



Città di Asti

Settore Politiche Sociali, Istruzione, Servizi Educativi

SERVIZIO DI TELESOCORSO E TELEASSISTENZA Bozza - FOGLIO CONDIZIONI

Art. 1- OGGETTO E DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto ha per oggetto il servizio di Telesoccorso e Teleassistenza rivolto a cittadini anziani, disabili o in condizioni di disagio in carico al servizio Sociale professionale del Comune di Asti.

Il contratto decorrerà dalla data della stipula che avverrà su piattaforma MePa - presumibilmente dal mese di **Marzo 2021** – per la durata di mesi 48.

L'Amministrazione comunale si riserva di prorogare il contratto, come previsto dall'art. 106 comma 11 del D.lgs 50/2016, per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per l'Amministrazione, per un massimo di 12 mesi. Alla data di scadenza, il contratto si intenderà cessato senza disdetta da parte del Comune di Asti.

Art. 2 - DESCRIZIONE DEL CONTRATTO

Il servizio prevede l'installazione di un dispositivo, collegato alla linea telefonica, attraverso il quale gli utenti possano essere collegati 24 ore su 24 ad una centrale operativa.

Il servizio deve assicurare la gestione delle situazioni di emergenza e grave criticità attraverso diversi gradi di procedure e, in particolare:

- allarme di pericolo sociale: attivazione della procedura per l'intervento di soccorritore precedentemente individuato (parente, amico, vicino, volontario ecc. e/o dei presidi territoriali)
- allarme di pericolo salute: attivazione della procedura per l'intervento dei servizi sanitari (112, medico di base ecc.)
- allarme di pericolo sicurezza: attivazione della procedura per l'intervento dei servizi territoriali di sicurezza (112) .

Il servizio deve inoltre assicurare il costante monitoraggio delle condizioni personali, ambientali e psicofisiche degli utenti in uno spirito di accompagnamento e sostegno sociale, nonché una sorta di *tele compagnia* assicurando l'ascolto, il dialogo e il sostegno relazionale personale degli utenti ogni qualvolta questi si rivolgono alla centrale.

Art. 3 - UTENZA

L'utenza del servizio è costituita da cittadini anziani, disabili o disagiati che, per motivi di salute, fragilità, debolezza, precarietà, disagio sociale o per il fatto di vivere soli e/o isolati dal punto di vista relazionale e/o abitativo, sono a rischio sanitario, sociale e di sicurezza. L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di estendere il servizio anche ad altre categorie di cittadini, qualora utile, su valutazione del servizio sociale professionale.

3.1 - Utenti già attivati

L'affidatario dovrà prendere in carico tutti gli utenti già attivati collegati al servizio di Telesoccorso e Teleassistenza in modo da assicurare la continuità operativa del servizio senza alcuna interruzione o disagio.

Gli utenti attualmente già collegati, ai quali dovrà essere garantita la continuità del servizio, sono attualmente circa n. 70

L'affidatario, nel corso della vigenza contrattuale, dovrà collegare tutti i nuovi utenti segnalati dall'Amministrazione, senza che ciò comporti costi di attivazione ulteriori rispetto al costo giornaliero per utente offerto.

Si fa presente che l'incremento di nuove attivazioni è, di norma, compensato dal turn over delle cessazioni dal servizio (ricovero in istituto per aggravamento condizioni di salute, decessi degli utenti ecc.).

In caso di cessazione del servizio per qualunque causa, l'affidatario dovrà provvedere alla disattivazione ed al ritiro dell'apparecchiatura previo accordo con l'ufficio competente.

E' a carico dell'affidatario tutta la manutenzione delle apparecchiature sia di nuova installazione che già attivate e in dotazione agli utenti per le quali dovrà essere assicurato il buon funzionamento.

3.2 - Nuovi utenti

L'affidatario dovrà provvedere a fornire l'apparecchiatura ai nuovi utenti, installarla al domicilio degli stessi e collegarli al servizio.

L'attivazione del servizio presso ogni singolo utente così come l'eventuale sospensione/interruzione è stabilita dal Settore Politiche Sociali, Istruzione, Servizi Educativi attraverso l'ufficio competente.

Art. 4 - MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

L'affidatario si impegna ad assicurare l'efficace ed efficiente gestione del servizio svolgendo le attività sotto indicate:

a) effettuare la rilevazione, al domicilio dell'utente, di tutti i dati necessari per la costituzione / aggiornamento dell'Archivio Anagrafico e per la formazione di una Mappa di Soccorso Personalizzata contenente:

- dati anagrafici dell'utente
- sintesi dei dati anamnestici dell'utente
- dati inerenti le abitudini, eventuali problematiche, i nomi e i recapiti dei soccorritori (parenti, amici, conoscenti, vicini ecc.) che possono rendersi disponibili in caso di necessità
- altri dati utili

Copia dell'Archivio Anagrafico e della Mappa di Soccorso Personalizzata, dovrà essere fornita all'Ufficio comunale competente e tenuta costantemente aggiornata in tempo reale;

b) fornire all'ufficio competente un report trimestrale contenente tutti gli interventi effettuati (nuovi allacciamenti, manutenzioni, interventi, chiamate all'utenza, chiamate dall'utenza ecc.);

c) svolgere il servizio attraverso una centrale operativa al quale faranno capo le richieste di intervento da parte dei cittadini collegati, garantendone il funzionamento attraverso personale qualificato. Nella centrale dovrà essere garantito un presidio di ascolto permanente, attivo e attivato 24 ore su 24, per tutti i giorni dell'anno, che assicuri un immediato recepimento degli allarmi inviati dalle apparecchiature installate a domicilio degli utenti. Il presidio sulle 24 ore dovrà essere assicurato tramite risposta diretta di un operatore. Non sono ammesse risposte tramite segreteria telefonica o altri sistemi di automazione che non assicurino il contatto diretto immediato con l'operatore;

d) in caso di recepimento di allarme/segnale di emergenza da parte della centrale operativa l'affidatario dovrà assicurare le immediate procedure secondo i gradi di intervento di cui al punto 2 e di cui alla Mappa di Soccorso Personalizzata di ogni singolo utente di cui al punto 4.a. Di detti interventi dovrà essere data tempestiva comunicazione all'ufficio comunale referente entro il giorno lavorativo successivo al verificarsi dell'evento.

e) effettuare almeno quattro chiamate di controllo mensile ad ogni utente, con cadenza settimanale, in orari diurni appropriati, per verificare il buon funzionamento delle apparecchiature, le condizioni personali, ambientali e psicofisiche degli utenti nonché per funzioni di *tele compagnia*;

f) consentire all'utente, in qualsiasi orario e senza alcun limite di chiamate, di contattare la centrale operativa per dialogare con un operatore per compagnia, sostegno personale o necessità che richiedano attivazione di servizi territoriali;

g) erogare il servizio sia a domicilio degli utenti (installazione/manutenzione/verifica apparecchiature ecc.) sia tramite contatto audio dalla centrale operativa, adattandolo, ove possibile, alle esigenze dell'utente (orari, abitudini ecc.);

h) garantire le nuove attivazioni del servizio (installazione delle apparecchiature a domicilio e attivazione operativa del servizio) nel più breve tempo possibile: di norma e salvo impedimenti non dipendenti dall'affidatario stesso, entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'ufficio;

i) garantire la manutenzione delle apparecchiature in caso di guasto o cattivo funzionamento nel più breve tempo possibile: di norma e salvo impedimenti non dipendenti dall'affidatario stesso, entro 3 giorni;

j) fornire servizi urgenti e straordinari, laddove possibile e su richiesta dell'Amministrazione Comunale, attraverso le potenzialità tecnologiche e informatiche della centrale operativa, quali, ad esempio, servizi informativi e di supporto in occasione di esigenze o emergenze particolari;

k) fare capo e riferire all'ufficio referente secondo le indicazioni impartite e per ogni problematica relativa al servizio;

l) espletare il servizio in autonomia organizzativa e gestionale secondo le indicazioni del presente foglio condizioni e le disposizioni operative che verranno impartite dall'ufficio referente, adeguandosi, laddove richiesto, anche agli stili operativi ritenuti opportuni nei confronti di questa particolare utenza;

m) assicurare l'operatività del servizio 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno per tutta la durata del contratto;

n) assicurare l'erogazione del servizio tramite apparecchi telefonici fissi e cordless, nonché, a richiesta, tramite apparecchiature dotate di SIM

Art. 5 - OPERATORI

Il servizio dovrà essere svolto da un numero adeguato di operatori qualificati e con esperienza in servizi analoghi. Per operatori qualificati si intendono: operatori di centrale che gestiscano la ricezione delle chiamate ed i relativi interventi attraverso sistemi informatici e telematici, operatori tecnici che assicurino l'installazione e la manutenzione delle apparecchiature a domicilio e il loro buon funzionamento, operatori che svolgano funzioni di tele compagnia sociale e verifica delle condizioni psicofisiche degli utenti.

All'avvio del servizio l'affidatario dovrà comunicare il nominativo di un coordinatore responsabile referente per ogni esigenza o comunicazione di servizio che dovrà garantire adeguata reperibilità al responsabile dell'ufficio comunale competente. Detta persona rappresenterà per l'Amministrazione Comunale il proprio referente responsabile per tutto quanto connesso al servizio.

L'affidatario si impegna a :

- mettere a disposizione un numero adeguato di operatori per far fronte a tutte le necessità del servizio, sia per quanto riferito all'installazione/manutenzione delle apparecchiature sia per la centrale di risposta, sia per la tele compagnia;
- garantire l'autonomia degli operatori per quanto concerne tutti gli spostamenti sul territorio richiesti dal servizio;
- garantire che gli operatori dispongano, durante l'espletamento del servizio, soprattutto quello a domicilio degli utenti, di idoneo documento di riconoscimento in corso di validità e che esibiscano un cartellino di riconoscimento, con fotografia, da esporre in modo visibile;
- garantire la costante presenza del personale necessario e predisporre un adeguato meccanismo di sostituzione immediata tale da non comportare alcuna riduzione o limitazione del servizio;
- adottare tutte le cautele e gli accorgimenti volti alla migliore cura degli utenti ed al rispetto della loro dignità e individualità nonché alla massima correttezza e cortesia in armonia e coerenza con il contesto e le finalità del servizio;
- provvedere alla sostituzione degli operatori su richiesta motivata dell'Amministrazione Comunale qualora siano accertate inadempienze e/o comportamenti scorretti o non consoni al servizio;
- garantire l'aggiornamento e la formazione permanente degli operatori;
- individuare modalità organizzative di erogazione dei servizi che assicurino la maggiore continuità possibile nell'impiego degli operatori ed un ragionevole contenimento del turn-over onde garantire stabilità nel rapporto fiduciario e interpersonale degli operatori con i singoli utenti;
- rendere disponibili gli operatori, qualora richiesto dall'ufficio comunale competente, a riunioni periodiche di coordinamento e verifica del servizio;
- fornire all'ufficio comunale competente, all'avvio del servizio, l'elenco degli operatori utilizzati che dovrà essere tenuto aggiornato costantemente. Le variazioni/sostituzioni del personale dovranno essere tempestivamente comunicate all'ufficio competente.

Al fine di porre la massima considerazione alla prevenzione nei confronti del dilagante fenomeno delle truffe ai danni delle persone anziane e per assicurare la massima affidabilità del servizio, gli operatori dell'affidatario, in caso di necessità di interventi a domicilio, dovranno, oltre che essere muniti di tesserino di riconoscimento posto in modo visibile, preannunciarsi telefonicamente con congruo anticipo in modo da consentire agli utenti le opportune verifiche presso l'ufficio comunale competente qualora sorgano dubbi di qualsiasi genere.

Gli operatori saranno comunque sempre accompagnati al domicilio degli utenti da personale dell'ufficio comunale competente in sede di prima verifica e/o installazione delle apparecchiature. L'affidatario potrà inoltre affiancare ai propri operatori eventuali volontari (associazioni, servizio civile volontario ecc.) che dovranno anch'essi essere muniti di tesserino di riconoscimento e dei quali dovrà essere fornito elenco nominativo all'ufficio comunale competente.

E' fatto assoluto divieto agli operatori di accettare alcuna forma di compenso, di qualsiasi natura esso sia, da parte degli utenti, in cambio delle prestazioni erogate.

Art. 6 – CORRISPETTIVO

Il corrispettivo relativo al contratto di cui all'oggetto è determinato tenendo conto del numero medio di utenti collegati moltiplicato per il costo giornaliero per utente offerto in sede di trattativa diretta.

L'importo massimo stimato per il servizio per la durata di mesi 48 è di €, l'affidatario si impegna ad erogare il servizio ad un costo giornaliero per utente di €.....

Sono a carico dell'affidatario, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti i servizi e le spese necessarie per la perfetta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, compreso qualsiasi onere, espresso e non, inerente e/o conseguente alle prestazioni di cui trattasi, ivi compresi gli oneri fiscali, gli oneri per la sicurezza.

L'affidatario deve rispettare tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, previdenziale ed infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri e spese.

L'affidatario deve consentire all'Amministrazione Comunale di procedere, in qualsiasi momento e senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, nonché a prestare la propria collaborazione per lo svolgimento di tali verifiche.

Art. 7 - MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo dovuto avverrà a seguito di emissione di apposita fattura mensile in formato elettronico, previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva e verifica della regolare esecuzione del contratto, entro 60 giorni dalla data di ricevimento delle fatture medesime.

L'affidatario potrà emettere fattura solo a seguito dell'emissione da parte del Responsabile Unico del Procedimento del certificato di pagamento, in seguito all'esito positivo della verifica di conformità delle prestazioni rese. Ai fini di tale verifica, l'affidatario dovrà fornire mensilmente il dettaglio del numero dei dispositivi installati, indicando le nuove attivazioni e le chiusure del servizio avvenute nel mese di riferimento.

Sull'importo netto di ciascuna fattura, ai sensi dell'art. 30 comma 5 bis del D.Lgs 50/2016, dovrà essere operata una ritenuta dello 0,50 %, che verrà liquidata dall'Amministrazione comunale al termine dell'appalto e solo dopo l'emissione del certificato di verifica di conformità e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.

Le fatture dovranno essere emesse in formato elettronico sottoscritte con firma digitale secondo quanto previsto dal Decreto Ministeriale n. 55 del 3 aprile 2013 e relativi allegati e dall'art. 25 del DL 66/2014 convertito con legge 89/2014, e dovranno obbligatoriamente indicare il CIG dell'affidamento in oggetto, il numero della Determinazione Dirigenziale e dell'impegno di spesa, nonché il codice identificativo univoco dell'ufficio destinatario della fattura **UF5DLZ**. Si invita a consultare il sito www.fatturapa.gov.it nel quale sono disponibili ulteriori informazioni in merito alle modalità di predisposizione e trasmissione della fattura elettronica.

Art. 8 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'affidatario deve rispettare le disposizioni relative alla tracciabilità dei flussi finanziari derivanti dal contratto, ai sensi dell'art. 3 legge n. 136 del 13/08/2010. A tal proposito l'affidatario deve comunicare all'Amministrazione Comunale gli estremi identificativi del/dei conto/i corrente/i dedicato/i entro sette giorni dalla loro accensione, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. Ai sensi del comma 9-bis del art. 3 della sopracitata legge, il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

Art. 9 - CODICE DI COMPORTAMENTO

L'affidatario deve osservare, per sé e per i suoi collaboratori, per quanto compatibili, gli obblighi di condotta previsti dal "Codice di Comportamento del Comune di Asti" (approvato con D.G.C. n. 633 del 17.12.2013 e successivamente modificato con DGC n. 354 del 21/7/2015), oltre a quelli di cui al D.P.R. 16.04.2013, n. 62 - "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", secondo quanto previsto dall'art. 2 del predetto Codice di Comportamento, nonché dall'art. 1 del predetto D.P.R. La mancata osservanza dei predetti obblighi di condotta, previamente e motivatamente contestata all'affidatario, comporterà la risoluzione del contratto ed il risarcimento dei danni.

Art. 10 - DUVRI - Documento Unico di Valutazione Rischi da Interferenza

Il presente appalto è escluso dalla valutazione dei rischi da interferenza in quanto trattasi di attività da svolgere "in luoghi sottratti alla disponibilità del committente e quindi alla possibilità, per la stazione appaltante, di svolgere, nei medesimi luoghi, gli adempimenti di legge", come previsto dal D.Lgs. 106/09.

Art. 11 - GARANZIA DEFINITIVA

L'affidatario, a garanzia degli adempimenti delle obbligazioni derivanti dal contratto, del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento, salva comunque la risarcibilità del maggior danno, deve costituire garanzia definitiva, secondo quanto previsto all'art. 103 del D.Lgs. 50/2016.

Art. 12 – RESPONSABILITÀ DELL’AFFIDATARIO

L'affidatario, durante l'espletamento delle prestazioni contrattuali, assume in proprio ogni responsabilità per danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto dell'affidatario stesso, quanto dell'Amministrazione comunale e di terzi.

Art. 13 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO - SUBAPPALTO

Il presente contratto di appalto non può essere ceduto, a pena di nullità. Il subappalto è ammesso secondo le prescrizioni di cui all'art. 105 del D.lgs. 50/2016

Art. 14 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.

L'affidatario è responsabile del trattamento dei dati personali, come da "Contratto di nomina a responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28, regolamento (UE) 2016/679" sottoscritto dal legale rappresentante.

L'inadempimento da parte del Responsabile degli obblighi previsti all'art. 2 del "contratto di nomina a responsabile del trattamento dati personali": di trattare i dati personali esclusivamente al fine di svolgere le prestazioni oggetto del contratto, di rispettare le istruzioni eventualmente fornite dal Designato nel corso dell'esecuzione del servizio, di rispettare la normativa privacy relativa all'adempimento dell'obbligo di compilazione del registro dei trattamenti dei dati personali, ed altresì degli obblighi previsti dall'art. 5, comma 1 del Contratto di nomina stesso, comporterà il diritto del Designato di risolvere il Contratto stesso ai sensi dell'articolo 1453 Codice Civile, nonché la presente convenzione. Resta salva la facoltà per il Comune di Asti di agire in giudizio per i danni causati dall'inadempimento del Responsabile.

In caso di violazione anche di uno solo degli obblighi previsti dagli articoli 2 e 5, comma 1 del "Contratto di nomina a responsabile del trattamento dati personali", il Responsabile sarà tenuto alla corresponsione di una penale, ai sensi dell'art. 1382 Codice Civile, pari ad Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo su ogni singola violazione (anche in caso di plurime violazioni causate da un unico fatto o atto), fatti salvi ogni altro diritto e/o azione del Titolare, quali - a titolo meramente esemplificativo - il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

Art. 15 - PENALI

Ove l'affidatario non rispetti ovvero violi gli obblighi di legge e le disposizioni del contratto, incluso quanto previsto nel presente foglio condizioni, imputabili a negligenza o colpa dell'affidatario o dei suoi soci o dipendenti, l'Amministrazione comunale trasmetterà, via PEC, formale **diffida ad adempiere**, assegnando un termine, decorso inutilmente il quale, in assenza di presentazione di motivate giustificazioni da parte dell'affidatario, si procederà all'applicazione di una penale pari al 1/100 (uno per mille) dell'importo di contratto per ogni giorno solare di ritardo dalla scadenza del termine di cui alla suddetta diffida

Dopo la terza applicazione della suddetta penale, l'Amministrazione comunale potrà procedere alla risoluzione del contratto per inadempimento contrattuale, secondo quanto disposto dal successivo articolo *Risoluzione della contratto*.

Le penali saranno applicate con la sola formalità della previa contestazione scritta delle inadempienze, a mezzo Pec, con termine di giorni cinque per eventuali difese scritte.

L'importo delle penali potrà essere detratto dal corrispettivo dovuto per le prestazioni in appalto.

Art. 16 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Oltre a quanto è genericamente previsto dall'art. 1453 c.c. ed dall'articolo 108 del D.Lgs 50/2016, l'Amministrazione potrà risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, nei seguenti ulteriori casi:

- a) accertamento del difetto al momento dell'offerta del possesso dei requisiti prescritti (art. 80 D. Lgs. 50/2018) in accordo con le Linee Guida 4;
- b) frode dell'affidatario;
- c) cessione totale o parziale del contratto e subappalto in violazione della normativa vigente
- d) danni gravi provocati dall'affidatario a seguito di negligenze e/o inadempienze gravi;
- f) inosservanze delle norme di legge relative al personale dipendente;
- g) mancata osservanza degli obblighi di condotta previsti dal "Codice di Comportamento del Comune di Asti", oltre a quelli di cui al D.P.R. 16.04.2013, n. 62.

Nel caso di risoluzione del contratto, l'Amministrazione Comunale procederà con la richiesta di risarcimento dei danni, compresi quelli derivanti da un eventuale nuovo affidamento

In ogni caso il contratto sarà risolto di diritto con effetto immediato a seguito della comunicazione a mezzo PEC da parte dell'Amministrazione Comunale di volersi avvalere della clausola risolutiva, salvo il diritto al risarcimento dei maggiori danni subiti.

Per tutto quanto non espressamente disciplinato dal presente articolo, troverà applicazione il Codice Civile e le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia.

Art. 17 - RECESSO

L'Amministrazione comunale potrà recedere in qualsiasi momento dal contratto secondo le disposizioni di cui all'articolo 109 del D.Lgs. 50/2016.

Art. 18 – CONTROVERSIE

Per ogni controversia che dovesse sorgere in relazione al presente contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Asti.

Art. 19 – SPESE CONTRATTUALI

Il contratto, concluso sul sistema Mepa, prevederà il versamento dell'imposta di bollo di € 16,00 - da effettuarsi mediante bonifico bancario a favore della Tesoreria del Comune di Asti – MONTE DEI PASCHI DI SIENA, C.so Dante 27 - Asti,

IT 17 G 01030 10300 000000539312 - causale " Spese per imposta di bollo - contratto CIG.