

ALLEGATO A



AVVISO ESPLORATIVO DI CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO AI FINI DELLA SELEZIONE DELLE DITTE DA INVITARE ALLA EVENTUALE GARA TRAMITE MEPA AI SENSI DELL'ART. 36, COMMA 2, LETTERA B, D.LGS 50/2016 PER IL SERVIZIO DI CALL CENTER DELLA LINEA VERDE SOS LILT PER LA DURATA DI 24 MESI.

CIG: 9536011538

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 - TUMORI CUTANEI - 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 Alessandro Torlonia, 15 e 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.

L'esigenza primaria di chi contatta la Linea Verde è quella di avere a disposizione uno strumento accessibile, credibile e gratuito e che soprattutto dia la possibilità di creare un rapporto diretto, immediato e "confidenziale" con l'operatore telefonico.

Riflettendo sulle particolari esigenze di tipo clinico, psicologico, lavorativo e burocratico che si trovano ad affrontare, loro malgrado, le persone colpite da patologie oncologiche, in aggiunta naturalmente ai trattamenti terapeutici, agli effetti psicologici ed emotivi determinati dalla malattia, nasce l'idea di iniziare a "fare rete" tra la Linea Verde e il territorio.

Fare "rete" tra i soggetti in questione (SOS LILT e Associazioni Provinciali LILT) vuol dire, sostanzialmente, prepararsi ad un lavoro comune, ad uno scambio costante e permanente di informazioni, interagendo e comunicando con le Associazioni Provinciali affinché il risultato di tale collaborazione possa aiutare l'utenza ad affrontare le situazioni di disagio e necessità con maggiore efficacia e tempestività.

L'utenza della Linea Verde esprime sempre più spesso non soltanto l'esigenza di essere accolta ed ascoltata, ma anche la necessità che si possa prendere in carico i problemi (burocratici) da loro espressi e cercare soluzioni veloci ed efficaci.

Tenuto conto che il servizio SOS LILT garantisce, tramite mail, telefonate o attraverso Facebook e gli altri social network, un primo contatto di accoglienza e ascolto, nonché una forma di consulenza e supporto clinico-farmacologico, psicologico (psicologo fornito dalla sede centrale ed a carico di quest'ultima) 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 prioritariamente nell'espletamento del servizio, qualora disponibili, i lavoratori in possesso dei requisiti e caratteristiche richiesti nel presente capitolato, che già vi erano impiegati quali dipendenti dei precedenti aggiudicatari – e di utilizzare e coordinare le citate figure - 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 (apertura profilo facebook denominato "SOS LILT").

- a) promuovere sani stili di vita;

- b) fornire al cittadino un servizio di accoglienza e ascolto professionalmente adeguato;
- 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. Il supporto psicologico sarà di esclusiva pertinenza dello psicologo. Nessun'altra figura professionale può sostituire lo psicologo nel sostegno alla persona;
- d) informare sulle conseguenze che potrebbero derivare dalla sospensione del fumo (sovrappeso e disordini alimentari attraverso il supporto di un Medico/Nutrizionista);
- 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. Per questo tipo di aiuto la Società aggiudicatrice si avvarrà dell'avvocato;
- 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 Associazioni 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 Associazioni 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 Associazione Provinciale LILT, che sul territorio offre questo tipo di aiuto.
- j) Disporre delle informazioni inerenti le attività svolte su tutto il territorio nazionale dalle Associazioni Provinciali, per snellire i tempi di risposta all'utenza. Questo tipo di attività ed aggiornamento dei dati sarà svolta dall'addetto alla prima risposta all'utenza (counsellor).

## 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. La parte di educazione alimentare sarà svolta da un Medico/Nutrizionista che risponderà all'utenza per mail o telefono.

### **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 Task Force LILT (comprendente specialisti in varie branche)**

- a) seguire un servizio di counselling online: "Chiedi al medico";
- b) essere di aiuto, qualora la LILT lo ritenga necessario, nel supporto all'organizzazione degli eventi nazionali LILT;
- 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 Associazioni 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;
- 2.7 Attivare profilo Facebook, instagram e twitter denominato "SOS LILT" per avere un contatto immediato con l'utenza che dovrà, a sua volta, ricevere le informazioni richieste nell'immediato (social media manager).

## **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-TUMORI CUTANEI-NR) con tabelle, istogrammi e grafici.

## **4. ARCHIVIAZIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI DEL SERVIZIO E CREAZIONE DATABASE**

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

**4.2** La LILT, nel perseguire i propri obiettivi di attività, promuove ed attua programmi di informazione ed educazione alla salute, sensibilizzazione degli organismi pubblici e privati che operano in campo sanitario ed ambientale.

La Linea Verde SOS Lilt si impegna a sostenere quotidianamente quanti necessitano di informazioni relative al percorso diagnostico, terapeutico, assistenziale e legale legato alle patologie oncologiche.

In tal senso, potrebbe essere un valido supporto, la creazione di un questionario conoscitivo e di gestione o (database) al fine di effettuare un censimento delle Associazioni presenti sul territorio nazionale che si occupano di Assistenza Psicologica, Oncologica e Consulenza sui Diritti dei Malati oncologici.

La creazione di un database sarà uno strumento di fondamentale importanza per il servizio di SOS LILT, in quanto potrà fornire agli utenti che si metteranno in contatto con gli operatori, risposte certe ed adeguate ai singoli bisogni.

Qualora fosse necessario, il servizio SOS LILT si avvarrà dell'ausilio di siti istituzionali accreditati per fornire all'utenza validi riferimenti sul territorio.

## **5. FORMAZIONE**

Partecipare a corsi di formazione ed 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) Riproporre, 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” (Psicologo e Medico/Nutrizionista). Questo permetterebbe alla LILT di entrare in contatto con le Aziende e, come già succedeva in precedenza, creerebbe alla LILT lo spazio necessario per la raccolta fondi ed anche il welfare aziendale;
- 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 aziende su fumo, alimentazione e attività fisica, offrendo un supporto psicologico ai fumatori, ai fumatori ed ex fumatori ed anche un aiuto da parte del Medico/Nutrizionista per quanti lo richiedono;
- d) attivare tutti i social per un confronto più veloce e diretto con l'utenza.

#### **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 (corsi antifumo, alimentazione e visite di prevenzione oncologica) 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 (psicologo) e di educazione alimentare (Medico/Nutrizionista) 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 di Via Alessandro Torlonia, 15 e di Via Nomentana 303 - Roma, che metterà a disposizione i locali e le necessarie tecnologie, provvedendo anche ai pagamenti delle relative utenze.

### Struttura della Linea verde (800998877) SOS LILT:

#### 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 quattro figure professionali di riferimento (Counsellor, Medico/Nutrizionista, Legale e social media manager) dal lunedì al venerdì durante la fascia oraria dalle ore 09.00 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:

#### Counsellor:

- risponde, smista e dà le prime informazioni fornendo il primo ascolto-aiuto all'utenza;
- predisporre i grafici relativi alle chiamate relative alle Campagne Nazionali LILT e di tutta l'attività svolta dalla Linea Verde (chiamate, richieste di assistenza, informazioni, ecc.);
- tenuta ed aggiornamento dei dati del database inerenti i servizi sanitari erogati dalle Associazioni Provinciali LILT, IRCCSS, Ospedali, altre associazioni, ecc.
- Visiona la mail della linea verde ed inoltra i messaggi ai vari professionisti in relazione alla richiesta (Task force). Si richiede attestazione di Counsellor.

#### Medico/Nutrizionista Servizio supporto all'utenza in ambito alimentare:

- promuove sani stili di vita
- informare e sensibilizzare sulla corretta alimentazione;
- organizzare e condurre percorsi individuali e di gruppo sulla corretta alimentazione presso la sede di Via Nomentana 303 – Roma;
- condurre presso le Istituzioni pubbliche e le Aziende che ne fanno richiesta, Gruppi sull'Alimentazione promuovendo così anche il welfare aziendale;
- informare sui danni derivanti dalla sospensione del fumo (sovrappeso e disordini alimentari) e sostenere chi necessita di essere incoraggiato verso uno stile alimentare corretto;

- garantire una continuità del servizio stesso anche durante le Campagne Nazionali di prevenzione oncologica;
- partecipare e dare supporto ad eventi, campagne nazionali e manifestazioni della Sede Centrale LILT;
- Interazione con l'utenza attraverso i canali social attraverso il social media manager;
- collaborare alle attività nazionali ed internazionali;
- 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;

### **Avvocato servizio supporto all'utenza in ambito legale, giuridico, per i diritti del malato oncologico e loro familiari.**

- 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.

### **Social media manager Servizio supporto all'utenza attraverso l'utilizzo di tutti i social.**

- Attivazione di tutti i profili social SOS LILT, per interagire velocemente e direttamente con l'utenza;
- fornire assistenza, risposte e quant'altro verrà chiesto dall'utenza confrontandosi, prima di rispondere, con il relativo professionista (Medico/Nutrizionista, Avvocato e la task force di professionisti LILT);
- fornire alla popolazione le informazioni necessarie da loro richieste attraverso il database che sarà messo a disposizione, anche in rispetto a quanto previsto nel recovery plan riguardante, in particolare, la digitalizzazione;
- dovrà inoltre monitorare costantemente i profili social "SOS LILT" e proporre all'interno degli stessi tutte le notizie provenienti dalla Sede Centrale e dalle Associazioni Provinciali oltre alle Campagne nazionali della LILT. Le risposte ai vari commenti da parte degli utenti dovranno essere inoltrati ai professionisti, se le richieste risulteranno essere di natura prettamente specialistica, o confrontandosi con la Sede Centrale. L'esperienza di social media manager dovrà essere comprovata da apposita documentazione.

Ogni operatore/professionista chiamato a rispondere, dovrà provvedere alla compilazione di una scheda del tutto anonima, nella quale verranno riportate patologie, età e Provincia di residenza del richiedente, dove è stato indirizzato, e quant'altro possa tornare utile ai fini dell'elaborazione statistica ed epidemiologica dei dati. Detta scheda sarà predisposta a cura del medico/nutrizionista, psicologo e avvocato, dietro preventiva visione ed autorizzazione da parte della Sede Centrale, e sarà unica su tutto il territorio nazionale e per tutti gli operatori/professionisti.

Questo permetterà alla Sede Centrale di avere una propria banca dati che potrà essere utilizzata per le proprie necessità, salvaguardando, ovviamente, la privacy dell'utente.

La Linea verde provvede inoltre all'aggiornamento del database relativo alle Associazioni Provinciali ed alle strutture sanitarie del territorio nazionale - che dovrà comprendere anche le varie specialità esistenti all'interno delle strutture stesse - e di tutte le informazioni necessarie finalizzate a soddisfare le richieste dell'utenza.



Inoltre l'aggiudicatario del servizio dovrà interfacciarsi con un referente individuato e nominato dalla Sede Centrale LILT.

## **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 aggiudicatario, 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;
- il database per la raccolta dei dati delle varie Associazioni Provinciali LILT nonché di tutto quanto necessario ai fini di una immediata e corretta risposta all'utenza;
- uno spazio idoneo all'accoglienza e allo svolgimento dei Gruppi per la Disassuefazione dal Fumo (GDF) e ai percorsi individuali per smettere di fumare;
- la possibilità di girare su ogni smartphone il numero verde per lo svolgimento del lavoro agile.

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 24, a partire dalla data di stipulazione del contratto.

## **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 e/o dal Direttore sanitario.

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, una relazione ad un anno per tutti e due gli anni relativi all'appalto ed 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**

Ai sensi dell'art. 101 del D. Lgs. n. 50/2016 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 presente 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 controlli rispetto a quanto previsto nel progetto di autocontrollo presentato dalla ditta e valutato in sede di gara, da utilizzare per svolgere controlli di qualità.

## **8 – Penali**

1. Il disciplinare di gara o altro atto di gara possono prevedere una disciplina integrativa o modificativa del presente articolo, ma non possono escludere la previsione di penali o la possibilità di applicazione di penali.

2. Qualora l'appaltatore incorra in ritardo o violi o ometta altro obbligo dedotto in contratto, l'Ente procede tempestivamente alla contestazione dell'addebito per iscritto e, ove occorra e sia ancora possibile, alla costituzione in mora dell'appaltatore assegnando congruo termine per l'esecuzione della prestazione omessa o irregolare o ritardata riservandosi di applicare le penalità previste dal presente capitolato.

3. L'appaltatore può far pervenire le proprie controdeduzioni all'Ente entro il termine perentorio di 5 (cinque) giorni naturali e consecutivi dalla contestazione; decorso infruttuosamente detto termine, la penale può essere applicata.

4. Qualora le giustificazioni fornite nel termine perentorio di cui sopra non siano ritenute adeguate le penalità saranno comminate nei confronti dell'appaltatore.

5. 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.

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

7. 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.

8. Non possono essere applicate penali per ritardi nell'esecuzione delle prestazioni dedotte in contratto in misura superiore al 10% dell'importo contrattuale; il raggiungimento di detti limiti costituisce sempre grave negligenza contrattuale e pertanto costituisce causa di risoluzione di diritto del contratto, in danno dell'appaltatore.

9. In caso di inadempimenti o di ritardi di cui all'art. 10, o nell'avvio del servizio o nelle sostituzioni e nel 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 inadempimenti lievi (art. 113 bis D.Lgs. 50/2016) tra lo 0,1 e lo 0,5% (per cento) per ogni singola inadempienza;
- per gravi inadempimenti tra lo 0,6% e il 3% per ogni singolo inadempimento fino ad un massimo del 10% del valore complessivo massimo dell'importo contrattuale.

## **9 – Esecuzione sostitutiva per cause di forza maggiore**

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.

## **10 – Ritardi, inesatto adempimento e inadempimento**

Nel caso in cui sia rilevata una circostanza di inesatto adempimento, 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 inadempimento o al verificarsi di ritardi, l'Ente si riserva il diritto di irrogare le penali di cui all'art. 8.

### **11 – 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 contestati formalmente da parte dell'Ente;

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.

### **12 - Modalità di pagamento**

Il pagamento dei servizi erogati sarà effettuato a 30 giorni dalla emissione e trasmissione della fattura elettronica.

### **13 – Spese**

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

### **14 – Rinvio**

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

f.to IL RUP