



**Consorzio per la realizzazione del Sistema Integrato di
Welfare dell'Ambito Territoriale Sociale BR 1
COMUNI BRINDISI/SAN VITO DEI NORMANNI**

CIG: B2B267224D

CUP: J84H22001050006

**BANDO DI GARA E CAPITOLATO D'ONERI PER L'AFFIDAMENTO DEL
PROGETTO PNRR - LINEA DI ATTIVITÀ - M5C1.1.4 RAFFORZAMENTO DEI SERVIZI
SOCIALI E PREVENZIONE DEL FENOMENO DEL BURN OUT TRA GLI OPERATORI
SOCIALI**

ARTICOLO 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato ha per oggetto l'appalto per l'affidamento servizio composto dalle attività afferenti al progetto di cui al PNRR M5C2 Linea d'investimento 1.1.4 "RAFFORZAMENTO DEI SERVIZI SOCIALI E PREVENZIONE DEL FENOMENO DEL BURN OUT TRA GLI OPERATORI".

ARTICOLO 2 – LUOGO SVOLGIMENTO

Le attività prevedono la supervisione professionale a sostegno e a supporto degli operatori sociali che operano sul territorio dei quattro Ambiti Territoriali Sociali della provincia di Brindisi.

Le sedi sono identificate con le sedi degli Ambiti/Consorzio suddetti.

ARTICOLO 3 – FINANZIAMENTO

Finanziato con i Fondi Europei del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) Missione 5 - Componente 2 - **Sottocomponente 1** "Servizi Sociali, Disabilità e marginalità sociale" Investimento 1.1. Sostegno alle persone vulnerabili e prevenzione dell'istituzionalizzazione degli anziani non

autosufficienti - Sub investimento 1.1.4 Rafforzamento dei servizi sociali e prevenzione del fenomeno del burn-out degli operatori sociali

ARTICOLO 4 - STRUTTURA ORGANIZZATIVO-GESTIONALE DI PROGETTO

L'avvio progettuale prevede la costituzione di un tavolo istituzionale con la rappresentanza di tutti i partner del progetto. Il tavolo avrà il compito, oltre che di monitoraggio e controllo, di incentivare le azioni progettuali facilitando il rapporto con supervisori e tutor d'aula, di coordinare e incentivare la partecipazione ai percorsi. I beneficiari saranno divisi in gruppi di supervisione lungo l'arco dei tre anni.

L'azione A.1 – Supervisione professionale di gruppo prevederà la definizione di gruppi con almeno 7 Assistenti Sociali ed altri gruppi formati da ulteriori profili professionali, la cui partecipazione sarà favorita dalla dislocazione presso i 4 diversi ATS. Ogni gruppo di supervisione avrà un supervisore ed un tutor d'aula. Il supervisore, esperto che accompagna la riflessione su nodi critici, aspetti etici e deontologici della pratica professionale, si occuperà di offrire strumenti e pratiche avendo titoli, competenze specifiche ed esperienza pluriennale in materia di servizio sociale. Il tutor d'aula affianca il percorso attraverso la gestione operativa del gruppo.

L'azione A.2 – Supervisione professionale individuale sarà pari a 15 ore per ogni operatore che, attraverso l'analisi dell'azione professionale e la riflessione sulle interazioni del processo di aiuto, evidenzia le strategie più utili per migliorare l'efficacia del proprio intervento.

L'azione A.3 – Supervisione organizzativa di équipe multiprofessionale, per un tot. di 6 ore ciascuna, avrà un ruolo più tecnico.

Profilo Supervisori: i supervisori da coinvolgere in totale saranno 3, di cui:

- 1 Assistente Sociale in possesso del titolo di studio e regolarmente iscritto all'Ordine Professionale ed esercitante la professione da almeno 5 anni; si richiede esperienza pregressa nell'attività di supervisione;
- 1 Psicologo in possesso del titolo di studio e regolarmente iscritto all'Ordine Professionale ed esercitante la professione da almeno 5 anni; si richiede esperienza pregressa nell'attività di supervisione;
- 1 Psicologo /Psicoterapeuta del titolo di studio e regolarmente iscritto all'Ordine Professionale ed esercitante la professione da almeno 5 anni, preferibilmente con esperienza di supervisione applicata con team building, tecniche di rilassamento e respirazione, yoga etc per l'azione A3, con un costo orario medio previsto tra euro 28 e 120 per un totale di ore 24.

Profilo Tutor: i tutor da coinvolgere saranno almeno 2, di cui:

- 1 psicologo in possesso del titolo di studio e regolarmente iscritto all'Ordine Professionale ed esercitante la professione da almeno 5 anni; si richiede esperienza pregressa nell'attività di supervisione;

-1 Assistente Sociale in possesso del titolo di studio e regolarmente iscritto all'Ordine Professionale ed esercitante la professione da almeno 5 anni; si richiede esperienza pregressa nell'attività di supervisione.

ARTICOLO 5 – ANALISI DEL CONTESTO E DEL FABBISOGNO

La provincia di Brindisi è suddivisa in 4 ATS: secondo le diverse relazioni per il 2020 – III annualità dei PSZ e ultimo dato confrontabile - oltre il 10% della popolazione si è rivolto a PUA o uffici dei Servizi sociali. In tutti i 4 ATS si è poco avvezzi alle supervisioni, oltre che distanti dall'obiettivo di servizio di 1 Assistente Sociale ogni 5.000 abitanti. Nella fase post pandemica i professionisti del servizio sociale sono stati impegnati a riaprire il dialogo, a sostenere anziani e familiari nel loro ricongiungimento, a ripristinare una fiducia con l'équipe assistenziale; spesso ci si è ritrovati ad esercitare anche funzioni affettive, solitamente demandate al nucleo familiare, per garantire la giusta attenzione alla persona nella sua globalità e complessità all'interno della comunità. Gran parte degli operatori ascoltati in fase pre-progettuale ha variamente indicato:

- frustrazione per le richieste dell'utenza spesso senza soluzioni facili, con “prese in carico” sempre più lunghe;
- esasperazione per il carico di lavoro incessante ed “estenuante”;
- “esaurimento delle energie” e venir meno della motivazione professionale;
- l'emergenza ha fomentato sempre più fretta, a scapito di dinamiche divenute a volte disfunzionali a seguito di difficoltà comunicative intra-ufficio e con le istituzioni. Questione strategica diventa anche la gestione della leadership e la problematizzazione degli schemi di lavoro. Il presente intervento, che investirà un target di almeno 55 assistenti sociali oltre che di 20 figure di altre professioni, si rende quantomeno prioritario.

Le figure sono dettagliate nella seguente tabella (riferimento ai dati del flusso SIOSS con scadenza 31 maggio 2022):

Figura professionale	Numero di operatori	Di cui numero di operatori con funzioni di coordinamento
Assistenti sociali previsti da pianificazione in funzione del raggiungimento degli standard di un assistente sociale ogni 5000 abitanti e un assistente sociale ogni 4000 abitanti (articolo 1 comma 797 Legge 178 del 30 dicembre 2020). Indicare i dati SIOSS al 31 maggio. Indicare il numero totale di assistenti sociali previsti derivante dal numero degli abitanti/5000	16	5
Operatori in servizio	Numero di operatori	Di cui numero di operatori con funzioni di coordinamento
Assistenti sociali	58	5
Educatori	9	0
Mediatori culturali/ operatori interculturali	3	0
Psicologi	6	0
Pedagogisti	1	0
Sociologi	2	0
OSS/AdB/OTA	2	0
Infermieri	0	0
Altro	11	0

ARTICOLO 6 - DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Si dovrà contribuire a valorizzare confronto-ascolto, tra operatori/trici del sociale in prima linea nei servizi di welfare territoriali, ad accrescere le loro competenze professionali, a supportare la sfera emotiva e motivazionale, grazie a più livelli/forme di supervisione. Il fine sarà esplorare il lavoro relazionale di singole/i e dei vari uffici, mirando a rielaborazione e superamento del disagio professionale percepito soggettivo ed oggettivo, in un contesto territoriale caratterizzato da alti livelli di disagio sociale.

Al centro del progetto sarà dunque una grande riflessione corale sulla qualità del lavoro sociale attraverso la trasformazione in positivo di fattori di crisi. Per riuscirci sarà vitale:

- garantire spazi e tempi adeguati alle supervisioni, da vivere come opportunità per attuare forme di ascolto, confronto, scambio, conoscenza, condivisione, tra operatori dei 4 ATS;
- favorire de facto formazione e maturazione professionale individuale e di gruppo, attraverso la trasmissione anche orizzontale di saperi ed esperienze tra i professionisti interni ed esternalizzati;
- dare giusto spazio a tematiche quali la leadership condivisa, la comunicazione ecologica, lo studio di “casi” e l’innesto di pratiche innovative opportune;
- promuovere anche logiche di comunità di pratica con approcci laboratoriali, ricerca di soluzioni possibili delle situazioni di “crisi” soggettive con un buon grado di flessibilità, al fine di prevenire o mitigare il loro burn out.

Obiettivi generali

- ✓ sostenere il benessere lavorativo e organizzativo
- ✓ rafforzare l’identità professionale individuale
- ✓ garantire la qualità tecnica del servizio offerta ai cittadini
- ✓ prevenire il burn out
- ✓ Rendere sistematica la cultura della supervisione come analisi delle pratiche professionali di welfare, per un maggiore benessere ed equilibrio individuale e dei gruppi di lavoro nell’ottica del miglioramento continuo, a beneficio della qualità dei servizi pubblici e della misurazione (quali-quantitativa) dell’impatto sociale dell’intervento pubblico;
- ✓ integrare maggiormente i servizi territoriali provinciali;
- ✓ accrescere le “alleanze” con ordini professionali, centri di ricerca e universitari, terzo settore locale e regionale, cittadinanza attiva e responsabile, aziende for profit sensibili al tema della responsabilità sociale d’impresa;
- ✓ sviluppare il “benessere organizzativo” come modalità diffusa di sostegno agli operatori dell’intervento sociale pubblico e per favorire una politica del cambiamento

Obiettivi specifici

- ✓ incrementare/ migliorare le pratiche collaborative
- ✓ gestire/ migliorare la gestione dei conflitti
- ✓ aumentare l’offerta formativa
- ✓ favorire l’elaborazione dei vissuti emotivi
- ✓ attuare forme innovative di auto-monitoraggio dell’intervento professionale dei gruppi di lavoro;

- ✓ sperimentare forme miste (blended) in presenza e per via telematica delle varie forme di supervisione;
- ✓ concretizzare percorsi “integrati” grazie ad un format che preveda itineranza nei luoghi dei 4 ATS, sessioni di supervisione rinforzate con un approccio multidisciplinare.

Strumenti e modalità

Strumenti e modalità attuati dovranno perseguire le seguenti finalità:

- ✓ incrementare numero di équipe professionali che pratichino auto-supervisione
- ✓ favorire le occasioni di aggiornamento professionale
- ✓ prevedere un tempo per la scrittura professionale

Saranno altresì attivate sperimentazioni e applicazione di innovazioni a favore delle équipe di lavoro di ufficio, di ambito ed a livello provinciale, multidisciplinari, come (a titolo esemplificativo e non esaustivo) Scrittura autobiografica, Facilitazione di gruppo/ équipe, Team Building, Rilassamento, Respirazione, Yoga e/o Tai Chi Chuan, in luoghi discosti dal contesto fisico e strutturale lavorativo, immersi nella natura e distanti dallo stress quotidiano ove sussista una naturale accoglienza per la meta riflessione ed elaborazione delle dinamiche emozionale connesse e tipiche nello svolgimento dell’attività professionale d’aiuto, nonché il riconoscimento, comprensione e scoperta delle risorse utili ad affrontare lo stress.

ARTICOLO 7- MODALITÀ DI ATTUAZIONE

Sono previste le seguenti attività:

A.1 – Supervisione professionale di gruppo

- 2 gruppi
- 12 assistenti sociali
- Previste 60 ore totali minime

A.2 – Supervisione professionale individuale

- 12 assistenti sociali (indicativamente tre unità per ogni Consorzio/Ambito)
- Previste 180 ore totali minime

A.3 – Supervisione organizzativa di équipe multiprofessionale

- 12 assistenti sociali (indicativamente tre unità per ogni Consorzio/Ambito)
- 1 altro professionista coinvolto per il Consorzio BR1

In fase esecutiva i vari livelli di supervisione supporteranno la “globalità” degli interventi professionali promuovendo anche orizzontalità, grazie ad un approccio facilitante la “comunità di pratica”.

Per incentivare la massima partecipazione dei potenziali beneficiari dovranno essere promossi accordi con gli ordini professionali per riconoscere “crediti formativi” anche deontologici.

Dovrà essere implementato un metodo “blended” in cui i webinar (30% del tempo) si alterneranno agli incontri dal vivo.

La finalità è rendere piacevoli, attesi e desiderabili i momenti di supervisione, anche grazie alla accuratezza della scelta dei luoghi e del setting degli incontri dal vivo, previsti in taluni casi anche al di fuori degli uffici.

Supervisione professionale del gruppo assistenti sociali	
Numero gruppi	8
Numero di ore complessive sul triennio	720,00
Numero beneficiari sul triennio (15 è il numero massimo previsto per ogni gruppo di supervisione)	44
Supervisione professionale individuale assistenti sociali	
Numero beneficiari sul triennio	44
Supervisione organizzativa all'equipe	
Numero gruppi	8
Numero di ore complessive sul triennio	24
Numero beneficiari sul triennio	44
Indicare le altre figure professionali coinvolte oltre agli assistenti sociali	11
Numero complessivo di assistenti sociali con funzioni di coordinamento coinvolti nella supervisione	5
Numero totale di beneficiari previsti (n. complessivo Assistenti sociali nel gruppo + n. altre figure professionali in supervisione equipe). Non si conteggia la supervisione individuale perché già presente in quella di gruppo. Non si conteggiano gli as in equipe perché già presenti nel gruppo	55
% dei beneficiari raggiunti dall'intervento rispetto al numero degli Assistenti sociali in servizio	75,86

NB: il piano operativo sopra indicato è suscettibile di eventuali modifiche e/o integrazione successive richieste dal Ministero (MLPS).

Risultati attesi

Entro la fine del triennio progettuale (documentato con questionari, schede, metodi autobiografici, focus group, ecc.) dovranno essere ottenuti i seguenti risultati:

- incrementare la qualità dei servizi resi all'utenza della provincia di BR, grazie al miglioramento delle pratiche collaborative nei vari uffici, tra aree di lavoro, e nelle équipe organizzative, ottenuto con le supervisioni e con il metodo “comunità di pratica” nel 30% dei casi;
- promuovere il benessere organizzativo dei gruppi di supervisione, testimoniato dalla continuazione delle attività proposte da parte di 30% dei beneficiari progettuali;
- favorire la motivazione e la maturazione professionale tra gli operatori secondo autovalutazioni quali-quantitative nel 40% dei partecipanti;
- contribuire alla trasformazione di situazioni di crisi in opportunità, grazie alla maggiore pratica nel gestire creativamente i conflitti, capacità autoriflessiva in chiave di rielaborazione dei vissuti emotivi, nonché migliorato la comunicazione assertiva in almeno il 40% dei partecipanti;
- sottoscritto accordi-collaborazioni con centri di ricerca, università, altre istituzioni e/o con ordini professionali, per il riconoscimento di crediti formativi, anche deontologici, e la realizzazione di linee guida e/o altri prodotti scientifici per misurare/valutare l'impatto progettuale realizzato:

Riepilogo risultati	Indicatore
incremento del n. di incontri in equipe professionali	✓
miglioramento del clima di lavoro	✓
acquisizione di ulteriori competenze professionali	✓
Numero di beneficiari nel triennio	55
% degli altri operatori raggiunti dall'intervento rispetto al totale degli operatori in servizio indicati nel tab 4 (ad esclusione degli assistenti sociali)	75,86

ARTICOLO 8 - DURATA DELL'APPALTO ED AVVIO DELLE ATTIVITÀ

La durata del Servizio è stimata a partire dall'inizio delle attività e deve coprire gli anni di durata del PNRR.

Tutte le attività di supervisione, dovranno concludersi in ogni caso entro e non oltre il 30.06.2026, salvo proroghe definite dall'autorità di gestione nel rispetto dei termini stabiliti dal PNRR.

Le attività di supervisione mono-professionale di gruppo degli A.S. e individuale dovranno partire secondo il cronoprogramma approvato e suscettibile di modifiche successive.

Ricorrendone i presupposti, sarà dato l'avvio delle prestazioni oggetto del contratto, nelle more della stipulazione dello stesso, ai sensi dell'art. 17 comma 8 del D. Lgs. 36/2023.

ARTICOLO 11 - ASSICURAZIONI

Ai sensi dell'art. 117 D.LGS 36/2023, l'esecutore dei servizi è obbligato a stipulare e consegnare all'Ente appaltante le seguenti coperture assicurative:

1. Polizza di assicurazione a copertura della responsabilità civile per danni causati a terzi nel corso dell'esecuzione dei servizi (RCT). Il massimale è pari al 5% dell'importo dei servizi con un minimo di: € 500.000,00. Decorrenza fino alla data di emissione del certificato/attestato di regolare esecuzione.

La polizza RCT deve coprire tutti i danni derivanti dall'esercizio d'attività d'impresa, come riportato nel certificato della Camera di Commercio dell'aggiudicatario ovvero tutti i rischi relativi al titolo dell'appalto o alla categoria dei servizi compresi nell'appalto.

Le suddette polizze dovranno essere prodotte dall'impresa aggiudicatrice prima della stipulazione del contratto d'appalto.

L'Organizzazione aggiudicataria del servizio è obbligata ad ottemperare a tutti gli obblighi verso il personale impiegato per l'esecuzione dei servizi, in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e assicurazioni sociali, compresa la copertura assicurativa, ove necessario, per attività connesse al servizio, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.

Al fine di assicurare un processo qualitativo continuo, che tenga conto anche delle condizioni di lavoro del personale, l'Organizzazione aggiudicataria si obbliga a esibire in qualsiasi momento, e a semplice richiesta dell'Amministrazione aggiudicatrice, i riscontri sia del pagamento degli importi relativi alle prestazioni lavorative, sia dei pagamenti relativi alla copertura degli oneri assicurativi e previdenziali relativi al personale impegnato nell'esecuzione del servizio previsto dal presente Capitolato.

Nel caso di inottemperanza a tale obbligo, o qualora siano riscontrate irregolarità, l'Amministrazione aggiudicatrice si riserva la segnalazione delle eventuali incongruenze agli organi competenti e la sospensione dei pagamenti dovuti.

ARTICOLO 12 - RECESSO DELL'AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE.

Resta salva la facoltà dell'Amministrazione aggiudicatrice di recedere dal contratto per motivi di pubblico interesse, anche se a prestazione del servizio iniziata, salvo il pagamento a favore dell'appaltatore delle spese sostenute, delle prestazioni eventualmente eseguite ed un corrispettivo pari al 5% dell'importo contrattuale annuo a titolo di mancato guadagno e di risarcimento del danno. Il recesso deve essere comunicato all'Organizzazione aggiudicataria mediante lettera raccomandata ed ha effetto decorsi trenta giorni dalla sua notificazione.

ARTICOLO 13 - VINCOLO GIURIDICO E COSTITUZIONE CAUZIONE DEFINITIVA.

L'Organizzazione aggiudicataria potrà svincolarsi dall'offerta decorsi i 60 giorni dalla data di invio alla stazione appaltante. Successivamente all'esecutività dell'atto di aggiudicazione, e al perfezionamento della documentazione circa l'inesistenza di motivi ostativi alla contrattazione con la Pubblica Amministrazione, si stipula specifico contratto relativo alla causale del presente Capitolato ed a tutti gli altri obblighi inerenti e conseguenti.

A garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi derivanti dal presente Capitolato, l'Organizzazione aggiudicataria deve provvedere al versamento della cauzione definitiva in ragione del 10% dell'importo di aggiudicazione.

La cauzione, costituita secondo le norme specifiche di legge vigenti al momento dell'appalto, è a garanzia del corretto adempimento di tutti gli obblighi derivanti dall'appalto, del risarcimento dei

danni, nonché delle spese che eventualmente l'Amministrazione aggiudicatrice dovesse sostenere a causa di inadempimento od inesatto adempimento degli obblighi dell'organizzazione aggiudicataria.

Resta salvo per l'Amministrazione aggiudicatrice, l'esperimento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.

Il deposito cauzionale deve essere mantenuto inalterato nel suo ammontare per tutta la durata del contratto.

L'Organizzazione aggiudicataria è obbligata a reintegrare la cauzione di cui l'Amministrazione aggiudicatrice dovesse avvalersi, in tutto o in parte, entro il **termine perentorio di 30 (trenta) giorni** dalla richiesta salvo il minor periodo previsto da specifici articoli del presente capitolato. La mancata reintegrazione sarà causa di recessione per giusta causa e motivo di incameramento della fidejussione non escussa. Resta salva la possibilità di avanzare richiesta danni a norma di legge.

Il deposito cauzionale potrà essere costituito mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa (rilasciata da impresa di Assicurazioni, debitamente autorizzata all'esercizio del ramo cauzioni, ai sensi dell'art. 106 della Legge Bancaria). In tal caso l'istituto garante dovrà espressamente dichiarare:

- di aver preso visione del presente capitolato e degli atti in esso richiamati;
- di rinunciare al termine semestrale previsto dall'art. 1957, 1° comma, C.C.;
- di obbligarsi a versare all'Amministrazione aggiudicatrice, su semplice richiesta dello stesso, senza eccezioni o ritardi, la somma garantita o la minor somma richiesta dall'Ente, senza opporre la preventiva escussione del debitore garantito;
- di considerare valida la fideiussione fino a svincolo espresso dall'Amministrazione aggiudicatrice;
- l'inefficacia nei confronti dell'Amministrazione aggiudicatrice garantita dall'omesso versamento dei premi.

In caso di irregolarità delle dichiarazioni sopra indicate, l'Amministrazione aggiudicatrice inviterà l'organizzazione aggiudicataria interessata a regolarizzarle fissando un termine congruo; qualora l'organizzazione aggiudicataria non abbia provveduto entro detto termine e non abbia addotto valide giustificazioni, si procederà a revoca della aggiudicazione. In tal caso all'organizzazione aggiudicataria saranno addebitate le spese sostenute dal l'Amministrazione aggiudicatrice per l'affidamento dell'appalto a terzi.

Detta cauzione è restituita al termine del contratto, previa:

- attestazione da parte dell'Amministrazione aggiudicatrice circa il regolare svolgimento dello stesso;
- risoluzione di ogni eventuale contestazione;
- attestazione dei pagamenti a favore dei dipendenti, di tutte le retribuzioni dovute, compreso il TFR.

ARTICOLO 14 - MODALITÀ DI PAGAMENTO

Al pagamento si provvederà, con cadenza minima mensile, a seguito di presentazione di regolare fattura corredata di relazione sull'andamento del servizio a cura dell'operatore economico aggiudicatario come più innanzi esplicitato, previo accertamento sulla regolarità contributiva dell'impresa nei confronti degli Istituti Previdenziali e Assistenziali (INPS-INAIL).

La relazione mensile sull'andamento del servizio, da allegare alla fattura, dovrà contenere le seguenti indicazioni:

- una breve descrizione degli interventi erogati, per ogni utente;
- fogli firma presenza operatori, con indicazione delle eventuali sostituzioni effettuate nel corso del mese;
- i giorni/ore di fruizione dell'assistenza;
- copia delle buste paga del personale in forza, relativamente al mese precedente, con prova di avvenuto accredito.

Dal pagamento del corrispettivo, che sarà effettuato previo adeguato controllo, sarà detratto l'importo delle eventuali penalità applicate per inadempienza a carico dell'operatore economico aggiudicatario e quant'altro dallo stesso dovuto.

Il corrispettivo dovuto all'operatore economico aggiudicatario è costituito dal prezzo, offerto sul totale posto a base d'asta. Con tale corrispettivo l'operatore economico aggiudicatario si intende, pertanto, compensato di qualsiasi corrispettivo inerente, connesso o conseguente il servizio medesimo, senza alcun diritto a nuovi o maggiori compensi.

NB: saranno pagate le ore effettivamente rendicontate.

ARTICOLO 15 – VERIFICHE E CONTROLLI

Verifiche e controlli e/o a campione, possono essere effettuati per tutta la durata del contratto, sia presso i luoghi dove si attuano i servizi, sia in occasione delle riunioni di équipe, supervisione sui processi, tavoli di partenariato, formazione e aggiornamento.

In un quadro di tutela prioritaria dei cittadini e degli utenti di tutti i servizi, comunque acquisiti da soggetti terzi, saranno effettuate verifiche in termini di rispondenza dei servizi agli standard di qualità dichiarati nelle *Carte dei Servizi e di rispetto degli obblighi contrattuali assunti verso il Comune titolare del servizio*.

Gli esiti delle operazioni di verifica e controllo non esonerano l'Organizzazione aggiudicataria da eventuali responsabilità relative ad inadempienze, imperfezioni e/o difformità circa l'attuazione del servizio affidato, che, pur essendo emerse durante le operazioni di verifica e controllo, sono accertate successivamente.

Nel caso che inadempienze, imperfezioni e/o difformità circa l'attuazione del servizio siano rese evidenti da verifiche o controlli, ovvero emergano successivamente agli stessi, l'Organizzazione aggiudicataria ha l'obbligo di ripetere e/o rifare, nei termini indicati formalmente dall'Amministrazione aggiudicatrice, per intero, o parzialmente secondo i casi, il servizio per il quale siano state riscontrate inadempienze, imperfezioni e/o difformità rispetto a quanto previsto dal presente Capitolato, fatta in ogni caso salve le penali previste dal presente Capitolato.

ARTICOLO 16 - PENALITÀ – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA - CAUSE DI RISOLUZIONE

Nel caso in cui l'Organizzazione aggiudicataria rifiutasse di stipulare il contratto, l'Amministrazione aggiudicatrice procederà all'incameramento della cauzione provvisoria.

Nel caso di inadempienze nella gestione del servizio, e cioè più precisamente in caso di inadempienze o negligenze rispetto a ciascuna delle modalità di gestione del progetto e dell'offerta come presentate dall'Organizzazione aggiudicataria in sede di gara, compresa l'impossibilità a garantirne il regolare e corretto svolgimento, o rispetto alle norme di cui agli articoli del Capitolato, l'Amministrazione aggiudicatrice ha facoltà di risolvere "*ipso facto e de iure*" il contratto mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo raccomandata A.R. con la quale dichiara di avvalersi della clausola di cui all'art. 1456 del c.c., incamerando la cauzione definitiva a titolo di penale e di indennizzo, fatto salvo l'accertamento dei maggiori danni.

L'Amministrazione appaltante, fermo restando il potere di cui all'art. 1662 del c.c., si riserva comunque la facoltà di risoluzione del contratto con le modalità su indicate, e dunque utilizzando la clausola di cui all'art. 1456 del c.c., quando, dopo aver intimato almeno due volte all'Organizzazione aggiudicataria, a mezzo di raccomandata A.R., una più puntuale osservanza degli obblighi di contratto, questi ricada nuovamente nelle irregolarità contestategli o non abbia prodotto contro deduzioni accettate, se richieste.

In caso di negligenze o inadempienze l'Amministrazione aggiudicatrice procederà all'immediata contestazione formale dei fatti rilevati, invitando l'Organizzazione aggiudicataria a formulare le proprie contro deduzioni entro il **termine perentorio di 48 ore** a decorrere dal primo giorno lavorativo successivo a quello di ricezione della contestazione.

Nel caso in cui entro il suddetto termine non pervengano elementi ritenuti idonei a giustificare le inadempienze contestate si disporrà, a titolo di penale, la riduzione ***sino al limite del 5% del dovuto mensile per ciascuna inadempienza*** contestata ed in relazione alla gravità, fatto salvo il risarcimento del danno subito.

Nel caso di gravi e persistenti carenze nell'effettuazione del servizio, l'Amministrazione aggiudicatrice, per garantirne la continuità, può, con mero atto dell'Ente appaltante:

a) farlo effettuare da altro Soggetto avente i necessari requisiti giuridici e tecnici previsti dal presente Capitolato, anche ricorrendo a procedura d'urgenza, imputando i conseguenti oneri a carico dell'Organizzazione aggiudicataria stesso, fatto salvo, in ogni caso, quanto previsto dal presente capitolato;

b) rescindere il contratto ed affidare, immediatamente, il servizio ad altra organizzazione avente i necessari requisiti giuridici e tecnici previsti dal presente Capitolato, dando priorità ad eventuale Organizzazione idonea che ha partecipato all'aggiudicazione del servizio previsto dal presente Capitolato, ovvero ricorrendo a procedura d'urgenza, con incameramento della cauzione e fatto salvo il risarcimento dei danni.

L'Organizzazione aggiudicataria qualora non adempia agli obblighi assunti, è soggetta a tutte le ulteriori conseguenze, sia penali sia civili, previste dalla normativa vigente.

L'ammontare delle penalità è addebitato sui crediti dell'Organizzazione aggiudicataria, dipendenti dal contratto cui essi si riferiscono, e viene trattenuto mediante deduzione dalle somme fatturate o da fatturare. Mancando crediti o essendo insufficienti, l'ammontare delle penalità verrà addebitato sulla cauzione.

In tali casi, l'integrazione dell'importo della cauzione deve avvenire entro il **termine perentorio di cinque giorni**, a partire dal primo giorno lavorativo seguente al ricevimento della formale contestazione da parte dell'Amministrazione aggiudicatrice.

L'ammontare delle penalità è addebitato nel momento in cui viene disposto il pagamento del servizio.

Le penalità non possono essere abbandonate, nemmeno parzialmente, a meno che, all'atto della liquidazione, esse siano riconosciute inapplicabili a seguito di relazione motivata approvata dall'Amministrazione aggiudicatrice e debitamente riportata nell'atto di liquidazione.

L'Organizzazione aggiudicataria può chiedere, formalmente, l'abbandono di penalità, applicabili in dipendenza dell'esecuzione del presente Capitolato, all'Amministrazione aggiudicatrice, allegando alla richiesta la documentazione ritenuta necessaria a comprovare le ragioni giustificative dell'abbandono, ma sempre entro il termine perentorio di cui sopra 48 ore).

Non possono essere abbandonate penalità applicate in relazione ad inadempienze determinate per causa di forza maggiore ma non debitamente e tempestivamente notificate entro le 24 ore all'Amministrazione aggiudicatrice.

Oltre ai casi sopra citati, nel caso di rifiuto all'esecuzione del servizio e di trascuratezza nello svolgimento dello stesso, l'Amministrazione aggiudicatrice può dichiarare con provvedimento di autotutela sanzionatoria la decadenza dall'affidamento e l'addebito delle maggiori spese causate dalle inadempienze dell'Organizzazione aggiudicataria.

L'Organizzazione aggiudicataria si obbliga ad assumere ogni responsabilità per i casi di infortuni e danni arrecati all'Amministrazione aggiudicatrice in dipendenza di manchevolezze o di trascuratezze commesse durante l'esecuzione della prestazione contrattuale.

L'Organizzazione aggiudicataria terrà sollevato l'Amministrazione aggiudicatrice da ogni controversia e conseguenti eventuali oneri che possano derivare da contestazioni e pretese da parte di terzi, in ordine a tutto quanto ha diretto o indiretto riferimento all'esecuzione del servizio.

ARTICOLO 17 - RISOLUZIONE DI DIRITTO DEL CONTRATTO – POTERI DI AUTOTUTELA - DECADENZA – REVOCA

È comunque fatto salvo quanto dispone l'art. 1662 del c.c. e dunque quando, nel corso del contratto, l'Amministrazione aggiudicatrice accerta che l'esecuzione non procede secondo le condizioni stabilite, la stessa può fissare un congruo termine entro il quale l'organizzazione aggiudicataria del servizio si deve uniformare a tali condizioni.

Trascorso inutilmente il termine stabilito, il contratto è risolto di diritto, salvo il risarcimento del danno.

Avendo il presente affidamento natura di fattispecie complessa e formata da una parte negoziale e da una parte provvedimentale pubblica, sono fatti salvi, in presenza dell'interesse pubblico concreto ed attuale prevalente, i poteri di autotutela decisoria e sanzionatoria previsti dall'ordinamento, in attuazione dei principi di continuità e di accelerazione dell'azione pubblica.

E' pronunciata la decadenza della gestione, previa diffida a provvedere, nei seguenti casi:

- a) reiterata violazione degli obblighi assunti risultante da contestazioni dell'Amministrazione aggiudicatrice;
- b) mancato reintegro della cauzione nei casi di incameramento della stessa;
- c) per gravi ed accertate contravvenzioni degli obblighi di cui al presente capitolato.

L'Ente appaltante, inoltre, avrà la più ampia facoltà di revocare in tutto o in parte l'affidamento in concessione del servizio, senza che nulla possa pretendere o eccepire a qualsiasi titolo il Concessionario, nei seguenti casi:

- d) per rilevanti motivi di pubblico interesse;
- e) per gravi motivi di ordine pubblico;
- f) per il mancato rispetto di quanto previsto dall'art 21 del presente capitolato

ARTICOLO 18 - OSSERVANZA DELLA NORMATIVA – OBBLIGHI E ONERI.

L'Organizzazione aggiudicataria si impegna all'osservanza della normativa, di carattere normale e/o eccezionale, vigente o emanata anche in corso di gestione del servizio da Autorità competenti e relativa ad ogni questione attinente il presente Capitolato; eventuali sanzioni previste dalla normativa vigente sono a carico del contravventore sollevando da ogni responsabilità l'Amministrazione aggiudicatrice.

Nell'espletamento dei servizi contemplati nel presente capitolato, l'Organizzazione aggiudicataria è tenuta ad eseguire tutti gli ordini di servizio e ad osservare tutte le direttive che verranno emanate dall'Amministrazione aggiudicatrice, compatibili con il presente appalto.

L'Organizzazione aggiudicataria riconosce per ogni effetto e conseguenza la piena efficacia e rinuncia espressamente ad ogni eccezione ed azione in qualsiasi sede. Resta facoltà dell'Organizzazione aggiudicataria presentare le osservazioni che ritenesse opportune entro 3 (tre) giorni dal ricevimento di ordini di servizio e direttive.

Oltre alle norme precisate nel presente capitolato, l'organizzazione aggiudicataria avrà l'obbligo di far osservare costantemente ai propri dipendenti durante l'espletamento del servizio, tutte le Leggi, Regolamenti e provvedimenti di ambito statale, regionale, provinciale e comunale sia in vigore all'atto dell'affidamento dell'appalto che promulgati durante la durata del rapporto contrattuale.

Oltre a quanto prescritto nel presente Capitolato l'organizzazione aggiudicataria si impegna a proprie cura e spese a provvedere:

1. **a pubblicizzare l'avvio del servizio oggetto dell'affidamento** a mezzo di manifesti affissi in città **con periodicità almeno annuale prima dell'inizio delle attività scolastiche**. Detta affissione deve essere preceduta da comunicazione indicante i contenuti dell'avviso, i luoghi in cui verrà affisso, nonché il periodo dell'affissione stessa. Copia dell'avviso, in formato elettronico dovrà essere trasmesso alla Stazione appaltante per la successiva pubblicazione sul sito internet del Comune di Brindisi. L'avviso dovrà contenere l'indicazione degli obiettivi del servizio, i destinatari dello stesso, le modalità di accesso alle prestazioni ivi compresa l'indicazione degli orari, dei giorni e dei luoghi;
2. **alla fornitura e distribuzione di materiale informativo, opuscoli, libretti, volantini, locandine o adesivi a tutti gli utenti, la cui stesura di testo deve essere proposta dall'organizzazione aggiudicataria** e concordata con l'Amministrazione aggiudicatrice: tali forniture e distribuzioni dovranno avvenire **con periodicità almeno annuale prima dell'inizio delle attività scolastiche**. In seguito, e per tutta la durata dell'appalto, la fornitura e la distribuzione di materiale informativo deve avvenire ogni qualvolta vi siano modifiche di servizio, di orari, di zone, avvio e termine e

comunque ogni volta che per sciopero, festività non ricadenti la domenica o altro, il servizio non possa essere garantito anche solo parzialmente;

3. al pagamento di tutte le imposte, le tasse generali e speciali senza diritto di rivalsa che colpiscono o potranno colpire in qualsiasi momento l'organizzazione aggiudicataria appaltatrice per l'esercizio di tutti i servizi previsti nel presente capitolato, le utenze presso le sedi messe a disposizione dall'Ente appaltatore;
4. all'obbligo di comunicare all'Amministrazione aggiudicatrice e agli organi di controllo eventuali inconvenienti, irregolarità, disagi, rilevati nell'espletamento del servizio, al fine di una fattiva collaborazione per il miglioramento dello stesso;
5. all'obbligo di sollevare l'Amministrazione aggiudicatrice da qualunque pretesa, azione o molestia, che possa derivargli da terzi per mancato adempimento agli obblighi contrattuali, per trascuratezza o per colpa nell'assolvimento dei medesimi, con possibilità di rivalsa in caso di condanna. Le spese che l'Amministrazione aggiudicatrice dovesse eventualmente sostenere a tale titolo sono dedotte dai crediti dell'organizzazione aggiudicataria ed in ogni caso da questa rimborsate.
6. ***È fatto altresì, obbligo all'Organizzazione aggiudicataria di condividere e mettere a disposizione dell'Ente appaltante tutti i dati sensibili e non, rilevati durante lo svolgimento delle attività connesse all'appalto: analisi, report, letture dei bisogni inerenti il servizio appaltato, eventuali banche dati, studi svolti, anche in tempo reale.***

ARTICOLO 19 - RISPETTO DISPOSIZIONI IN MATERIA DI ASSUNZIONE, DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DAI RISCHI

L'Appaltatore si impegna ad assicurare il rispetto delle disposizioni vigenti in materia di assunzioni e di applicazione delle norme previste dai contratti nazionali di lavoro di categoria nei confronti dei lavoratori e degli operatori incaricati per lo svolgimento dei servizi oggetto del presente appalto.

L'impresa si impegna al rispetto delle disposizioni di cui alla L. 68/99 sul collocamento dei disabili.

L'Appaltatore si impegna, altresì, ad applicare per quanto di sua competenza le norme previste dal D.lgs. 81/08 e ss.mm.e ii. in materia di prevenzione e protezione dai rischi con riferimento alla natura ed ai contenuti dei servizi di che trattasi.

L'Appaltatore dovrà comunicare al momento della stipula del contratto, il/i nominativo/i del/i soggetto/i da considerare datore di lavoro e Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP).

Il Prestatore di Servizi si obbliga a sollevare la stazione appaltante da qualunque pretesa o azione che possa derivargli da terzi per il mancato adempimento degli obblighi contrattuali, per trascuratezza o per colpa nell'assolvimento dei medesimi, con possibilità di rivalsa in caso di condanna.

Il Prestatore di Servizi è sempre responsabile dell'esecuzione di tutti i servizi assunti; esso è pure responsabile dell'operato e del contegno dei dipendenti e degli eventuali danni che dal personale potessero derivare all'Ente o a terzi.

ARTICOLO 20 - SUBAPPALTO E RESPONSABILITÀ RELATIVE.

È vietato all'Organizzazione aggiudicataria di cedere ad altri l'esecuzione di tutta o di parte delle prestazioni relative al servizio oggetto del contratto. Le cessioni o qualsiasi atto finalizzato a nasconderle fanno sorgere nell'Amministrazione aggiudicatrice il diritto a recedere dal contratto, senza ricorso ad atti giudiziari e con incameramento della cauzione e fatto salvo il risarcimento dei danni.

ARTICOLO 21 - SPESE CONTRATTUALI.

Tutte le spese di contratto, bolli, imposte ed inerenti/conseguenti sono per intero a carico del Soggetto aggiudicatario.

Le prestazioni affidate sono da intendersi oltre I.V.A. se e nella misura dovuta secondo le prescrizioni di legge.

La forma del contratto è quella per scrittura privata da registrare in caso d'uso.

ARTICOLO 22 - DOMICILIO E FORO COMPETENTE.

L'Organizzazione aggiudicataria deve eleggere domicilio legale presso la propria sede.

Il Foro competente per eventuali controversie è quello di Brindisi.

ARTICOLO 23 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'aggiudicatario assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 13/08/2010n. 136 e successive modificazioni, con particolare riferimento all'art. 3.

I pagamenti dovranno essere effettuati, con modalità tracciabili ai sensi dell'art. 3 della L. n. 136/2010 e ss.mm.ii., con accredito sul conto corrente bancario/postale che l'aggiudicatario indicherà come conto corrente dedicato in relazione all'appalto in oggetto specificando il nominativo dei soggetti delegati ad operare sul suddetto conto corrente dedicato. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie relative al presente appalto costituisce, ai sensi dell'art. 3, comma 9 bis, della L. n. 136/2010 e successive modificazioni, causa di risoluzione dell'appalto.

ARTICOLO 24 - DOCUMENTAZIONE DEL SERVIZIO E TUTELA DELLA PRIVACY.

I dati raccolti per la presente procedura d'appalto sono finalizzati, esclusivamente, allo svolgimento della stessa, ai sensi del regolamento europeo GDPR 679/2016.

Le Organizzazioni partecipanti alla procedura d'appalto, pertanto, conferendo i dati richiesti, autorizzano l'utilizzo degli stessi per le finalità sopra definite.

Il rifiuto a fornire i dati richiesti, quindi, è causa di esclusione dalla partecipazione all'appalto. Ogni documento relativo all'esecuzione del presente Capitolato è trattato nel rispetto del regolamento europeo GDPR 679/2016.

L'aggiudicatario nonché i singoli prestatori (dipendenti, collaboratori etc.) dei servizi devono impegnarsi a mantenere la riservatezza, nel rispetto delle disposizioni di legge, sui dati personali dell'utente messi a disposizione dalla stazione appaltante ovvero raccolti direttamente, per la migliore organizzazione dei servizi, su autorizzazione della stazione appaltante e secondo le modalità di legge.

È fatto espresso divieto di utilizzare i dati al di là delle finalità e per i servizi oggetto del presente appalto.

Ad avvenuta stipulazione del contratto, a cura del titolare del trattamento dei dati, il responsabile della privacy dell'aggiudicatario viene nominato un responsabile della privacy per i dati trasmessi dalla stazione appaltante. Allo scadere del contratto il Prestatore di servizi affidatario del servizio dovrà garantire la distruzione dei dati relativi agli utenti.

ARTICOLO 25 - STIPULA DEL CONTRATTO

La stipula del contratto d'appalto avverrà secondo le modalità previste dal D.lgs. n.36/2023.

L'aggiudicazione definitiva è immediatamente impegnativa per il soggetto affidatario, mentre per l'Ente diventa tale a decorrere dalla stipula del contratto.

La ditta, sin dalla partecipazione alla procedura di gara, sa che, per ragioni d'urgenza, potrà essere disposta la consegna del servizio nelle more della firma del contratto, con verbale d'urgenza e consegna provvisoria.

Se l'Organizzazione aggiudicataria non dovesse perfezionare la stipula del contratto entro quindici giorni dalla data fissata nella comunicazione di aggiudicazione per la firma del contratto o nel diverso termine comunicato, è considerato rinunciatario e nei suoi confronti l'Amministrazione aggiudicatrice adotta tutti i provvedimenti per ottenere il risarcimento dei danni, in tal caso la realizzazione del Servizio è affidata al Soggetto che nella graduatoria elaborata dalla Commissione di gara ha realizzato il punteggio immediatamente seguente, e così di seguito.

Sono a carico dell'aggiudicatario anche tutte le spese contrattuali, gli oneri fiscali quali imposte e tasse - ivi comprese quelle di registro ove dovute - relative alla stipulazione del contratto.

ARTICOLO 26 - INFORMAZIONI

Per informazioni contattare il numero di telefono 0831.229825.

Il Direttore

Dott. Salvatore Maurizio Moscara