell'Istituto; il monte ore dell'allegata tabella è stato individuato -sulla base di una valutazione dei dati acquisiti nel corso dell'anno scolastico 2014/2015; Tale monte ore potrà subire variazioni in aumento (nei limiti di legge) o in diminuzione nel corso dell'appalto. Infatti, le attività legate alla programmazione elaborata dal Convitto, l'eventuale incremento o diminuzione del numero degli utenti e infine le modalità di espletamento delle attività pomeridiane specifiche organizzate direttamente dal Convitto, potrebbero comportare una richiesta di ore supplementari, non preventivabili in tale sede. In ogni caso, l'Istituto dichiara sin d'ora di avvalersi della facoltà, per sopravvenute esigenze, di ricorrere al quinto d'obbligo. Analogamente potrebbe verificarsi la necessità di una diminuzione del numero di ore indicativo, ad insindacabile giudizio dell'Istituto.

Anche in caso di variazioni sostanziali in diminuzione di ore per motivi sopravvenuti di interesse pubblico, l'Istituto, informatane tempestivamente la Ditta aggiudicataria, provvederà a ridefinire il numero di ore senza che la Ditta nulla possa pretendere.

La remunerazione della Ditta appaltatrice avverrà comunque sempre per il numero di ore effettivamente svolte per ciascun servizio sulla base del costo orario dedotto in offerta.

La Società appaltatrice dovrà comunicare tempestivamente al Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato le eventuali variazioni di orario suggerite rispetto alla programmazione con le relative motivazioni.

Il monte orario presunto varierà proporzionalmente alla durata effettiva, qualora essa risulti inferiore, per qualsiasi motivo, al previsto periodo di 36 mesi.

5.3 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA

5.3.1 – Caratteristiche generali –

Presso il Convitto dovrà essere assicurato per tutto l'anno un servizio di assistenza infermieristica attraverso un infermiere professionale per un totale di n. 8 ore al giorno dal lunedì al sabato dalle ore 7,30 alle ore 8,30 e dalle ore 14,00 alle ore 21,00.

Il servizio dovrà essere assicurato da **infermieri professionali**, in possesso di specifico titolo di studio, riconosciuto ai sensi della normativa vigente di settore ed iscritti all'Albo.

Qualora se ne presenti la necessità, la ditta aggiudicataria dovrà garantire l'espletamento di ore aggiuntive.

Il servizio, espletato solamente in presenza di ospiti (convittori, semiconvittori, studenti universitari etc.), sarà sospeso nel periodo delle vacanze natalizie e pasquali. Nel periodo estivo il servizio verrà garantito in base alla presenza degli studenti universitari, dei diplomandi, dei semiconvittori che partecipano al progetto "prolungamento semi-convitto" e di eventuali ospiti-vacanze senior.

Il Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato può altresì, sempre in particolari situazioni d'emergenza e necessità, a suo insindacabile giudizio, anche senza preavviso, richiedere la presenza di più unità contemporaneamente per turno, corrispondendo alla aggiudicataria un compenso aggiuntivo, proporzionato al servizio espletato.

Sarà cura del Convitto comunicare con una nota scritta il termine iniziale e finale di un'eventuale sospensione del servizio, nonché il termine iniziale e finale del periodo in cui si dovessero richiedere contemporaneamente più unità per turno, sempre che le particolari ragioni di necessità e/o urgenza lo permettano.

La presenza degli infermieri in Convitto sarà attestata secondo le modalità e i tempi che saranno indicati dai competenti Uffici del Convitto stesso.

5.3.2 – Modalità di svolgimento del servizio –

Per tale servizio la Ditta aggiudicataria dovrà attenersi a tutte le disposizioni, legislative e regolamentari, che regolano la materia.

La prestazione consisterà:

- ✓ nel garantire la presenza/assistenza durante le gite organizzate dal Convitto per le ragazze/i ospiti e durante i soggiorni senior e prolungamento semi convitto estivo;
- ✓ nel somministrare i farmaci prescritti dal medico ai giovani in terapia, avendo cura di comunicare al personale educativo i nominativi e gli orari della somministrazione in infermeria;
- ✓ in caso di infortunio, nel provvedere alle cure di primo soccorso e, se necessario, all'accompagnamento dell'infortunato in ospedale, annotando l'infortunio nel registro custodito in infermeria;
- ✓ nel tenere costantemente aggiornato il registro di infermeria (dovranno risultare indicati tutti gli interventi sui singoli ospiti) ed inoltre nel custodire tutti i documenti e le certificazioni di carattere medico (segnalazioni intolleranze, allergie etc.);
- ✓ nell'informare il medico di ogni mutazione dello stato fisico del malato, senza prendere iniziative non pertinenti al proprio profilo professionale;
- ✓ nel prenotare, presso centri pubblici e privati, le visite specialistiche e gli esami diagnostici disposti dal medico per i soli convittori e nell'accompanyarli ed assisterli, se necessario, alle visite mediche specialistiche ovvero in ospedale, in caso di ricovero;
- ✓ nell'assistere in infermeria o in camera i pazienti ospiti a regime convittuale, provvedendo anche al servizio dei pasti (se d'orario) e informando la cucina nel caso di particolari diete da seguire;
- ✓ nel pagamento dei tickets per gli ospiti a convitto, sia per i medicinali che per le visite specialistiche ed esami clinici, il cui onere è a carico delle famiglie e nel custodire le ricevute degli avvenuti pagamenti che dovranno essere consegnate alle famiglie;
- ✓ nel tenere sotto controllo il calendario delle vaccinazioni;
- ✓ nel controllare le cassette di pronto soccorso presenti in convitto;
- ✓ nel controllare la scadenza dei farmaci;
- ✓ nel raccogliere e far smaltire i rifiuti sanitari come previsto dalla vigente normativa;
- ✓ nell'attendere ad ogni altra incombenza attinente alla professione e rientrante nella cura sanitaria degli ospiti, rapportandosi con i funzionari socio-educativi del Convitto e comunque con il Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato in merito a qualsiasi situazione eventualmente insorgente.

Restano a carico del Convitto le prestazioni indicate nell'articolo seguente, nonché gli spostamenti del personale al di fuori della Struttura.

Le modalità operative riferite alle prestazioni indicate sono da concordare con il Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato.

5.3.3 – Oneri a carico dell'Istituto –

L'Istituto mette a disposizione gratuitamente, per l'espletamento del servizio, locali ed attrezzature, quali lettino, armadietto per disinfettanti, medicinali (farmaci di primo soccorso), frigorifero, bilancia,

termometri, registro e quanto altro è già nel locale infermeria di ogni Convitto. 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.

Potranno essere messi a disposizione della Ditta aggiudicataria, qualora disponibili, locali da adibire a spogliatoi per il personale infermieristico e le cui chiavi saranno a disposizione della Ditta aggiudicataria ma che dovranno essere custodite e depositate in portineria per ogni evenienza a disposizione dell'Istituto. 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 dall'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 stessa Ditta.

5.3.4 – Monte ore –

Quanto alla richiesta delle ore di espletamento del servizio per il triennio di durata del contratto si rinvia a quanto indicato nello schema riassuntivo di cui al punto 5.6.

In caso di variazioni anche sostanziali in diminuzione di ore per motivi sopravvenuti di interesse pubblico, l'Istituto, informatane la Ditta aggiudicataria, provvederà a ridefinire il numero di ore senza che la Ditta nulla possa pretendere

Qualora dovessero verificarsi situazioni impreviste, tali da comportare una richiesta di ore supplementari, non preventivabili in tale sede, l'Istituto dichiara sin d'ora di avvalersi della facoltà, per sopravvenute esigenze, di ricorrere al quinto d'obbligo.

La società appaltatrice dovrà a sua volta comunicare tempestivamente e prima dell'avvio della variazione al Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato le eventuali richieste di variazioni di orario rispetto alla programmazione con le relative motivazioni, ottenendo la relativa autorizzazione.

La remunerazione della Ditta appaltatrice avverrà comunque sempre per il numero di ore effettivamente svolte per ciascun servizio sulla base del costo orario dedotto in offerta.

Il monte orario presunto varierà proporzionalmente alla durata effettiva dell'appalto, qualora essa risulti inferiore o per qualsiasi motivo, al previsto periodo di 36 mesi.

5.4 IL SERVIZIO DI TRASPORTO

5.4.1 – Elementi fondamentali del servizio richiesto –

Il servizio di trasporto deve essere assicurato con n. 2 automezzi (di capienza adeguata alle esigenze dei convittori coinvolti in ciascun percorso) e dovrà essere svolto dalla Ditta aggiudicataria con proprio personale e con propri autobus, che dovranno rispondere a tutte le prescrizioni previste per la categoria specifica di appartenenza, oltre a quelle previste dal codice della strada (assicurazione, revisione, bollo, etc).

Gli automezzi forniti dalla Ditta dovranno essere almeno rispondenti alla normativa "euro5".

La Ditta appaltatrice è tenuta alla scrupolosa osservanza di tutte le disposizioni legislative e regolamentari, concernenti il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea e la circolazione sulle strade ed aree pubbliche e al rispetto delle disposizioni normative e regolamentari vigenti. La Ditta è obbligata, pertanto, a impiegare nel servizio esclusivamente personale che possiede tutte le autorizzazioni e le abilitazioni necessarie alla guida dei suddetti automezzi e a far osservare tutte le norme di sicurezza, sia per quanto riguarda lo stato di efficienza degli automezzi sia per quanto

riguarda la condotta di marcia.

La Ditta aggiudicataria dovrà comunicare alla stazione appaltante l'elenco degli autobus utilizzati per i servizi di trasporto, con la documentazione di rito per la verifica della regolarità dei requisiti dei mezzi, impegnandosi a comunicare preventivamente ogni variazione.

L'Appaltatore si avvarrà di personale qualificato, idoneo allo svolgimento del servizio, nel pieno rispetto della normativa sui contratti di lavoro dell'area di appartenenza e della normativa di sicurezza dei lavoratori. Egli è pertanto responsabile, a norma delle vigenti disposizioni, delle condizioni di idoneità del proprio personale al servizio prestato.

Il servizio di trasporto dovrà garantire il trasferimento degli alunni alla scuola, alla sede di svolgimento delle varie attività extrascolastiche (piscina, palestra ecc.), allo studio medico o al Poliambulatorio (in caso di visite specialistiche), e il loro ritorno alla sede del Convitto. Dovrà garantire altresì il trasferimento degli ospiti da/a la stazione dei mezzi pubblici.

Il monte ore settimanale presunto complessivo riferito ai due automezzi ammonta di n. 78 ore così ripartite:

servizio da assicurarsi mediante due automezzi con conducente	- dalle ore 7,45 alle ore 8,45 per accompagnare gli allievi alle varie scuole per un totale di n. 12 ore settimanali dal lunedì al sabato; - dalle ore 12,00 alle ore 14,00 per ripresa degli allievi dalle varie scuole per un totale di n. 24 ore settimanali dal lunedì al sabato;
servizio da assicurarsi mediante un automezzo con conducente	- dalle ore 14,00 alle ore 20,00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 14,00 alle ore 17,00 il sabato per un totale di n. 33 ore settimanali per accompagnare e riprendere gli allievi nelle varie attività (piscina, equitazione, etc.);
servizio da assicurarsi mediante un automezzo da 55 posti con conducente	- dalle ore 12,30 alle ore 14,00 per trasportare i ragazzi al Convitto, al termine dell'orario scolastico, per un totale di n. 9 ore settimanali dal lunedì al sabato.

Nel computo delle ore non sono calcolati i percorsi delle gite che il Convitto, secondo il programma educativo stabilito all'inizio dell'anno scolastico, commissionerà alla Ditta.

Le gite si svolgono nei giorni festivi e/o prefestivi e sono quantificabili presumibilmente in n. 9 gite lunghe in ambito regionale (dalle 10 alle 12 ore) e n. 15 gite brevi in ambito provinciale o nelle province limitrofe (dalle 4 alle 6 ore) e si richiede la disponibilità di un pullman da 15/35/54 posti, a seconda del numero dei partecipanti.

Per tali gite non è attualmente prevista la presenza di una guida per accompagnare gli studenti, ma l'istituto se ne riserva la possibilità.

Le gite, inclusa l'eventuale presenza di una guida, sono considerate pacchetti tutto compreso e pertanto sono a carico dei costi generali del fornitore.

Ai fini della formulazione della offerta economica la stima presunta del trasferimento degli alunni nelle gite organizzate dal Convitto può variare da un minimo di 150 ore ad un massimo di 198 ore.

Dal 15 giugno al 31 luglio il servizio sarà riservato agli ospiti diplomandi, ai semi-convittori che usufruiranno del servizio "prolungamento semi-convitto" e ad eventuali ospiti soggiornanti ad altro titolo, per i quali verranno organizzate gite ed escursioni della durata di intera o mezza giornata (soggiorni senior).

Durante l'espletamento dell'appalto, la Ditta aggiudicataria ha l'obbligo di mantenere il veicolo pulito ed in perfetto stato di efficienza compresa la strumentazione di bordo.

La Ditta appaltatrice dovrà predisporre gli opportuni servizi sostitutivi nel caso in cui il veicolo per avaria o incidente non possa essere utilizzato per i trasporti in oggetto.

La Ditta appaltatrice ha l'obbligo di provvedere unicamente al trasporto degli aventi diritto: gli ospiti del Convitto, gli accompagnatori eventualmente messi a disposizione dal Convitto o, comunque, il personale di questo. Non è permesso l'accesso sui mezzi a persone estranee al servizio.

Il servizio è sospeso nei giorni di assenza dei ragazzi ospiti e durante la chiusura delle scuole (con riferimento al trasporto scolastico) salvo l'insorgenza di particolari necessità motivate dal Dirigente competente della Direzione Regionale dell'Istituto o suo delegato.

In presenza di ospiti disabili la Ditta appaltatrice dovrà necessariamente provvedere all'utilizzo di mezzi idonei.

La Ditta è obbligata a garantire in caso di necessità ed urgenza il servizio di trasporto ospiti, anche senza preavviso, dietro semplice richiesta telefonica da parte del Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato.

5.4.2 – Descrizione del servizio –

Il servizio di trasporto scolastico avrà inizio e termine secondo la cadenza del calendario predisposto dalle autorità scolastiche e comunicato del Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato; dovrà essere effettuato regolarmente tutti i giorni di scuola previsti e secondo gli orari di apertura e chiusura della attività scolastiche e nel rispetto degli stessi.

Il servizio va pertanto organizzato dalla Ditta Appaltatrice in collaborazione con il Convitto, tenendo conto che gli utenti devono arrivare alla scuola di destinazione almeno cinque minuti prima dell'orario scolastico e alla fine delle lezioni devono poter prontamente disporre per il ritorno dei mezzi, che dovranno stazionare negli appositi parcheggi, qualora disponibili, fuori dalle sedi scolastiche. Spetta al Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato comunicare all'Appaltatore la sede delle scuole nonché gli orari esatti dell'inizio e della fine delle lezioni, nonché le variazioni che si dovessero verificare nel corso dell'anno.

Nella proposta di organizzazione del servizio di trasporto, in particolare nella scelta della capienza dei bus (numero posti autorizzati), l'accesso alle sedi scolastiche e il rientro al Convitto degli studenti dovrà essere effettuato senza la necessità di istituire "doppi turni" che comportino l'arrivo anticipato degli alunni o la permanenza degli stessi a scuola oltre il tempo strettamente necessario per la salita sugli autobus.

La Ditta è tenuta ad adeguarsi alle eventuali variazioni degli orari di entrata e di uscita che dovessero verificarsi durante l'anno scolastico a seguito di scioperi, assemblee sindacali, riunioni del personale della scuola o altre circostanze preventivamente comunicate dal Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato.

Nel caso in cui, successivamente alla stipula del contratto, fossero previsti per la scuola primaria e secondaria di primo grado rientri pomeridiani per tutti i giorni dal lunedì al venerdì, il servizio dovrà essere comunque garantito.

La salita e la discesa di tutti gli alunni dovrà essere regolata in modo che tali operazioni avvengano ordinatamente e senza incidenti. L'Inps garantirà sempre la presenza di assistenti accompagnatori in numero adeguato.

L'orario del servizio potrà occasionalmente essere variato, con avviso entro congruo termine da parte del Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato.

5.4.3 – Monte ore –

Riguardo al numero di ore di espletamento del servizio, secondo le modalità sopra indicate, per il triennio di durata del contratto, si rinvia allo schema riassuntivo di cui al punto 5.6.

Anche in caso di variazioni sostanziali in diminuzione di ore per motivi sopravvenuti di interesse pubblico, l'Istituto, informatane la Ditta aggiudicataria, provvederà a ridefinire il numero di ore senza che la Ditta nulla possa pretendere.

Qualora dovessero verificarsi situazioni imprevedute, tali da comportare una richiesta di ore supplementari, non preventivabili in tale sede, l'Istituto dichiara sin d'ora di avvalersi della facoltà, per sopravvenute esigenze, di ricorrere al quinto d'obbligo.

La società appaltatrice dovrà a sua volta comunicare tempestivamente e prima dell'avvio della variazione al Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato le eventuali richieste di variazioni di orario rispetto alla programmazione con le relative motivazioni, ottenendo la relativa autorizzazione.

La remunerazione della Ditta appaltatrice avverrà comunque sempre per il numero di ore effettivamente svolte per ciascun servizio sulla base del costo orario dedotto in offerta.

Il monte orario presunto varierà proporzionalmente alla durata effettiva dell'appalto, qualora essa risulti inferiore, per qualsiasi motivo, al previsto periodo di 36 mesi.

5.5 IL SERVIZIO DI PORTIERATO H24, GUARDIANIA E CENTRALINO

5.5.1 – Caratteristiche del servizio e modalità di espletamento –

Il servizio da svolgere presso la sede del Convitto dovrà svolgersi in maniera continuativa durante tutto l'arco delle 24 ore con l'impiego di personale qualificato che dovrà garantire le seguenti prestazioni:

- apertura e chiusura dello stabile negli orari e nei giorni comunicati dal Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato;
- controllo degli accessi, mediante identificazione delle persone con richiesta di esibizione di documento di riconoscimento o equivalente, impedendo l'ingresso ai soggetti non autorizzati,
- accoglienza, assistenza e prima informazione, anche telefonica agli utenti;
- durante le ore notturne, dalle ore 20.30 alle ore 07.30 effettuare controlli nello stabile e al di fuori di esso, allo scopo di verificare la chiusura delle porte di accesso all'immobile e delle finestre;
- attivarsi per scongiurare ogni pericolo a persone e cose derivanti in caso di eventi impreveduti e segnalare immediatamente all'Istituto, al livello più consono alla natura del pericolo e comunque sempre anche al Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato, i principi di incendio, le perdite d'acqua ed ogni altro evento che possa arrecare danno alle persone e alle cose.

I servizi saranno svolti secondo le indicazioni impartite dal Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato.

5.5.2 – Monte ore –

Le ore di servizio richieste, sinteticamente riportate nello schema riassuntivo di cui al punto 5.6, potranno subire variazioni in aumento o in diminuzione, fermo restando la facoltà per sopravvenute esigenze di ricorrere ad un aumento di un quinto.

In alcuni casi e/o per particolari esigenze l'orario di servizio potrà essere esteso al di là di quanto sopra indicato e/o modificato in relazione alle esigenze operative dell'Ente. Per servizi straordinari di immediata necessità il Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato avviserà l'impresa con un preavviso, di norma, di una giornata.

La remunerazione della Ditta appaltatrice avverrà comunque sempre per il numero di ore effettivamente svolte per ciascun servizio sulla base del costo orario dedotto in offerta.

Il monte orario presunto varierà proporzionalmente alla durata effettiva dell'appalto, qualora essa risulti inferiore, per qualsiasi motivo, al previsto periodo di 36 mesi.

5.6 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.

CONVITTO "Luigi Sturzo"

SERVIZIO	QUALIFICA PROFESSIONALE	MONTE ORE ANNUALE
SOCIO EDUCATIVO	Educatore con titolo	33.000
	Psicologo	200
Totale		33.200

SERVIZIO	QUALIFICA PROFESSIONALE	MONTE ORE ANNUALE
PRESIDIO INFERMIERISTICO	Infermieri	2.496
	Totale	

SERVIZIO	QUALIFICA PROFESSIONALE	MONTE ORE ANNUALE
TRASPORTO – BUS/NAVETTA	Autisti	3.452
	Totale	

SERVIZI	QUALIFICA PROFESSIONALE	MONTE ORE ANNUALE
CENTRALINO – PORTINERIA - GUARDIANIA h 24	Centralinista	8.760
	Portiere/ Addetto alla sorveglianza e custodia locali	
Totale		8.760

SERVIZI	QUALIFICA PROFESSIONALE	MONTE ORE ANNUALE
PORTINERIA - GUARDIANA h 24 ESTERNA	Portiere/ sorveglianza e custodia locali	Addetto alla 1.950
		Totale 1.950

Il monte ore è stato calcolato tenendo conto che le attività del Convitto seguono il calendario scolastico e tendenzialmente per 44 settimane ad eccezione dei servizi infermieristico e di centralino/guardiana e custodia locali calcolati per l'intero anno solare.

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 e da essa accettata, 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 E ONERI DELL'APPALTATORE

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.

Almeno cinque giorni prima dell'inizio del servizio l'aggiudicataria dovrà fornire al Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato:

1. **l'elenco del personale impiegato**, allegando il curriculum e i relativi titoli scolastici e 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**, 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.

Quanto al personale, esso è tenuto a:

- svolgere il servizio negli orari prestabiliti ed in modo da minimizzare l'impatto dei servizi diversi da quello socio-educativo sugli occupanti dell'immobile; non sono ammesse variazioni dell'orario di servizio se non preventivamente concordate;

- rispettare le consuete norme di educazione, che definiscono i criteri di un comportamento civile, e di correttezza nel lavoro e manifestare sensibilità civile, disponibilità e comprensione nei riguardi delle persone con cui vengono in contatto durante l'espletamento del servizio e in particolar modo nei confronti degli ospiti del Convitto;

-rispettare i piani di lavoro sottoscritti in sede contrattuale, eseguendo le operazioni affidate secondo le metodiche e le frequenze stabilite;

- 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 e gli ospiti del Convitto;

- presentarsi in servizio muniti di apposito tesserino di riconoscimento indicante nome e cognome dell'operatore e foto, in perfetta divisa -ove richiesta in relazione al tipo di servizio prestato-, comunque, sempre con abbigliamento consono e adeguato all'ambiente del Convitto.

- lasciare immediatamente i locali dell'Istituto al termine del servizio.

-consegnare al personale indicato dalla competente Direzione Regionale 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 per seri motivi 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 della Ditta aggiudicataria con regolare autorizzazione dell'Ispettorato Provinciale del Lavoro, ovvero risultare socio - lavoratore o titolare di specifico incarico. La Ditta aggiudicataria 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, la Ditta aggiudicataria garantisce l'estraneità dell'Istituto da qualsiasi vertenza economica o giuridica tra la Ditta stessa ed il proprio personale dipendente.

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 appaltatrice si obbliga:

1. ad assumere verso i propri dipendenti:

- a. 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 ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi;
- b. l'obbligo di applicazione delle 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 sindacati 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 definita, 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.

2. a fornire al Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato, con cadenza mensile, unitamente al prospetto analitico delle ore di lavoro prestate dal proprio personale e alla fattura, la prova di aver regolarmente provveduto al pagamento degli oneri contributivi e previdenziali (attraverso la produzione del modello DURC);
3. 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. Resta comunque impregiudicata la facoltà per l'Istituto di verificare in ogni momento la sussistenza delle condizioni sanitarie necessarie per l'espletamento del servizio;
4. 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;
5. a sostituire il personale assente per qualsiasi motivo o che dovesse risultare non idoneo ad insindacabile giudizio del Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato con tempestività e comunque entro le 24 ore con altro, dotato dei medesimi requisiti di formazione e preparazione, indicando per iscritto le generalità del sostituto al Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato, ferma restando la decurtazione delle ore non lavorate dal canone mensile.
6. a dare immediata comunicazione al Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato di qualsivoglia evento di carattere straordinario riguardante l'andamento del servizio, nonché delle eventuali difficoltà di rapporti tra aggiudicataria/utente/convitto;
7. a non impiegare il personale anche per altri servizi eventualmente svolti al di fuori del presente appalto e ciò salvo esplicito e specifico consenso del Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato. Tale vincolo non opera per il sostituto di personale assente per malattia o altra causa imprevedibile;
8. ad organizzare per il personale impiegato un percorso di formazione che definisca gli obiettivi del servizio in oggetto oltre a garantire ai medesimi occupati una conoscenza dell'Istituto;

9. a provvedere alla formazione di tutto il personale impiegato perché sia in grado di attuare misure di prevenzione incendi e lotta antincendi o di evacuazione in caso di pericolo grave e immediato, di salvataggio e 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 DVRI (documento di valutazione dei rischi).
10. ad assicurare comunque il servizio, in caso di sciopero o di altri impreveduti, da svolgersi nei tempi e nei modi stabiliti dal presente contratto di appalto;
11. a raccogliere e a smaltire i rifiuti sanitari come previsto dalle vigenti disposizioni normative.

Sono a completo carico della Ditta aggiudicataria 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;
- sacchi per raccolta rifiuti sanitari;
- materiale di cancelleria;
- cellulare di servizio.

In caso di inadempimento (totale o parziale), si applicano le penali indicate nell'All.1 Schema di contratto.

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.

9- 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".

10- PREDISPOSIZIONE DEL PIANO DI 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. 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 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.

11 – AVVIO DELL'APPALTO E DISPOSIZIONI PARTICOLARI

Prima dell'avvio dell'appalto, alla presenza di un rappresentante dell'Inps, verrà effettuata formale presa di servizio presso il Convitto della 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 se 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 rivarrà della relativa spesa sul deposito cauzionale e/o mediante trattenute di pari importo sul corrispettivo del servizio.

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

La Ditta potrà nella propria offerta fornire a proprio carico materiali anche consumabili per l'uso nelle attività proposte ed integrare le esistenti attrezzature necessarie allo svolgimento dei servizi oggetto di appalto con altre che ritenesse necessarie restando proprietaria di quest'ultime ma senza che, per il loro uso, possa chiedere compensi all'Istituto nè 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).

12 - DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

Conformemente a quanto previsto dall'art. 101 del D.lgs. 50/2016, all'esecuzione delle attività di cui allo stipulando Contratto è preposto un Direttore dell'Esecuzione, nominato dal Responsabile del Procedimento della Direzione Regionale Sicilia.

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto, verificando che le attività e le prestazioni contrattuali 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 Direttore tecnico, nominato dal Responsabile del Procedimento, che ha il compito di coadiuvare il Direttore dell'Esecuzione per gli aspetti tecnici.

13 – SUPERVISORE.

La Ditta aggiudicataria deve designare una persona con funzioni di "Supervisore", il cui nominativo dovrà essere notificato al Dirigente dell'area dirigenziale della Direzione Regionale dell'INPS competente per materia o suo delegato. Il Supervisore, la cui presenza in Convitto sarà richiesta per un congruo numero di ore al giorno, ha il compito precipuo di programmare, coordinare, controllare e far osservare al personale impiegato le funzioni ed i compiti stabiliti, 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 della Ditta aggiudicataria, dovranno intendersi fatte direttamente all'aggiudicataria stessa. Detto Supervisore deve, durante le ore di servizio, essere a disposizione dell'Istituto e deve essere comunque facilmente rintracciabile anche mediante telefono cellulare fornito dalla Ditta aggiudicataria. La Ditta aggiudicataria è tenuta 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 monte orario per ciascuno dei servizi precedentemente descritti.

14 – VERIFICHE E CONTROLLI.

L'Istituto si riserva, con ampia ed insindacabile facoltà e senza che la Ditta possa nulla eccepire, di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza di tutte le disposizioni contenute nel contratto.

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

Qualora dal controllo qualitativo e quantitativo il servizio dovesse risultare non conforme agli accordi contrattuali la Ditta dovrà provvedere ad eliminare le disfunzioni rilevate con ogni tempestività e comunque entro le 48 ore.

15- 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 del Convitto 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 educativo** (art. 5.2 del presente Capitolato Tecnico)
2. **Presidio sanitario infermieristico** (art. 5.3 del presente Capitolato Tecnico)
3. **Servizio di trasporto con bus/navetta** (art. 5.4 del presente Capitolato Tecnico)
4. **Servizio di centralino, portierato e guardiania** (art. 5.5 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.

16 – RESPONSABILITÀ DELLA DITTA AGGIUDICATARIA.

La Ditta aggiudicataria 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.

L'Aggiudicataria deve adottare tutte le cautele necessarie per garantire l'incolumità delle persone addette al servizio stesso e dei terzi, ricadendo, pertanto ogni più ampia responsabilità sulla stessa Ditta e restando del tutto esonerato l'Istituto

E' a carico dell'impresa il risarcimento degli eventuali danni arrecati all'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 del contratto 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 dei servizi appaltati 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, non inferiore a €. 1.000.000,00 (unmilione) per sinistro e per persona, 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 dell'Istituto e comprendente anche il danneggiamento degli edifici e dei macchinari e la rivalsa dei terzi danneggiati nei confronti dell'Istituto;
- b) rischi per danni diretti e indiretti (rischio locativo, interruzione del servizio o di attività derivanti da incendio, scoppio in genere, esplosione, sabotaggio, tumulti, atti vandalici, etc. causati dalla Ditta aggiudicataria, suoi dipendenti o preposti).

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

L'accertamento dei danni sarà effettuato dall'Istituto alla presenza del Supervisore dell'Aggiudicataria, in modo tale da consentire all'impresa di intervenire nella stima. Qualora la Ditta aggiudicataria non manifesti la volontà di partecipare all'accertamento in oggetto, l'Amministrazione provvederà autonomamente. Tale constatazione costituirà titolo sufficiente al fine del risarcimento del danno che dovrà essere corrisposto dalla Ditta aggiudicataria. Qualora la Ditta aggiudicataria o chi per essa, 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 sulla garanzia fidejussoria con obbligo di immediato reintegro.