

ALLEGATO A



LEGA ITALIANA PER LA LOTTA CONTRO I TUMORI

prevenire è vivere

Procedura aperta comunitaria mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa per l'affidamento del servizio SOS LILT per un periodo di anni 3 più 1
CIG: 633963504E

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI

INDICE DELLE ATTIVITA' DEL SERVIZIO SOS LILT

1. SERVIZI ASSISTENZIALI

- 1.1. assistenza agli utenti (telefono, email, social media)
- 1.2. percorsi individuali e di gruppo
 - 1.2.1 tabagismo
 - 1.2.2 educazione alimentare
- 1.3 progetti scolastici
- 1.4 Istituzione di una Campagna per ricercare Medici Volontari

2. RACCOLTA DATI E RICERCA INFORMAZIONI

- 2.2 Ideazioni sondaggi e invio questionari (telefono, email, social media)
- 2.3 Raccolta dati e statistiche relative alle campagne nazionali
- 2.4 Implementazione DATABASE utenti

3. REPORTISTICA

- 3.2 Produzione report annuale SOS LILT
- 3.3 Produzione di report relativi le campagne nazionali (SNPO-GMST-NR)

4. ARCHIVIAZIONE ANCHE INFORMATICA DEI DOCUMENTI DEL SERVIZIO

- 4.1 Archiviazione anche informatica dei documenti del Servizio

5. FORMAZIONE

- 5.1 Partecipare a corsi di formazione e aggiornamento riguardanti gli ambiti di lavoro e di attività del Servizio SOS LILT.

ATTIVITA' DI RACCOLTA FONDI

1. AZIENDE

1.1. Promozione di convenzioni

- A_corsi e seminari
- B_consulenze
- C_sportelli aziendali

1.2. Sponsorizzazioni

- A_ricerca sponsor
- B_definizione accordi

1.3. Bandi e concorsi

- A_ricerca e monitoraggio nuovi bandi
- B_stesura e presentazione progetto
- C_implementazione progetti eventualmente approvati

2. PRIVATI:

- 2.1 organizzare e condurre percorsi individuali e di gruppo per smettere di fumare e di educazione alimentare presso la Sede Centrale di Via Nomentana 303 - Roma

Premessa

Il bando, il disciplinare di gara e i suoi allegati ed il presente Capitolato d'Oneri costituiscono il complesso delle disposizioni che regolano la procedura dalla fase di indizione sino a quella di aggiudicazione, disciplinando altresì l'esecuzione del rapporto.

Tenuto conto che il servizio SOS LILT garantisce, tramite mail, telefonate o attraverso facebook, un primo contatto di accoglienza e ascolto, nonché una forma di consulenza e supporto clinico-farmacologico, psicologico e giuridico-legale per un numero di utenti superiore alle 10.000 unità, assicurando loro un sostegno indispensabile ad affrontare al meglio la situazione drammatica legata all'insorgenza e alla cura delle patologie oncologiche, al fine di assicurare senza soluzione di continuità l'espletamento di tale servizio con personale già qualificato e all'uopo formato, in caso di cambio di gestione si stabilisce per l'affidatario l'obbligo di assorbire ed utilizzare prioritariamente nell'espletamento del servizio, qualora disponibili, i lavoratori che già vi erano adibiti quali soci lavoratori o dipendenti dei precedenti aggiudicatari, compatibilmente con la nuova programmazione, con i valori di aggiudicazione e con la normativa vigente e i CCNL applicati.

Caratteristiche tecniche del Servizio SOS LILT

Costituisce oggetto del presente capitolato l'affidamento in appalto di un Servizio, denominato "SOS LILT", finalizzato a :

1. SERVIZI ASSISTENZIALI

1.1 Assistenza agli utenti attraverso telefono, e-mail e social media per

- a) promuovere sani stili di vita;
- b) fornire al cittadino un servizio di accoglienza e ascolto;
- c) fornire un supporto psicologico e clinico - farmacologico ai fumatori che hanno deciso o vorrebbero smettere di fumare, indicando, altresì, gli indirizzi delle strutture pubbliche a cui potersi rivolgere per essere aiutati a smettere di fumare, oppure proponendo loro un programma di sostegno telefonico;
- d) informare sulle conseguenze che potrebbero derivare dalla sospensione del fumo (soprappeso e disordini alimentari);
- e) fornire un supporto giuridico-legale per le problematiche legate alla tutela del diritto alla salute dei non fumatori e alla tutela del diritto alla salute dei malati oncologici e dei loro familiari;
- f) fornire sostegno ai malati oncologici e ai loro familiari nell'espletamento delle pratiche burocratiche necessarie per la richiesta dello stato d'invalidità e di handicap;
- g) fornire assistenza ai malati oncologici e ai loro familiari per quanto riguarda l'accesso alle informazioni sui diritti sociali loro spettanti;
- h) instaurare una rete di scambi di informazioni con le Sezioni Provinciali per una maggiore ed efficace comunicazione, al fine di realizzare un canale, da aggiornare ad intervalli regolari, che possa favorire una reciproca conoscenza delle iniziative e delle attività in corso;
- i) rilevare e registrare tutti i servizi relativi ai diritti dei malati oncologici erogati dalle Sezioni Provinciali LILT (ad esempio accompagnamento dei malati alle terapie, aiuto nel trovare alloggio ai familiari dei malati provenienti da altre città, fornitura dell'Assistenza domiciliare, sostegno per le procedure di

riconoscimento di invalidità, assistenza sociale volontaria, informazioni rispetto alla legislazione anti-fumo), annualmente aggiornato, al fine di indirizzare l'utenza, ove possibile, alla propria Sezione Provinciale LILT, che sul territorio offre questo tipo di aiuto

1.2 Percorsi individuali e di gruppo su

- a) tabagismo: percorsi basati su una metodologia che vede il fumo come un comportamento acquisito; utilizzano tecniche e strategie psico-comportamentali; mirano alla dismissione graduale del numero di sigarette fumate con una data limite entro la quale ci si impegna a smettere di fumare;
- b) educazione alimentare: percorsi che riproducono nella metodologia, nella struttura e negli strumenti il percorso per smettere di fumare. Ciò per soddisfare la richiesta di chi, avendo smesso di fumare, desidera continuare a prendersi cura di sé.

1.3 Progetti scolastici

- a) promuovere campagne di sensibilizzazione sull'educazione alla salute e sulla prevenzione oncologica nelle Scuole di ogni ordine e grado, con particolare attenzione alla Scuola Primaria

1.4 Istituzione di una Campagna per ricercare Medici Volontari che possano

- a) seguire un servizio di counselling online: "Chiedi al medico"
- b) essere di aiuto nelle Campagne Nazionali
- c) promuovere la salute nelle scuole

2. RACCOLTA DATI E RICERCA INFORMAZIONI

- 2.1 Ideare sondaggi e inviare – laddove necessario - questionari ad hoc dedicati alle Campagne Nazionali LILT in collaborazione con le Sezioni Provinciali. Elaborare, quindi, i dati raccolti almeno un mese prima dell'inizio della Campagna di riferimento;
- 2.2 Creare sul sito una "Guida Nazionale LILT" che riporti i servizi dedicati ai malati oncologici;
- 2.3 Collaborare nelle attività nazionali ed internazionali anche con produzione di articoli su tabagismo, educazione alimentare ed ambientale, attività fisica
- 2.4 Raccogliere in forma anonima i dati degli utenti ed elaborare le statistiche relative alle Campagne Nazionali LILT con la produzione di tabelle, istogrammi e grafici
- 2.5 Raccogliere in forma anonima i dati di tutti gli utenti, con la produzione di tabelle, istogrammi e grafici, per il monitoraggio della popolazione, al fine di ottenere una fotografia della realtà italiana secondo l'esperienza LILT;
- 2.6 Implementare il DATABASE degli utenti

3. REPORTISTICA

- 3.1 Produzione del Report Annuale del Servizio SOS LILT con tabelle, istogrammi e grafici
- 3.2 Produzione di Report relativi alle Campagne Nazionali (SNPO-GMST-NR) con tabelle, istogrammi e grafici

4. ARCHIVIAZIONE ANCHE INFORMATICA DEI DOCUMENTI DEL SERVIZIO

4.1 Archiviazione anche informatica dei documenti del servizio mediante l'utilizzo di supporti elettronici idonei alla conservazione

5. FORMAZIONE

Partecipare a corsi di formazione e aggiornamento riguardanti gli ambiti di lavoro e di attività del Servizio SOS LILT.

ATTIVITÀ DI RACCOLTA FONDI PRESSO

1. AZIENDE

1.1 Promozione di convenzioni per

- a) organizzare e condurre percorsi individuali e di gruppo per smettere di fumare e di educazione alimentare presso le Aziende e le Istituzioni in seno al Programma "Aziende libere dal fumo"
- b) fornire una consulenza giuridico-legale per le problematiche legate alla tutela del diritto alla salute dei non fumatori e dei malati oncologici e dei loro familiari
- c) attivare sportelli per la promozione della salute in azienda su fumo, alimentazione e attività fisica, offrendo un supporto psicologico ai fumatori, agli ex fumatori e a coloro che lo richiedono

1.2 Sponsorizzazioni

- a) ricercare sponsor per il finanziamento di attività istituzionali del Servizio riguardanti tabagismo, alimentazione, ambiente, diritti del Malato oncologico
- b) definire gli accordi economici delle prestazioni dietro presentazione di un tariffario

1.3 Bandi e concorsi

- a) ricercare e monitorare nuovi bandi in ambito nazionale ed europeo
- b) preparare e presentare progetti su: tabagismo, educazione alimentare ed ambientale
- c) implementare gli eventuali progetti approvati

2. PRIVATI

- a) organizzare e condurre percorsi individuali e di gruppo per smettere di fumare e di educazione alimentare presso la Sede Centrale di Via Nomentana 303 - Roma

2 – Modalità di esecuzione del servizio

L'esecuzione del Servizio, denominato SOS LILT, dovrà avvenire presso la Sede Centrale della LILT e di Via Nomentana 303 - Roma, che metterà a disposizione i locali e le necessarie tecnologie, provvedendo anche ai pagamenti delle relative utenze.

a) Collaboratori

L'aggiudicatario dovrà essere in grado di fornire alla LILT un servizio che utilizzi personale adeguatamente qualificato e formato, che garantisca la dovuta esperienza professionale e che dovrà fornire con la dovuta competenza le prestazioni negli ambiti del Servizio sopra elencati.

Il servizio dovrà essere garantito con due postazioni dal lunedì al venerdì durante la fascia oraria dalle ore 10.00 alle ore 15.00.

Nel dettaglio nelle fasce orarie sopra evidenziate verrà garantito un servizio di risposta e supporto all'utenza che, in via esemplificativa e non esaustiva, dovrà prevedere le seguenti attività:

Servizio supporto all'utenza in ambito psicologico e raccolta dati, che provveda a:

- promuovere sani stili di vita
- informare e sensibilizzare sui danni causati dal fumo;
- organizzare e condurre percorsi individuali e di gruppo per smettere di fumare presso la sede di Via Nomentana 303 - Roma
- condurre, presso le Istituzioni pubbliche e le Aziende che ne fanno richiesta, Gruppi di disassuefazione dal Fumo/GDF
- informare sui danni derivanti dalla sospensione del fumo (sovrappeso e disordini alimentari) e sostenere chi necessita di essere incoraggiato verso uno stile alimentare corretto
- fornire supporto psicologico a coloro che vorrebbero smettere di fumare
- proporre un programma di sostegno telefonico a chi desidera smettere di fumare, ma non ha la possibilità di essere aiutato da operatori sanitari dei Centri Antifumo di riferimento territoriale accreditati dall'Istituto Superiore di Sanità
- garantire una continuità del servizio stesso anche durante le Campagne Nazionali di prevenzione oncologica
- partecipare ad eventi e manifestazioni
- collaborare alle attività nazionali ed internazionali
- fornire un sostegno ai malati di tumore e ai loro familiari nelle prime fasi della scoperta della malattia
- prendere parte alla distribuzione di materiale LILT e al fund – raising durante le tradizionali Campagne Nazionali LILT
- elaborare ogni sei mesi i dati raccolti per il monitoraggio degli utenti
- elaborare i dati raccolti attraverso un'analisi volta alla produzione di tabelle, istogrammi e grafici da inserire nel Rapporto annuale che la LILT pubblica.

Servizio supporto all'utenza in ambito legale, giuridico, utilizzando anche strumenti social (facebook, twitter ecc), che provveda a:

- fornire assistenza ai malati oncologici e ai loro familiari per quanto riguarda l'accesso alle informazioni sui diritti sociali loro spettanti.
- fornire sostegno ai malati oncologici e ai loro familiari nell'espletamento delle pratiche burocratiche necessarie per la richiesta dello stato d'invalidità e di handicap;

b) Formazione degli operatori

Le attività di formazione degli operatori saranno a carico dell'aggiudicatario, mentre resta a cura della LILT l'attività di informativa di base; la Lilt, con proprio personale qualificato, provvederà a rendere edotto il personale della ditta aggiudicataria, tramite una prima informativa:

- della funzione e del funzionamento del Servizio;
- delle norme di comportamento alle quali dovrà attenersi.

3 - Infrastrutture tecnologiche

Le infrastrutture tecnologiche di cui l'aggiudicatario avrà bisogno per gestire il Servizio sono quelle necessarie a renderlo facilmente raggiungibile, effettivamente multicanale e in grado di raccogliere e gestire i dati in modo stabile e sicuro (*back-office*). A tal fine la LILT Sede Centrale metterà a disposizione dell'aggiudicatario:

- l'attivazione di un numero verde 800 99 88 77 con linee telefoniche in entrata e in uscita;
- la connessione web;
- l'infrastruttura tecnica a supporto delle postazioni telefoniche;
- i sistemi di contatto multicanale via mail;
- il sistema e i software di back-office;
- uno spazio idoneo all'accoglienza e allo svolgimento dei Gruppi per la Disassuefazione dal Fumo (GDF) e ai percorsi individuali per smettere di fumare.

L'aggiudicatario si impegna a mantenere in perfetto stato di funzionamento gli strumenti tecnici nonché ogni altro bene concesso dall'Ente, esclusivamente per il periodo necessario per l'appalto. Saranno a totale carico dell'Ente gli interventi di manutenzione ordinaria.

Saranno invece a totale carico dell'aggiudicatario ogni costo di manutenzione e/o riparazione che dovesse derivare da cattivo o incauto uso dei beni messi a disposizione dall'Ente.

4- Durata dell'attività

L'affidamento del servizio ha la durata di mesi 36, a partire dalla data di stipulazione del contratto, salva la facoltà di richiedere la ripetizione del servizio fino a ulteriori 12 mesi ai sensi dell'art. 57 comma 5 lett.b) D.Lgs. 163/06.

5 - Proprietà dei dati

I dati numerici e statistici, nonché le informazioni relative al Servizio, sono di proprietà della LILT - Sede Centrale. Pertanto la diffusione e/o la comunicazione degli stessi da parte dell'aggiudicatario dovrà essere preventivamente autorizzata dalla LILT- Sede Centrale.

6 - Oneri dell'aggiudicatario

Sarà cura della LILT – Sede Centrale tramite il responsabile del Servizio SOS LILT appositamente designato, provvedere a un costante monitoraggio delle attività e della gestione finanziaria, nonché alla valutazione dell'efficacia del servizio reso.

L'attività afferente al Servizio dovrà essere svolta dall'aggiudicatario in stretto raccordo con il responsabile del Servizio "SOS LILT" designato dal Direttore Generale LILT.

L'aggiudicatario dovrà, all'atto della stipula del contratto, indicare formalmente il responsabile o coordinatore del servizio quale referente per la LILT – Sede Centrale.

L'aggiudicatario dovrà a tal fine inviare al responsabile del Servizio "SOS LILT " della Sede Centrale, una relazione intermedia dopo sei mesi e una relazione finale al termine del contratto.

L'aggiudicatario sarà tenuto a comunicare, entro 15 gg. dall'aggiudicazione l'elenco del personale assunto, il monte ore contrattuale e ogni tre mesi, il numero e l'elenco nominativo aggiornato degli operatori impegnati con i rispettivi incarichi.

Tale elenco verrà fornito entro 3 giorni a semplice richiesta dell'Ente.

7 – Sistema di controllo e penali

Ai sensi dell'art. 120 del D.Lgs.n.163/2006 e s.m.i. compete la verifica con cadenza almeno mensile dell'andamento del servizio e della sua corrispondenza a quanto stabilito nel presente Capitolato e nel Contratto.

Di tale verifica sarà redatto in contraddittorio con la Ditta apposito verbale con il delegato al controllo. I controlli e le verifiche di qualità del servizio oggetto dell'appalto avverranno in conformità a quanto stabilito in fase di attivazione del servizio rispetto a quanto indicato dal disciplinare, dal capitolato tecnico, nonché in via esclusivamente migliorativa a quanto previsto dall'offerta della ditta aggiudicataria.

La LILT allo scopo di assicurare un elevato livello di qualità del servizio oggetto dell'appalto, attiva procedure di verifica e controllo quali/quantitative del servizio a diversi livelli organizzativi delle attività e dei servizi legati all'appalto.

Il referente per l'esecuzione accederà al sistema di autocontrollo della ditta.

Tali attività di controllo saranno svolte sia attraverso procedure interne sia con verifiche congiunte con la Ditta appaltatrice.

Al fine di garantire il livello di qualità necessario alla prestazione, all'avvio del servizio verranno definiti congiuntamente tra la Ditta appaltatrice e la direzione, i sistemi di rilevazione degli inadempimenti relativi alle varie tipologie di interventi previsti in appalto. se necessario, ulteriori rispetto a quanto previsto nel progetto di autocontrollo presentato dalla ditta e valutato in sede di gara, da utilizzare per svolgere controlli di qualità. Qualora la qualità rilevata a seguito dei suddetti controlli risulti insufficiente, rispetto agli standard stabiliti, verranno applicate le penalità previste dal presente capitolato.

Tali penalità verranno comminate anche in caso di mancata effettuazione o mediante modalità e tempi difforni rispetto a quelle concordate delle attività previste.

Inoltre si sottolinea che l'Ente si riserva la facoltà di far eseguire, in presenza del supervisore responsabile della ditta, accertamenti e controlli in qualsiasi momento e senza alcun preavviso, sulle modalità operative, sui risultati delle attività previste nell'appalto.

Il verificarsi di attività incomplete o imperfette, sia pure sanate a mezzo di ripetizione gratuita, costituisce il presupposto per l'applicazione delle penalità.

Tutti i controlli saranno verbalizzati e i risultati ritenuti negativi, saranno inviati dal referente per l'esecuzione al responsabile del procedimento per l'applicazione delle penali e/o degli altri interventi sanzionatori. Il referente provvederà ad inviare contestazione formale alla ditta.

Qualora, al verificarsi di cause di forza maggiore, il servizio di emergenza sostitutivo non risultasse idoneo a soddisfare le esigenze dell'Ente, quest'ultimo provvederà al regolare svolgimento dello stesso nel modo che riterrà più opportuno, riservandosi di addebitare alla ditta inadempiente il maggior onere sostenuto. Si intende che, per il periodo di tempo in cui l'impresa appaltatrice non ha svolto il servizio, l'Amministrazione effettuerà le corrispondenti detrazioni, pari all'equivalente delle prestazioni non effettuate per tutto il periodo di astensione dal servizio.

L'ammontare da trattenere sarà sempre calcolato in base ai prezzi di aggiudicazione ed il relativo onere sarà decurtato dalla fattura.

La Ditta appaltatrice dovrà provvedere comunque al ripristino delle situazioni non soddisfacenti entro un massimo di 4 ore.

In particolare la Ditta appaltatrice deve porre in atto tutte le misure atte ad assicurare la continuità o la regolarità del servizio adeguandosi alle eventuali disposizioni dell'Ente

Inoltre, la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere a segnalare all'Ente in caso di sciopero programmato/assemblea-, tramite avviso scritto e con un anticipo di 2 (due) giorni, la data effettiva dello sciopero programmato/assemblea.

L'Ente tratterrà un importo rapportato al minor servizio erogato.

In caso di ritardi nell' avvio del servizio o di ritardi nelle sostituzioni e rispetto ai tempi di avvio dei lavoratori garantiti in sede di presentazione dell'offerta, fatto salvo il risarcimento per l'ulteriore danno verranno applicate le seguenti penali (in aggiunta rispetto all'addebito all'impresa dei costi delle mancate prestazioni):

- per ritardi o mancate prestazioni 0,5 per cento per ogni giornata del valore del contratto fino ad un massimo del 10% del valore complessivo.

Per ogni inadempimento non direttamente applicabile il caso sopra citato, legato all'attuazione di quanto previsto dal capitolato o proposto dal progetto offerto in gara, € 1.000 al primo inadempimento, la sanzione verrà raddoppiata e triplicata per recidiva; in caso di grave inadempimento tale sanzione è cumulabile con le prime tre.

8 – Risoluzione del contratto

Il mancato rispetto di una qualsiasi delle clausole di cui al presente capitolato produrrà la risoluzione di pieno diritto del contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, senza necessità di avvisi o messa in mora.

In particolare costituiranno motivo di risoluzione anticipata del contratto, con diritto di rivalsa dell'Ente verso l'impresa fornitrice:

- omessa sostituzione del lavoratore dopo l'assenza di 1 giorno;
- l'inadempimento dell'impresa all'obbligo del pagamento diretto al lavoratore del trattamento economico nonché del versamento dei contributi previdenziali in favore dello stesso;
- la circostanza che durante l'esecuzione del contratto venga a mancare uno dei requisiti minimi previsti quale l'iscrizione nel registro della CCIAA;
- la persistenza delle inadempienze contrattuali, nonostante la diffida scritta a causa della non puntuale esecuzione del servizio;
- ripetuti (almeno 3) e/o gravi inadempimenti;

La su esposta elencazione ha scopo esemplificativo e non esaustivo rispetto alle cause di risoluzione, per tutto quanto non espressamente previsto si fa riferimento all'art. 1456 c.c..

- ripetuti (almeno 3) e/o gravi inadempimenti;

La su esposta elencazione ha scopo esemplificativo e non esaustivo rispetto alle cause di risoluzione, per tutto quanto non espressamente previsto si fa riferimento all'art. 1456 c.c..

La risoluzione del contratto, in questi casi, sarà intimata all'impresa fornitrice a mezzo pec/fax al n. dichiarato in fase di gara. Alla risoluzione del contratto consegue il diritto per l'Ente di affidare a terzi il servizio in danno all'impresa precedentemente aggiudicataria con riferimento al solo compenso per le relative prestazioni.

L'affidamento a terzi sarà notificato all'impresa aggiudicataria, nelle forme prescritte, con indicazione di nuovi termini di esecuzione e del compenso relativo alla prestazione richiesta dalla nuova impresa.

L'Ente procederà, senza bisogno di messa in mora e con semplice provvedimento amministrativo, all'incameramento del deposito cauzionale, fatta salva l'azione per il risarcimento del maggior danno subito ed ogni altra azione che ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi. Sono inoltre a carico dell'inadempiente tutte le spese che la LILT dovesse eventualmente sostenere per esperire una nuova gara d'appalto.

9 – Spese

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le eventuali spese relative alla stipula e registrazione del contratto.

10 – Rinvio

Per quanto non contemplato nel presente capitolato si fa espresso riferimento a quanto previsto in materia dalla vigente legislazione nazionale e comunitaria.

IL RUP

