

Allegato A)



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Settore Politiche Sociali

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI PER
L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI TUTOR
CONDOMINIALI NELLA CITTÀ DI CREMONA

Periodo 15/09/2021 – 14/09/2023

ART. 1	OGGETTO DELL'APPALTO
ART. 2	DESCRIZIONE DELLE OPERAZIONI E GESTIONE DEL SERVIZIO
ART. 3	PICCOLI INTERVENTI MANUTENTIVI
ART. 4	DURATA DEL CONTRATTO, PROROGA ED ESECUZIONE ANTICIPATA
ART. 5	IMPORTO CONTRATTUALE PRESUNTO
ART. 6	AGGIUDICAZIONE
ART. 7	ELEMENTI DI VALUTAZIONE E PONDERAZIONI ATTRIBUITA
ART. 8	OBBLIGATORIETÀ DELL'OFFERTA
ART. 9	DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO
ART. 10	AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO
ART. 11	VERIFICA DI CONFORMITÀ
ART. 12	TERMINI PER AVVIARE LA VERIFICA DI CONFORMITÀ E SOGGETTI COMPETENTI AD EFFETTUARLA
ART. 13	I TUTOR CONDOMINIALI
ART. 14	OBBLIGHI VERSO I DIPENDENTI – CLAUSOLE SOCIALI
ART. 15	OBBLIGHI ED ONERI GENERALI E SPECIALI A CARICO DELL'AFFIDATARIO
ART. 16	INADEMPIMENTI E PENALI
ART. 17	MODALITÀ DEI PAGAMENTI
ART. 18	ADEGUAMENTO DEL CORRISPETTIVO
ART. 19	STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E RELATIVE SPESE
ART. 20	GARANZIE
ART. 21	EFFETTI OBBLIGATORI DEL CONTRATTO
ART. 22	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO
ART. 23	RECESSO UNILATERALE
ART. 24	SUBAPPALTO
ART. 25	CESSIONE DEL CONTRATTO
ART. 26	PRIVACY
ART. 27	NORME DI RINVIO
ART. 28	CONTROVERSIE

Art. 1 **Oggetto dell'appalto**

Il presente capitolato ha per oggetto l'attivazione nella città di Cremona del **Servizio di tutor condominiali** articolato come di seguito indicato.

Il servizio vede come ambito di intervento gli alloggi presenti sul territorio del Comune di Cremona destinati ai Servizi Abitativi secondo la differenziazione introdotta dalla Legge Regionale n. 16/2016 di Regione Lombardia: Servizi Abitativi Pubblici (SAP), Servizi Abitativi Sociali (SAS) e Servizi Abitativi Transitori (SAT). La figura professionale richiesta si inserisce in un modello gestionale dei Servizi Abitativi del Comune di Cremona che prevede la suddivisione delle competenze tra diversi servizi dell'Amministrazione operanti in stretto raccordo all'interno di una logica intersettoriale:

- Ufficio Alloggi, competente per la gestione amministrativa
- Servizio Manutenzione, competente per la gestione tecnica
- Settore Politiche Sociali, competente per la gestione sociale

Il Servizio di tutor condominiali rappresenta il principale strumento per la realizzazione degli interventi in capo al Settore Politiche Sociali, entro la quale struttura organizzativa si inserirà, ed è inteso inoltre quale importante risorsa per la gestione di progettualità che l'Amministrazione potrà realizzare mediante l'apporto di ulteriori risorse istituzionali dedicate alla cura della dimensione sociale dell'abitare.

Art. 2 **Quadro concettuale di riferimento, descrizione delle prestazioni e gestione del servizio**

La dimensione dell'abitare rappresenta uno snodo centrale nella costruzione dei processi di sviluppo, di inclusione sociale e di miglioramento della qualità della vita dei singoli e delle comunità. Curare l'abitare permette di porre in essere molte tra le condizioni essenziali per avviare reali percorsi di emancipazione. Molti sono gli aspetti cruciali:

- la crescita della fiducia nelle proprie capacità e possibilità di cambiamento;
- la crescita delle competenze del vivere quotidiano;
- la crescita delle competenze economiche;
- l'attivazione di esperienze di partecipazione;
- la crescita in conoscenza ed informazione;
- l'aumento del livello di coesione sociale;
- la diminuzione degli atteggiamenti distruttivi, conflittuali e rivendicativi.

Fondamentale è dunque riconoscere come prioritaria la questione sociale: sono le fragilità personali e sociali a definire atteggiamenti rivendicativi, distruttivi e conflittuali; più si investe nella cura della socialità, dei legami di vicinato e nello sviluppo delle competenze del vivere quotidiano, più, conseguentemente, si favorisce la diminuzione delle rivendicazioni e della disaffezione per i beni comuni.

L'accompagnamento all'abitare deve essere propedeutico al processo di integrazione del singolo e della sua famiglia nella rete di relazioni significative, riconducibili al vicinato e alla comunità locale; alla costruzione di un proficuo rapporto con il sistema articolato dei servizi della città. La dimensione dell'abitare non può, oggi, che essere affrontata come dimensione di sistema. Non riconducibile quindi ad azioni frammentate o fra loro separate. Si è inteso dunque prefigurare un servizio che da questo punto di vista si occupi dell'intero complesso della casa, contemplando, oltre che la cura della prossimità, anche la gestione delle situazioni di "protezione sociale" nelle quali è richiesta una presenza educativa specializzata.

La presenza della figura del **tutor condominiale**, data la situazione di diffusa prossimità, deve permettere di individuare le nascenti situazioni di fragilità e difficoltà sociale, tipiche di particolari contesti o diffuse nel territorio cittadino. Tale possibilità permetterà, attraverso un adeguato e continuo raccordo con il sistema dei Servizi cittadini, la progettazione di interventi a carattere preventivo, fondamentali per interrompere il "sistema emergenziale" nel quale molte volte ci si trova ad operare.

Tale figura, già sperimentata a Cremona a partire dal 2013 con risultati incoraggianti, promuove i rapporti di buon vicinato e l'attivazione della comunità residente fungendo da ponte fra territorio e sistema dei servizi, pubblici e privati, e concorrendo alla diffusione di una rinnovata cultura dell'abitare fondata sulla cooperazione regolata sul mutuo-aiuto e sui comportamenti positivi.

Le aree di intervento e le relative prestazioni richieste sono di seguito delineate:

- **cura dell'abitare sociale attraverso interventi di prossimità**
 - conoscenza ed ascolto delle persone residenti negli alloggi adibiti a Servizi Abitativi, volti prioritariamente ad offrire spazi di riconoscimento e alla rilevazione, attivazione e potenziamento delle risorse presenti a livello personale e/o nelle reti sociali;
 - facilitazione della costruzione di buone relazioni di vicinato basate sulla conoscenza e sul riconoscimento reciproco nonché sul rispetto delle norme di convivenza individuate anche dai regolamenti vigenti;
 - attivazione di processi virtuosi di cooperazione e scambio mutualistico di saperi e competenze pratiche finalizzato anche alla crescita delle abilità del vivere quotidiano;
 - promozione di connessioni tra la dimensione dell'inquilinato condominiale e le realtà di protagonismo e cittadinanza attiva presenti nel territorio a livello formale e informale;
 - orientamento delle persone nel sistema dei servizi della città finalizzato ad un aumento della capacità dei cittadini di esercitare i propri diritti anche attraverso la presentazione le corrette istanze.

- **concorso al sistema comunale di gestione dei servizi abitativi**
 - mediazione delle conflittualità di vicinato;
 - sostegno nell'organizzazione degli inquilini per la gestione degli spazi comuni;
 - accompagnamento delle persone nelle fasi di ingresso e di rilascio dell'alloggio;
 - supporto all'attività degli uffici attraverso interventi di mediazione nelle situazioni di particolare fragilità (con attenzione ai percorsi di valutazione, monitoraggio e sostegno nelle situazioni di morosità).

- **supporto agli interventi del Settore Politiche Sociali**

- lettura delle problematiche emergenti nel tessuto sociale al fine di condividere strumenti preventivi di intervento con i Servizi e il Terzo Settore;
- rilevazione di bisogni e fragilità relative a singoli nuclei familiari e raccordo con il Po.I.S. e il Servizio Sociale Territoriale per la fase di segnalazione e accoglienza;
- collaborazione nella definizione dei percorsi di sostegno individualizzati ad opera dell'equipe coordinata dal case manager.

Lo svolgimento delle attività dovrà essere sviluppato all'interno di un processo di lavoro condiviso con la figura di coordinamento interna al Settore Politiche Sociali basato su alcune fasi specifiche, dal carattere lineare e al contempo circolare, che continuano quindi ad essere oggetto di attenzione nel processo di lavoro:

- **costruzione della relazione**
- **mappatura di risorse e bisogni** (legata alla qualità dell'abitare e del vivere sociale, sulla base degli strumenti di cui si vorrà dotarsi)
- **informazione e l'orientamento dell'inquilinato**
- **costruzione di micro-progetti** (eventualmente anche mediante il coinvolgimento di reti del terzo settore e del volontariato)
- **valutazione e rappresentazione degli esiti**

Il Servizio vedrà come ufficio di riferimento interno al Settore Politiche Sociali lo *Staff Abitare*, unità organizzativa afferente al Servizio Sociale Territoriale e assegnata alla gestione dei servizi e delle progettualità inerenti il tema delle connessioni tra servizio sociale professionale e abitare.

Nello specifico il raccordo avverrà:

- con il referente dello Staff Abitare per quanto concerne il piano organizzativo, istituzionale, di gestione e il raccordo con i servizi comunali impegnati nella gestione dei servizi abitativi;
- con l'assistente sociale dello Staff Abitare per quanto concerne il raccordo con il Servizio Sociale Territoriale, il PoIS e il sistema dei servizi sociali pubblici-privati presenti in città;
- con la figura amministrativa dello Staff Abitare per quanto concerne la fatturazione e gli altri aspetti amministrativi legati alla gestione

All'interno del Servizio è richiesto di individuare una figura con funzione di coordinamento interno degli operatori dedicati al servizio al fine di poter garantire una più efficace gestione operativa del servizio e raccordo con le figure del referente e dell'assistente sociale dello Staff Abitare.

I tutor condominiali potranno individuare, in raccordo con lo Staff Abitare, i contesti prioritari di intervento o che potranno eventualmente diventare oggetto di progettualità specifiche.

Al fine di presidiare i contesti abitativi beneficiari del Servizio e di garantire la dimensione di prossimità, sarà possibile usufruire degli spazi comuni presenti in diversi condomini come sedi operative decentrate distribuite omogeneamente sul territorio cittadino. Tali sedi saranno inoltre adibite anche all'utilizzo da parte di altre realtà radicate nei territori o di altri servizi operanti a livello territoriale. Per esigenze di svolgimento di lavoro di backoffice, di equipe o stampa materiale informativo il Settore Politiche Sociali mette a disposizione gli uffici dedicati allo Staff Abitare.

Ai tutor condominiali sarà richiesta la partecipazione a specifici percorsi formativi e di supervisione individuati a cura dell'appaltante, i cui costi – sino ad un massimo di 40 ore pari circa a 5 giornate formative per ciascun operatore – sono da ritenersi a carico dell'appaltatore.

Per il servizio oggetto della presente gara, l'affidatario autonomamente e professionalmente dovrà garantire l'organizzazione e il controllo dello svolgimento professionale del servizio anche attraverso la dotazione di proprio mezzo di trasporto e di strumentazione informatica mobile.

L'appalto comprende la fornitura ad ogni tutor condominiale da parte dell'appaltante di un telefono cellulare con numero dedicato (con abbonamento a carico del Comune di Cremona) che faciliterà il contatto e l'attivazione operativa.

Per le attività di cui sopra dovrà essere la massima continuità oraria per ogni operatore al fine di prevenire la frammentazione del servizio ed ottimizzare la relazione professionale con l'equipe di riferimento nel Settore Politiche Sociali.

Si chiede inoltre all'appaltante la disponibilità a collaborare con il Comune di Cremona in attività correlate coincidenti con quanto previsto dal presente capitolato, attraverso la partecipazione a bandi regionali e ad altre forme di finanziamento reperibili per ampliare ed incrementare il Servizio che si va ad appaltare.

Per le attività di cui al presente articolo è previsto un budget annuale di Euro 114.286,00 IVA esclusa.

Art. 3 Piccoli interventi manutentivi

Per le seguenti categorie di interventi di ordinaria manutenzione relativi alle parti interne degli alloggi:

- manutenzione/sostituzione impianto citofoni
- manutenzione/ampliamento dell'impianto TV
- pulizia delle canne fumarie e delle canne di esalazione
- riparazione apparecchi sanitari e rubinetterie (compresa disotturazione scarichi)
- riparazione di infissi interni e delle persiane avvolgibili
- riparazione delle apparecchiature elettriche
- sostituzione chiavi e serrature

laddove siano a carico degli inquilini, questi ultimi possono attivare gli interventi (a proprie spese) avvalendosi dei soggetti preventivamente individuati dal concorrente aggiudicatario, come da elenco prodotto in sede di offerta.

Art. 4 Durata del contratto, proroga ed esecuzione anticipata

Il contratto avrà durata di anni due (2), con decorrenza dal 15 settembre 2021 al 14 settembre 2023, senza necessità di disdetta delle parti.

L'Ente appaltante si riserva, in casi di necessità e/o urgenza, la facoltà di chiedere l'avvio delle prestazioni contrattuali anche in pendenza della stipula del contratto, previa acquisizione della documentazione necessaria e con l'emissione di apposito ordine/comunicazione di aggiudicazione, previa costituzione della cauzione definitiva di cui all'*art. 103 D.Lgs. 50/2016*.

Entro tre mesi prima della scadenza del contratto, l'Amministrazione Comunale accerterà la sussistenza di ragioni di convenienza e di pubblico interesse per il rinnovo del contratto medesimo per un periodo massimo di pari durata e, ove verificata detta convenienza, comunicherà al contraente la volontà di procedere al rinnovo.

Se allo scadere del termine naturale previsto dal contratto, per ragioni imprevedute sopravvenute e comunque non derivanti da inerzia della stazione appaltante, la stessa non avesse ancora aggiudicato il servizio per il periodo successivo, l'Impresa sarà obbligata a continuarlo per un periodo non superiore a mesi sei (6), alle stesse condizioni contrattuali e operative vigenti alla data di scadenza.

Art. 5 Importo contrattuale presunto

L'importo presunto a base d'appalto ammonta ad Euro 228.572,00 IVA esclusa.

L'entità del servizio sopraindicata ha valore indicativo. L'affidatario è pertanto tenuto ad eseguire il servizio secondo quanto risultante dall'offerta, salva la possibilità in corso di esecuzione di ridurre o aumentare le prestazioni richieste nel limite massimo del quinto d'obbligo senza avere diritto a reclamare per tale motivo indennità o compensi di sorta, fatta eccezione, in caso di incremento del servizio, del corrispettivo per la maggiore quantità di prestazioni richieste.

In tal caso il corrispettivo verrà attribuito alle medesime condizioni contrattuali pattuite per l'intero servizio.

Art. 6 Aggiudicazione

Il servizio oggetto del presente appalto sarà aggiudicato mediante procedura aperta applicando quale criterio per la valutazione delle offerte quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, teso a garantire il miglior rapporto tra qualità e prezzo. Sarà ritenuto aggiudicatario il soggetto la cui offerta avrà ottenuto il punteggio più alto, risultante dalla somma dei punteggi attribuiti ai seguenti elementi:

- 1. offerta tecnica: massimo punti 80**
- 2. offerta economica: massimo punti 20**

L'offerta tecnica verrà giudicata in base agli elementi di valutazione indicati nella tabella di seguito riportata (per la descrizione dei quali si rinvia al capitolo successivo). La tabella riporta anche il punteggio massimo attribuibile per ciascun elemento e sub-elemento.

N° elemento	N° sub-elemento	Descrizione	Valore sub-elemento	Valore elemento	Tipologia
1	Sistema organizzativo per lo svolgimento del servizio				
	1.1	Definizione del modello organizzativo in rapporto al sistema di gestione dei servizi abitativi e al raccordo con le attività del Settore Politiche Sociali	15	30	Qualitativo
	1.2	Percorsi formativi che l'offerente intende implementare per l'ampliamento delle competenze del personale impiegato nell'appalto	5		Qualitativo

	1.3	Capacità di attivare e valorizzare le reti di realtà di volontariato e del terzo settore per la promozione di attività congiunte all'interno dei contesti condominiali destinati a servizi abitativi	10		Qualitativo
2	Metodologie tecnico-operative per lo svolgimento ed il controllo dei servizi				
	2.1	Introduzione di metodologie, tecniche e collaborazioni tese a promuovere l'autogestione dell'inquinato	10	45	Qualitativo
	2.2	Introduzione di metodologie e tecniche volte a promuovere forme mutualistiche di supporto nel vicinato	15		Qualitativo
	2.3	Definizione di strumenti e di un sistema di raccolta ed elaborazione di dati riferibili alle situazioni incontrate e a i contesti presidiati	15		Qualitativo
	2.4	Individuazione di strumenti monitoraggio e verifica degli esiti	5		Qualitativo
Soluzioni migliorative					
3	3.1	Individuazione di proposte migliorative rispetto allo standard previsto	5	5	Qualitativo

L'individuazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa e la determinazione della graduatoria delle offerte saranno effettuate attraverso l'individuazione di un unico parametro numerico finale, dato dalla somma dei punteggi attribuiti per i singoli sub-elementi di valutazione determinati con le modalità di seguito indicate.

1. Assegnazione di un coefficiente variabile tra 0 ed 1, attribuito discrezionalmente dai singoli commissari sulla base dei criteri motivazionali specificati per ogni singolo sub-elemento al successivo art. 7 e sulla scorta della seguente scala di giudizi:

Criterio motivazionale	Valutazione discrezionale	Coefficiente
Individuato per ogni singolo sub-elemento	Nulla	0
	Estremamente insufficiente	0,1
	Gravemente insufficiente	0,2
	Scarso	0,3
	Insufficiente	0,4
	Sufficiente	0,5
	Più che sufficiente	0,6
	Discreto	0,7
	Buono	0,8
	Molto buono	0,9
	Ottimo	1

2. Successivamente si procederà a calcolare la media dei coefficienti attribuiti dai commissari alle proposte dei concorrenti su ciascun sub-elemento.

3. I coefficienti medi come sopra ottenuti verranno moltiplicati per i valori dei sub-elementi, per ottenere i sub-punteggi. Di seguito si procederà per ciascun elemento alla somma dei punteggi così attribuiti ai relativi singoli sub-elementi. Il risultato di tale somma costituisce il punteggio attribuito a ciascun elemento.
4. Da ultimo, si procederà alla somma dei punteggi attribuiti a ciascun elemento. Il risultato di tale somma costituisce il Punteggio tecnico totale attribuito a ciascuna offerta tecnica.

Con riferimento agli elementi concernenti l'offerta tecnica, saranno ritenuti idonei e quindi ammessi alla fase successiva di valutazione delle offerte economiche soltanto i concorrenti che ottengano, per l'offerta tecnica complessivamente considerata, un punteggio pari almeno a 40; qualora tale soglia non venga raggiunta, non si procederà alla valutazione dell'offerta economica e si considererà escluso il concorrente dalla gara.

Per quanto riguarda l'offerta economica, il concorrente dovrà presentare una dichiarazione (redatta secondo il modello allegato al Disciplinare di gara) indicante il ribasso percentuale offerto rispetto all'importo a base di gara ed il conseguente prezzo complessivo offerto.

Il punteggio massimo attribuibile all'offerta economica è di **punti 20** che sarà assegnato come di seguito indicato:

$$\frac{\text{Ribasso offerto dal concorrente} \times \text{Punteggio max (20 punti)}}{\text{Max ribasso offerto}}$$

Non sono ammesse offerte in aumento.

L'aggiudicazione potrà avvenire anche in presenza di una sola offerta.

Art. 7

Elementi di valutazione e ponderazione attribuita

Per la valutazione degli elementi qualitativi inerenti l'offerta tecnica, di seguito descritti, il concorrente dovrà presentare una **“relazione”** suddivisa in 8 capitoli (uno per ogni sub-elemento di valutazione), avente le seguenti caratteristiche:

- essere redatta in lingua italiana, in formato A4;
- avere come intestazione/titolo di ogni capitolo l'indicazione del sub-elemento cui fa riferimento;
- avere capitoli composti da un massimo di due facciate, prevedendo un massimo di 25 righe per ogni pagina, redatte con caratteri ed interlinea tali da renderle facilmente leggibili;
- non superare le 16 (sedici) facciate, stampate solo fronte;
- ai capitoli potrà essere eventualmente allegata documentazione grafica o fotografica.

Sulla scorta della relazione tecnica presentata dal concorrente, le offerte verranno valutate con le modalità esplicitate al precedente art. 6, avendo riguardo degli aspetti di seguito indicati.

1. Sistema organizzativo per lo svolgimento del servizio – max punti 30

1.1) Definizione del modello organizzativo in rapporto al sistema di gestione dei servizi abitativi e al raccordo con le attività del Settore Politiche Sociali – max punti 15

Per la valutazione di tale elemento il concorrente dovrà descrivere, in maniera chiara ed esaustiva, in apposito capitolo della relazione tecnica, l'“impianto strutturale” che intende realizzare per l'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, con descrizione del numero degli addetti e degli eventuali mezzi impiegati, della loro qualifica professionale e dell'eventuale esperienza maturata negli specifici ambiti in oggetto, del numero di ore assegnate a ciascun professionista, del sistema dei ruoli di ciascun operatore. La valutazione terrà conto, tra l'altro, dell'efficacia, della concretezza, della funzionalità e della contestualizzazione della struttura proposta. Sarà maggiormente premiata l'offerta che presenti una “struttura operativa” tale da garantire la massima efficienza, ovvero la capacità di realizzare le azioni indicate mediante la continuità delle figure professionali, condizione imprescindibile per una buona qualità del servizio e del mantenimento delle relazioni con le famiglie ed il territorio di riferimento.

1.2) Percorsi formativi che l'offerente intende implementare per l'ampliamento delle competenze del personale impiegato nell'appalto – max punti 5

Il concorrente dovrà indicare, in apposito capitolo della relazione tecnica, le aree di sviluppo formativo per la crescita delle competenze professionali del personale incaricato nell'ambito degli interventi di contrasto al disagio abitativo. Sarà maggiormente premiata l'offerta che assicuri una o più proposte tematiche in grado di attivare iniziative di confronto con altre realtà comunali, regionali e interregionali.

1.3) Capacità di attivare e valorizzare le reti di realtà di volontariato e del terzo settore per la promozione di attività congiunte all'interno dei contesti condominiali destinati a servizi abitativi – max punti 10

Il concorrente dovrà indicare, in apposito capitolo della relazione tecnica, le possibili reti territoriali, anche afferenti a forme associative o del volontariato, che sarà in grado di coinvolgere e attivare a supporto delle proprie azioni per la realizzazione degli interventi di cura della dimensione sociale dell'abitare e al fine di promuovere una fattiva integrazione tra la dimensione “interna” del condominio e quella “esterna” del territorio cittadino.

Sarà maggiormente premiata l'offerta che rappresenti una consolidata rete di collaborazioni con differenti soggetti del territorio attivi nell'ambito della promozione sociale, culturale e della solidarietà, con riferimento a specifiche progettualità o altro tipo di collaborazioni in essere o, se concluse, nuovamente attivabili.

2. Metodologie tecnico-operative per lo svolgimento ed il controllo dei servizi – max punti 45

2.1) Introduzione di metodologie e tecniche tese a promuovere l'autogestione dell'inquilinato – max punti 10

Il concorrente dovrà descrivere, in apposito capitolo della relazione tecnica, le soluzioni che intende proporre per promuovere forme di autogestione dell'inquilinato nel fronteggiamento dei compiti, delle decisioni da assumere e delle

problematiche relativi alla convivenza. Sarà maggiormente premiata la proposta che porti a migliorare il benessere abitativo e a incidere sulla cultura sociale dei contesti residenziali in termini di partecipazione; che dimostri di saper sviluppare iniziative volte a far crescere opportunità di autogestione dell'inquilinato e partecipazione attiva degli inquilini nella gestione dei servizi rivolti alle abitazioni con particolare riferimento al rispetto degli spazi comuni. Inoltre saranno valorizzate le iniziative volte a sperimentare forme di rappresentanza dell'inquilinato, comitati di autogestione e forme di responsabilizzazione degli inquilini che sviluppino la qualità quotidiana dell'abitare.

2.2) Introduzione di metodologie e tecniche volte a promuovere forme mutualistiche di supporto nel vicinato – max punti 15

Il concorrente dovrà descrivere, in apposito capitolo della relazione tecnica, le soluzioni che intende proporre per promuovere l'attivazione e ideazione di azioni di solidarietà e mutuo-aiuto fra le persone beneficiarie di servizi abitativi, anche nell'ottica generativa di restituzione e condivisione con la collettività, a partire dalla dimensione più prossima del vicinato, del benessere derivato dai servizi cui si ha l'opportunità di accedere. Saranno maggiormente premiate le proposte che sapranno individuare azioni innovative, attuabili in alcuni contesti sperimentali e successivamente modellizzabili, in grado di capitalizzare le risorse presenti nei nuclei residenti anche in risposta ai bisogni rilevabili nei contesti condominiali.

2.3) Definizione di strumenti e di un sistema di raccolta ed elaborazione di dati riferibili alle situazioni incontrate e ai contesti presidiati – max punti 15

Il concorrente dovrà illustrare, in apposito capitolo della relazione tecnica, quale sistema e strumento di raccolta, oltre che di elaborazione dei dati, intende adottare nel rilevare criticità e risorse di ogni specifico contesto di intervento sulla base dei quali orientare la progettazione. Sarà maggiormente premiata l'offerta che dimostri la capacità di identificare una modalità di raccolta ed elaborazione dei dati con specifico riferimento alle problematiche sociali e che si renda fruibile dal sistema dei Servizi Pubblici, prevedendo la possibilità di dialogo con le piattaforme digitali utilizzate dal Settore Politiche Sociali.

2.4) Individuazione di strumenti di monitoraggio e verifica degli esiti – max punti 5

Il concorrente dovrà descrivere, in apposito capitolo della relazione tecnica, quali strumenti intende adottare al fine di monitorare e verificare gli esiti del lavoro sociale relativamente al servizio, prevedendo allo stesso tempo forme periodiche di reportistica. Sarà maggiormente premiata la proposta che individui forme di valutazione e verifica in itinere ed ex post, monitori a distanza di tempo i luoghi di intervento e la situazione dei nuclei inseriti nei percorsi di sostegno, al fine di verificare l'esito del percorso, migliorare gli interventi e valutare azioni e strumenti più idonei.

3. Soluzioni migliorative – max punti 5

3.1) Individuazione di proposte migliorative rispetto allo standard previsto – max punti 5

Per la valutazione delle soluzioni migliorative sarà maggiormente premiata la proposta in grado di implementare lo standard richiesto con prestazioni ulteriori, quali ad esempio la messa a disposizione di un mezzo per rispondere ai bisogni collegati a situazioni di particolare fragilità, o la presenza, tra il personale individuato per il Servizio di Tutor Condominiale, di professionisti iscritti all'albo A o B dell'Ordine degli Assistenti Sociali e che abbia esperienza pregressa con inquadramento di assistente sociale.

Art. 8 **Obbligatorietà dell'offerta**

L'offerta dovrà avere validità di almeno 180 giorni successivi dalla data di scadenza del termine di presentazione e avrà valore di proposta contrattuale irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 del Codice Civile.

Mentre con la presentazione dell'offerta l'affidatario è immediatamente obbligato nei confronti del Comune, per il Comune il rapporto obbligatorio nascerà solo dopo il provvedimento di aggiudicazione definitiva e la stipulazione del contratto. Il Comune si riserva, comunque, la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di procedere o meno all'aggiudicazione.

Art. 9 **Direttore dell'esecuzione del contratto**

L'Amministrazione prima dell'esecuzione del contratto provvederà a nominare un direttore dell'esecuzione, con il compito di monitorare il regolare andamento dell'esecuzione del contratto.

Il nominativo del direttore dell'esecuzione del contratto verrà comunicato tempestivamente all'impresa aggiudicataria.

10 **Avvio dell'esecuzione del contratto**

L'esecutore è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite dalla stazione appaltante per l'avvio dell'esecuzione del contratto. Qualora l'esecutore non adempia, la stazione appaltante ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto.

Il direttore dell'esecuzione redige apposito verbale di avvio dell'esecuzione del contratto in contraddittorio con l'esecutore.

Il verbale viene redatto in doppio esemplare firmato dal direttore dell'esecuzione del contratto e dall'esecutore e una copia conforme può essere rilasciata all'esecutore, ove questi lo richieda.

Art. 11 **Verifica di conformità**

L'esecuzione dell'appalto è soggetto a verifica di conformità al fine di accertarne la regolare esecuzione, rispetto alle condizioni ed ai termini stabiliti nel contratto.

Nei casi in cui le particolari caratteristiche dell'oggetto contrattuale non consentono la verifica di conformità per la totalità delle prestazioni contrattuali, è fatta salva la possibilità di effettuare, in relazione alla natura dei servizi ed al loro valore, controlli a

campione con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.

Art. 12

Termini per avviare la verifica di conformità e soggetti competenti ad effettuarla

La verifica di conformità è avviata entro venti giorni dall'inizio del servizio e verrà condotta nel corso dell'esecuzione del contratto con periodicità almeno mensile. L'amministrazione si riserva di condurre la verifica di conformità nel corso dell'esecuzione in ogni caso in cui ne ravvisi l'opportunità.

La verifica di conformità è effettuata dal direttore dell'esecuzione del contratto in contraddittorio con l'affidatario.

Art. 13

Tutor condominiali

La ditta aggiudicataria dovrà realizzare il servizio oggetto della presente gara attraverso operatori dotati di titoli e preparazione professionale adeguati.

Il personale deve essere inoltre, obbligatoriamente, in possesso dei seguenti requisiti:

- avere compiuto i 18 anni d'età;
- essere in possesso di almeno un titolo di studio tra: laurea in Psicologia, laurea in Sociologia, laurea in Scienze Educative, laurea in Scienze Sociali.

Il personale dovrà altresì essere a conoscenza:

- del contesto organizzativo del Comune di Cremona con particolare riferimento ai Settori Politiche Sociali, Manutenzione e Ufficio Alloggi (rinvenibile sul sito del Comune di Cremona)
- della normativa in materia di Servizi Abitativi (con particolare riferimento alla Legge Regionale n. 16 del 8 luglio 2016 e il Regolamento Regionale n. 4 del 4 agosto 2017 di Regione Lombardia, al Manuale d'uso degli Alloggi ERP, al Regolamento per la pulizia degli ambienti condominiali comuni e allo Schema del Manuale delle ripartizioni delle manutenzioni nei fabbricati ERP) rinvenibile sui siti istituzionali di Regione Lombardia e del Comune di Cremona a seconda della relativa competenza;
- delle principali normative regionali e nazionali in materia di organizzazione dei Servizi Sociali e del Regolamento Unico per l'accesso ai servizi Sociali e Comunali (rinvenibile sul sito del Comune di Cremona);
- della deontologia professionale (in collaborazione con la Direzione del Servizio).

L'affidatario si impegna altresì:

1. ad assicurare la più stretta vigilanza del personale incaricato per tutta la durata del servizio, obbligandosi ad assumere tutti i provvedimenti a carico dello stesso che si comporti, nei confronti degli utenti interni ed esterni, in modo non corretto;
2. a costituirsi responsabile, in modo esclusivo, verso il personale ed i soggetti terzi, per gli atti compiuti e per i danni di qualsiasi specie, che, comunque, dovessero derivare dall'esercizio della gestione del servizio.

L'assegnazione delle competenze e degli interventi che ciascun operatore dell'Appaltatore deve svolgere all'interno della struttura di lavoro è curata direttamente ed esclusivamente dall'Appaltatore tramite il Responsabile Tecnico del servizio: è infatti escluso ogni vincolo di subordinazione del personale dell'impresa affidataria con il Comune di Cremona. Tuttavia gli operatori dell'Appaltatore dovranno svolgere le loro prestazioni in armonia ed in raccordo con la struttura di coordinamento e i servizi ad esso afferenti.

Il personale addetto deve mantenere un contegno decoroso e irreprensibile, riservato, corretto e disponibile alla collaborazione con gli altri operatori e in particolare nei confronti dell'utenza. Qualsiasi mancanza riscontrata dall'appaltatore o di cui lo stesso sia stato informato dovrà essere messa per iscritto e portata alla conoscenza del Responsabile dell'esecuzione del contratto entro 5 giorni.

Il Comune si riserva il diritto, per fondati e gravi motivi, di chiedere l'esclusione dal servizio di quei dipendenti che non fossero ritenuti idonei.

L'appaltatore dovrà comunicare al Settore Politiche Sociali entro 7 giorni dall'inizio del servizio, il nome di un suo incaricato (Responsabile Tecnico), con luogo di residenza, indirizzo e telefono dello stesso, che abbia la facoltà ed i mezzi occorrenti per adempiere a tutte le provvidenze e agli adempimenti degli oneri contrattuali.

Art. 14

Obblighi verso i dipendenti – clausole sociali

L'affidatario si obbliga a rispettare tutti gli obblighi verso i propri dipendenti imposti dalle vigenti disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro e assicurazioni sociali, assumendone gli oneri relativi.

L'affidatario regola, nei confronti dei propri dipendenti, il trattamento giuridico e retributivo dei propri dipendenti secondo condizioni non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro vigenti per la categoria e nella località in cui si svolgono le lavorazioni, nonché condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni e da ogni contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria e applicabile nella località.

L'affidatario è obbligato a continuare ad applicare dette condizioni anche dopo la scadenza dei contratti collettivi e fino alla loro sostituzione. Gli obblighi di cui sopra vincolano l'affidatario anche se non aderisca alle associazioni stipulanti i contratti collettivi di lavoro o abbia receduto dalle stesse. In caso di violazione degli obblighi sopra menzionati, il Comune provvede a denunciare le inadempienze accertate all'Ispettore del lavoro, dandone comunicazione all'affidatario.

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi della UE, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del nuovo contratto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel nuovo organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'art. 50 del D.Lgs.n. 50/2016, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore.

Art. 15

Obblighi ed oneri generali e speciali a carico dell'affidatario

L'Impresa si assume in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni ed in caso di danni arrecati per manchevolezza o trascuratezza nell'esecuzione delle prestazioni a persone e cose sia di proprietà dell'Amministrazione Comunale che di terzi.

L'Impresa sarà pure responsabile dell'onestà e dell'idoneità del proprio personale e, comunque, dei danni che fossero arrecati a cose, persone ed immobili, nell'esecuzione dei lavori.

L'Impresa appaltatrice si obbliga alla completa ottemperanza di tutte le disposizioni legislative e dei regolamenti riguardanti l'assicurazione infortunistica, previdenziale e mutualistica dei propri dipendenti addetti ai lavori sopra specificati e della legge sulla prevenzione e la sicurezza del lavoro assumendone la piena responsabilità in caso di inadempienza.

L'Impresa si impegna ad attenersi a quanto riportato nel Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il contratto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010. Si rinvia in particolare alla determina ANAC n. 4 del 2011 come modificata con delibera ANAC n. 556 del 31/05/2017.

Art. 16 Inadempimenti e penali

Qualora fossero rilevate inadempienze rispetto a quanto previsto dalle norme di legge, dal presente capitolato e dal contratto, l'Amministrazione invierà formale diffida con descrizione analitica e motivata delle contestazioni addebitate e con invito a conformarsi immediatamente alle prescrizioni violate.

Nel caso in cui le giustificazioni eventualmente addotte dall'affidatario, che dovranno comunque pervenire al Comune entro il termine stabilito nella diffida, non fossero ritenute soddisfacenti dall'Amministrazione, si procederà ad applicare le seguenti penali:

- Nel caso di discontinuità del personale inizialmente impiegato, derivante non da cause di forza maggiore, ma legate a motivi di organizzazione dell'affidatario, il Comune di Cremona applicherà una penale di **€ 1.000,00** per ogni variazione;
- Una penale pari a **€ 300,00** al giorno, in caso di mancata sostituzione del personale;
- una penale pari ad **€ 250,00** in caso di mancato rispetto dell'orario di apertura o chiusura dei servizi;
- una penale pari ad **€ 1.000,00** al giorno per interruzione ingiustificata del servizio in tutti gli ambienti, salvo che per cause di forza maggiore; la penale sarà proporzionata in caso di interruzione parziale del servizio;
- una penale pari ad **€ 300,00** per ogni violazione inerente la mancata sorveglianza delle strutture, nonché introduzione volontaria di persone non autorizzate,
- una penale pari ad **€ 200,00** al giorno per mancata osservanza del numero degli addetti previsti dal progetto tecnico;

Le penalità verranno detratte dagli importi fatturati nel mese successivo.

L'Amministrazione potrà procedere al recupero delle penali anche mediante trattenuta sulla garanzia definitiva, che dovrà essere immediatamente reintegrata.

L'applicazione delle suddette penali non potrà essere complessivamente superiore al 10% del valore contrattuale, inteso quale limite giornaliero e non esclude la richiesta del maggior danno subito a causa del disservizio verificatosi.

Si procederà all'applicazione delle penalità su descritte previa comunicazione con raccomandata a/r ovvero tramite indirizzo pec o fax. L'Impresa ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni scritte entro il termine di 10 (dieci) giorni dal ricevimento della lettera di contestazione.

Art. 17
Modalità dei pagamenti

I pagamenti relativi all'attività svolta verranno effettuati entro 30 giorni dal ricevimento di regolare fattura indicante l'importo di spesa e previa verifica positiva di conformità del servizio a norma del precedente articolo 10 al capitolato speciale d'oneri e della regolarità contributiva.

L'affidatario è tenuto ad emettere la fatturazione secondo la diligenza e le norme che regolano la materia, comunque in modo chiaro e lineare per rendere i riscontri più facili ed immediati.

Art. 18
Adeguamento del corrispettivo

Si rinvia alla previsione dell'art. 106 co. 1 lett. a) del D.Lgs. n. 50/2016.

Art. 19
Stipulazione del contratto e relative spese

La ditta che risulterà aggiudicataria si impegna a stipulare il relativo contratto entro il termine stabilito dalla comunicazione da parte dell'Ufficio Contratti.

Qualora l'affidatario non adempia agli obblighi indicati nella suddetta comunicazione, il Comune si riserva di revocare l'aggiudicazione ponendo a carico dell'affidatario le eventuali ulteriori spese che dovesse affrontare per la stipulazione con altro contraente, tenendolo comunque indenne dalle eventuali prestazioni effettuate nel frattempo.

Tutte le spese contrattuali concernenti il contratto, sono a carico dell'appaltatore.

Art. 20
Garanzie

La ditta aggiudicataria, a tutela del regolare adempimento degli obblighi contrattuali, prima della stipula del relativo contratto, sarà obbligata a costituire una garanzia fideiussoria nella misura e secondo le modalità di cui all'*art.103 D.Lgs. 50/2016*.

L'affidatario dovrà altresì garantire le idonee coperture assicurative in caso di utilizzo di mezzo proprio a favore di terzi trasportati.

Art. 21
Effetti obbligatori del contratto

Il contratto stipulato in base al presente capitolato è immediatamente vincolante per l'impresa aggiudicataria, mentre lo sarà per l'Amministrazione solo dopo l'esecutività degli atti amministrativi e gli accertamenti previsti dalla normativa.

Art. 22

Risoluzione del contratto

In merito alla risoluzione del contratto si rinvia a quanto previsto dall'art. 108 del D.Lgs. n. 50/2016.

Inoltre, l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere unilateralmente il contratto qualora:

- a) il verificarsi di inadempienze che comportino l'applicazione delle penalità di cui all'art.16 si ripetesse nel tempo e/o fossero tali da rendere insoddisfacente il servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: in caso di interruzione del servizio protratto, senza giustificato motivo, oltre i 2 giorni consecutivi ovvero oltre i 5 giorni anche non consecutivi; in caso di gravi violazioni delle clausole contrattuali che compromettono la regolarità del servizio; ecc.);
- b) qualora il ritardo nell'adempimento determini un importo massimo della penale superiore al 10% dell'importo contrattuale;
- c) nel caso di mancato rispetto delle prescrizioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'*art.3 della Legge 13 agosto 2010, n.136 e s.m.i.*

Infine, il Comune ha la facoltà di risolvere il contratto:

- a) nell'ipotesi di inadempimento rispetto all'avvio dell'esecuzione del contratto, secondo quanto previsto all'art. 10 del presente Capitolato;
- b) frode nell'esecuzione degli obblighi contrattuali;
- c) sospensione o interruzione del servizio da parte dell'appaltatore per motivi non dipendenti da cause di forza maggiore;
- d) mancato rispetto di quanto previsto dal progetto tecnico presentato dall'aggiudicatario in sede di gara;
- e) mancato rispetto degli obblighi previsti dalle leggi vigenti in materia previdenziale, assicurativa, antinfortunistica, della sicurezza e dei contratti di lavoro nazionale e locali;
- f) cessione dell'azienda, cessazione dell'attività, oppure in caso di concordato preventivo, di fallimento a carico dell'affidatario;
- g) altre inadempienze che rendano difficile la prosecuzione dell'appalto.

La risoluzione del contratto sarà preceduta dalla contestazione dell'addebito, con lettera raccomandata A.R. indirizzata alla ditta aggiudicataria o tramite indirizzo di posta elettronica certificata, con l'indicazione di un termine per le relative giustificazioni.

In tutte le ipotesi di risoluzione sopra elencate l'Amministrazione provvederà a incamerare l'intero importo della cauzione, fatto salvo il risarcimento per il maggior danno subito.

In tale caso l'Amministrazione Comunale potrà continuare la gestione direttamente o affidarla ad altra impresa, addebitando all'affidatario inadempiente qualsiasi maggior onere sopportato avvalendosi sui crediti o sul deposito cauzionale.

Art. 23

Recesso unilaterale

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di recedere dal contratto in applicazione dell'art. 109 del D.Lgs. n. 50/2016.

Art. 24

Subappalto

E' ammesso il subappalto così come previsto dall'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016 ed alle condizioni di cui al medesimo articolo.

Art. 25 Cessione del contratto

E' vietata la cessione, totale o parziale, del contratto. Ogni atto contrario è nullo. Sono ammesse le modifiche ai sensi dell'art. 106 del D.Lgs. n. 50/2016.

Art. 26 Informativa trattamento dati personali

Il Comune di Cremona è impegnato nel rispetto dei principi sanciti in particolare dal Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati Personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

Per quanto attiene al presente procedimento, il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Cremona (nella persona del Sindaco pro tempore, legale rappresentante), con sede in Cremona - piazza del Comune, 8 – telefono 0372.4071 – PEC: protocollo@comunedicremona.legalmail.it

Dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati:

responsabile.protezionedati@comune.cremona.it

I dati personali saranno trattati esclusivamente per le finalità che rientrano nei compiti istituzionali dell'Amministrazione e di interesse pubblico e per gli adempimenti previsti dalle norme di legge e di regolamento richiamate.

Il trattamento dei dati si svolge prevalentemente presso il Comune di Cremona ed eventualmente con la collaborazione di altri soggetti appositamente designati come Responsabili del trattamento. Il trattamento dei dati avviene per il tempo strettamente necessario al conseguimento delle finalità, anche mediante l'utilizzo di strumenti automatizzati, osservando le misure di sicurezza volte a prevenire la perdita dei dati, gli usi illeciti o non corretti e gli accessi non autorizzati.

I dati sono trattati esclusivamente da personale autorizzato al trattamento o da eventuali persone autorizzate per occasionali operazioni di manutenzione sui sistemi, secondo i principi di correttezza, liceità, trasparenza, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità di raccolta e di successivo trattamento.

Tipologia e natura dei dati trattati: dati anagrafici e identificativi - dati relativi allo svolgimento di attività economiche – dati giudiziari - dati relativi ad istruzione e qualifiche professionali – dati relativi ad iscrizione in albi - dati relativi all'adempimento di obbligazioni – dati relativi alla situazione patrimoniale, reddituale e fiscale.

Conferimento dei dati

Il mancato conferimento dei dati necessari non consente il proseguimento dell'istruttoria ed il perfezionamento della procedura in essere.

Periodo di conservazione

I dati verranno conservati per un periodo di tempo non superiore al conseguimento delle finalità, (“principio di limitazione della conservazione” e “principio della minimizzazione dei dati”) e in base alle scadenze previste dalle norme di legge; l'insieme delle norme che regolano la materia impone la conservazione dei dati per un periodo non inferiore a dieci anni.

Destinatari dei dati

I dati conferiti saranno oggetto di ordinamento, registrazione ed archiviazione presso il Comune di Cremona; potranno essere oggetto di interconnessione e raffronto con altre amministrazioni certificanti, al fine della verifica delle dichiarazioni rese, nonché comunicati a prestatori di servizi autorizzati allo svolgimento di attività ausiliarie rispetto al servizio erogato.

Processi decisionali automatizzati: non esistenti

Diritti dell'interessato

Gli interessati, al verificarsi delle ipotesi previste dalla normativa, possono richiedere al Titolare del trattamento:

- l'accesso ai dati personali trattati
- la rettifica o la cancellazione degli stessi
- la limitazione del trattamento che li riguarda
- l'opposizione al trattamento
- l'esercizio del diritto alla portabilità dei dati.
-

È inoltre fatto salvo il diritto dell'interessato di proporre reclamo alla competente autorità di controllo.

Art. 27 Norme di rinvio

La partecipazione alla gara comporta la piena ed incondizionata accettazione di tutte le disposizioni del presente Capitolato, del Bando e del Disciplinare di gara.

Per tutto quanto non previsto specificamente nei documenti su citati, si fa espresso riferimento a quanto previsto in materia dalla vigente normativa comunitaria e nazionale, per quanto compatibile.

Art. 28 Controversie

Per le controversie derivanti dal contratto è competente il Foro di Cremona, rimanendo espressamente esclusa la compromissione in arbitri.