

ACB SERVIZI s.r.l.

Via Creta, 42 - 25124 Brescia

Tel. 030.22.00.11

E-mail: direzione@associazionecomunibresciani.eu

PEC: protocolloacbservizisrl@legalmail.it

CF e P. IVA: 03611520176

CAPITOLATO PRESTAZIONALE

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL SERVIZIO INTEGRAZIONE LAVORATIVA (SIL) DELLE PERSONE IN CONDIZIONI DI SVANTAGGIO

| | |
|---|-----------|
| Capo 1 - NATURA E OGGETTO DEL CONTRATTO..... | 3 |
| Art. 1. Oggetto dell'appalto e definizioni | 3 |
| Art. 2. Durata del contratto | 5 |
| Art. 3. Modalità di stipulazione del contratto | 5 |
| Art. 4. Principi generali per l'esecuzione del servizio | 5 |
| Capo 2 – CARATTERISTICHE QUALITATIVE E QUANTITATIVE DEL SERVIZIO | 7 |
| Art. 5. Tipologia dell'utenza | 7 |
| Art. 6. Sistema d'accesso | 7 |
| Art. 7. Tipologia dei servizi | 7 |
| 7.1. Interventi diretti | 7 |
| 7.2. Interventi indiretti | 8 |
| Art. 8. Caratteristiche dei servizi | 9 |
| Art. 9. Strumenti operativi di base..... | 9 |
| 9.1. Obbligo di sviluppo di una soluzione per la condivisione dei dati | 10 |
| Art. 10. Elementi quantitativi del servizio. | 10 |
| 10.1. Prestazioni forfettarie | 10 |
| 10.2. Prestazioni puntuali..... | 11 |
| 10.2.1 Bassa occupabilità | 11 |
| 10.2.2 Media occupabilità | 11 |
| 10.2.3 Buona occupabilità | 12 |
| 10.2.4 Monte ore stimati..... | 12 |

| | |
|---|----|
| 10.2.5 Disposizioni Comuni/legenda | 12 |
| Art. 11. Modalità di determinazione del corrispettivo. | 12 |
| Art. 12. Sede/i operativa/e | 13 |
| Art. 13. Servizi aggiuntivi ed opzionali | 14 |
| 13.1. Partecipazione a bandi di finanziamento | 14 |
| Capo 3 – IL PERSONALE | 15 |
| Art. 14. Personale – disposizioni generali | 15 |
| Art. 15. Le figure professionali | 15 |
| 15.1. Il responsabile dell’unità organizzativa | 15 |
| 15.2. L’addetto all’accoglienza ed all’informazione degli utenti | 16 |
| 15.3. Tutor | 16 |
| Art. 16. I referenti | 16 |
| Art. 17. Personale: variazioni e reintegri | 17 |
| 17.1. Continuità del servizio | 17 |
| Art. 18. Formazione e addestramento | 18 |
| Art. 19. Obblighi del personale | 18 |
| Art. 20. Disposizioni generali sulla manodopera | 18 |
| Art. 21. Sicurezza dei lavoratori | 19 |
| Art. 22. Sicurezza dei lavoratori per i rischi interferenziali | 20 |
| Art. 23. Norme a tutela dei lavoratori | 20 |
| Art. 24. Clausole sociali | 21 |
| Capo 4 – CONTROLLI E VERIFICHE | 22 |
| Art. 25. Relazioni sull’andamento del servizio | 22 |
| Art. 26. Diritto di controllo della Stazione appaltante | 22 |
| Art. 27. Customer satisfaction | 22 |
| Capo 5 – ONERI ULTERIORI E DISCIPLINA CONTRATTUALE | 23 |
| Art. 28. Danni e polizza assicurativa | 23 |
| Art. 29. Interpretazione del contratto e del Capitolato speciale d'appalto | 24 |
| Art. 30. Disposizioni particolari riguardanti l’appalto | 24 |
| Art. 31. Rinvio allo schema di contratto | 25 |
| Capo 6 – VALUTAZIONE DELLE OFFERTE E AGGIUDICAZIONE | 25 |
| Art. 32. Criterio di aggiudicazione | 25 |

Capo 1 - NATURA E OGGETTO DEL CONTRATTO

Premessa

L'Associazione Comuni Bresciani gestisce dal 2010 per il tramite della propria azienda in house ACB Servizi srl il "SIL" Servizio di Integrazione Lavorativa" (di seguito semplificato SIL) a seguito di specifica delega di una considerevole parte di Comuni bresciani riuniti in ambiti distrettuali secondo i dettami della L. 328/2000. Il SIL si caratterizza come un servizio di secondo livello, che valuta le capacità e le potenzialità lavorative, progetta e realizza interventi personalizzati a favore di persone svantaggiate segnalate dai Servizi Sociali di base e dai servizi specialistici del territorio, operando in rete con il sistema dei servizi e delle istituzioni che si occupano di politiche attive del lavoro e di inserimento lavorativo di persone in difficoltà. Obiettivo del SIL è quello di favorire, attraverso l'attivazione di percorsi appropriati, l'inserimento lavorativo di persone con disabilità complesse o con un elevato grado di svantaggio, che rendano progressivamente compatibili le esigenze delle persone con quelle del sistema produttivo. Per le annualità in bando il Sil verrà erogato nei territori di Valle Trompia, Sebino, Monte Orfano, Bassa Bresciana occidentale, Bassa Bresciana orientale, Bassa Bresciana centrale.

Art. 1. Oggetto dell'appalto e definizioni

- I. L'appalto di cui trattasi ha come finalità quella di favorire l'inserimento lavorativo e l'accesso a percorsi formativi delle persone in situazioni di svantaggio mediante l'organizzazione di un servizio omogeneo nel territorio degli ambiti di competenza.
- II. Il servizio è rivolto all'inserimento lavorativo presso aziende pubbliche, private e cooperative sociali di soggetti a vario titolo svantaggiati.
- III. Si intende per svantaggio una condizione sfavorevole che riduce le possibilità di riuscita di un individuo. Nel nostro campo lo svantaggio rende difficoltoso accedere con i "normali canali" ad attività lavorative; ed è quindi necessario mettere in atto una serie di interventi che rendano ciò più agevole.
- IV. Lo svantaggio può trarre origine da limitazioni fisiche, psichiche e sensoriali ed essere "certificato" da servizi specialistici abilitati alla diagnosi ed alla cura del soggetto in difficoltà, o può avere esordio da deprivazioni economiche, sociali, ambientali e relazionali a seguito delle quali la persona richiede aiuto ai servizi sociali del proprio Comune. Il tutto come nel prosieguo meglio esplicitato.
- V. Il SIL risponde a molteplici necessità, tra cui in particolare:
 - la necessità di affrontare in modo sistematico il bisogno di integrazione lavorativa espresso dalle diverse categorie di persone in situazione di svantaggio sociale e a rischio di emarginazione;
 - la necessità di promuovere una cultura dell'integrazione socio-lavorativa delle fasce deboli attraverso forme di confronto e dialogo con i soggetti istituzionali e sociali interlocutori del servizio;
 - la necessità di elaborare una banca dati relativa all'utenza e alle aziende dove sono disponibili posti di lavoro;
 - l'opportunità di connettere il bisogno occupazionale del territorio con tutte le misure promosse a livello provinciale, regionale e nazionale che perseguono la medesima finalità, come ad esempio i sistemi dotale regionale ed il Reddito di cittadinanza;
 - l'interesse a ricomporre la presa in carico delle persone con fragilità all'interno di un progetto di vita complessivo della persona e del proprio nucleo familiare.

- VI. Tali finalità generali verranno perseguite con i progetti e gli interventi di un'equipe specializzata e competente per le tematiche del lavoro e delle politiche di inclusione e integrazione lavorativa delle persone in stato di fragilità, in stretta integrazione con l'equipe del servizio sociale comunale, condividendo la costruzione di piani di intervento personali e globali, quindi non settorializzati.
- VII. L'attività del servizio è finalizzata pertanto al raggiungimento dei seguenti obiettivi e alla realizzazione delle seguenti azioni:
- progettazione e programmazione degli interventi rivolti alle persone disabili e/o appartenenti a fasce deboli e alle loro famiglie, in accordo con i servizi sociali professionali segnalanti;
 - esame di ogni segnalazione che perviene dai servizi sociali professionali e valutazione operativa in merito alla definizione di un progetto individuale, mirato principalmente all'inserimento al lavoro; presa in carico dell'utenza, conoscenza del profilo psicosociale e valutazione delle potenzialità ai fini dell'inserimento e dell'integrazione lavorativa;
 - avvio del percorso lavorativo, di accompagnamento e di monitoraggio degli inserimenti, e creazioni di reti di supporto, condiviso con l'utente e con gli operatori coinvolti;
 - coordinamento del servizio;
 - lavoro di rete con i servizi sociali dei Comuni invianti;
 - lavoro di rete con i servizi socio-sanitari coinvolti sui casi;
 - lavoro di rete con le aziende, volto a favorire e a sollecitare la disponibilità da parte di realtà imprenditoriali a percorsi di formazione/inserimento lavorativo;
 - costituzione, monitoraggio e ampliamento della banca dati delle aziende, delle cooperative e di altre realtà lavorative del territorio;
 - promozione e sensibilizzazione delle realtà produttive territoriali rispetto al tema dell'inserimento lavorativo;
 - raccolta dei bisogni e delle esigenze delle aziende;
 - sostegno delle persone svantaggiate già occupate in fase di rigetto aziendale;
 - consulenza procedurale e normativa rivolta sia agli utenti che alle aziende.
- VIII. Sono comprese nell'appalto tutte le prestazioni e le forniture, anche accessorie, necessarie per dare il servizio completamente compiuto secondo le condizioni stabilite dal presente Capitolato prestazionale, con le caratteristiche tecniche, qualitative e quantitative ivi previste, delle quali l'appaltatore dichiara di aver preso completa ed esatta conoscenza.
- IX. Sono altresì compresi, senza ulteriori oneri per la Stazione appaltante, i miglioramenti e le soluzioni migliorative e aggiuntive contenute nell'offerta tecnica presentata in sede di gara e non espressamente rifiutate dalla Stazione appaltante. L'esecuzione dei servizi è sempre e comunque effettuata secondo le regole dell'arte e l'appaltatore deve conformarsi alla massima diligenza nell'adempimento dei propri obblighi; trova sempre applicazione l'articolo 1374 del Codice civile.
- X. Nel presente Capitolato sono assunte le seguenti definizioni:
- a) Codice: il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50;
 - b) Linee guida RUP: Delibera n. 1096 del 26 ottobre 2016 adottata dall' Anac - Linee guida n. 3 - recanti «Nomina, ruolo e compiti del Responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni».
 - c) D. Lgs. 81/2008: il decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
 - d) Stazione appaltante, denominata altresì ACB Servizi srl, Amministrazione aggiudicatrice: il soggetto giuridico che indice la gara e che sottoscriverà il contratto, ovvero ACB Servizi srl;

- e) Appaltatore, denominato altresì ditta appaltatrice, impresa appaltatrice, ditta aggiudicataria o aggiudicatario: il soggetto giuridico (singolo, raggruppato o consorziato), comunque denominato ai sensi dell'articolo 45 del Codice dei contratti, che si è aggiudicato l'appalto;
- f) Appalto di servizi: contratto con il quale il fornitore, con organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, si impegna alla realizzazione del servizio oggetto del presente Capitolato, verso un corrispettivo in danaro;
- g) RUP: Responsabile unico del procedimento di cui agli articoli 31 e 101, comma 1, del Codice dei contratti;
- h) DEC: Direttore dell'esecuzione, soggetto incaricato dalla Stazione appaltante, ai sensi dell'articolo 111, comma 2 del Codice, il quale provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dalla Stazione appaltante assicurando la regolare esecuzione;
- i) DURC: il Documento unico di regolarità contributiva di cui all'articolo 80, comma 4, del Codice;
- j) Costo del lavoro (anche CL): il costo cumulato del personale impiegato, detto anche costo del lavoro, stimato dalla Stazione appaltante sulla base della contrattazione collettiva nazionale e della contrattazione integrativa, comprensivo degli oneri previdenziali e assicurativi, al netto delle spese generali e degli utili d'impresa, di cui agli articoli 23, comma 16, 95, comma 10, e 97, comma 5, lettera d), del Codice, nonché di cui all'articolo 26, comma 6, del Decreto n. 81 del 2008;
- k) Costi di sicurezza aziendali (anche CS): i costi che deve sostenere l'appaltatore per l'adempimento alle misure di sicurezza aziendali, specifiche proprie dell'impresa, connesse direttamente alla propria attività lavorativa e remunerati all'interno del corrispettivo contrattualmente previsto;
- l) Oneri di sicurezza (anche OS): gli oneri per l'attuazione DUVRI, relativi ai rischi da interferenza e ai rischi particolari del cantiere oggetto di intervento, di cui all'articolo 23, comma 15, del Codice dei contratti, nonché all'articolo 26, commi 3, 3-ter e 5, del Decreto n. 81 del 2008;
- m) Specifiche Tecniche: insieme delle caratteristiche/disposizioni che definiscono le esigenze tecniche che l'appaltatore deve soddisfare per lo svolgimento delle attività richieste dalla Stazione appaltante;

Art. 2. Durata del contratto

- I. La durata del servizio oggetto di gara dal 01/01/2021 al 31/12/2022, con possibilità di rinnovo per un periodo massimo di ulteriori due anni.
- II. Qualora in corso di durata del rapporto intervenissero disposizioni nazionali e/o regionali che dovessero comportare riassetto organizzativi istituzionali non compatibili con il mantenimento del servizio, l'impresa aggiudicataria nulla avrà da vantare a qualsivoglia titolo nei confronti della Stazione appaltante.
- III. Alla scadenza naturale del contratto l'impresa aggiudicataria sarà tenuta all'erogazione del servizio alle medesime condizioni fino quando la Stazione appaltante non abbia provveduto a stipulare un nuovo contratto. Tale obbligo vale anche qualora per qualsivoglia motivo il contratto venga risolto prima della naturale scadenza.

Art. 3. Modalità di stipulazione del contratto

- I. Il contratto è stipulato per scrittura privata.
- II. Sono a carico dell'aggiudicatario tutti i costi connessi al contratto, ai sensi dell'articolo 16-bis del R.D. n. 2440 del 1023 e dell'articolo 62 del R.D. n. 827 del 1924.

Art. 4. Principi generali per l'esecuzione del servizio

- I. L'affidamento della gestione dei servizi richiesti dal presente Capitolato è ispirato ai seguenti principi:
- piena occupazione, qualità, regolarità, sicurezza e stabilità del lavoro;
 - continuità nella permanenza in attività dei lavoratori;
 - coesione e integrazione sociale;
 - parità tra uomo e donna nel mondo del lavoro.
 - qualità, continuità, accessibilità, disponibilità e completezza dei servizi, tenendo conto delle esigenze specifiche delle diverse categorie di utenti, compresi i gruppi svantaggiati e promuovendo il coinvolgimento e la responsabilizzazione degli utenti, ai sensi dell'art. 142, comma 5-ter del Codice.

Capo 2 – CARATTERISTICHE QUALITATIVE E QUANTITATIVE DEL SERVIZIO

Art. 5. Tipologia dell'utenza

- I. Il servizio accoglie un'accezione debole di "svantaggio" sicché, oltre alle canoniche "categorie certificate" previste dalle Legge 12 marzo 1999, n. 68, o a quelle di cui alla Legge 8 novembre 1991, n. 381, si rivolge a tutti i lavoratori, o aspiranti tali, per come definiti dall'art. 2, lettere f) e g), del Regolamento (CE) n. 2204/2002 della Commissione, del 12 dicembre 2002, e dall'art. 2, numeri 3), 4) e 99), del Regolamento (UE) n. 651/2014 della Commissione, del 17 giugno 2014).

Art. 6. Sistema d'accesso

- I. È il Comune il riferimento del cittadino ed è il servizio sociale dei singoli Comuni che segnala al servizio di integrazione lavorativa la persona che deve iniziare un percorso di inserimento al lavoro: ciò avviene anche nel caso in cui il potenziale lavoratore sia seguito da un servizio specialistico.
- II. Resta ferma la possibilità dell'aggiudicatario di agire proattivamente al fine della più ampio raggiungimento delle finalità sottese al servizio stesso, anche mediante le specifiche attività eventualmente declinate nell'offerta tecnica presentata.

Art. 7. Tipologia dei servizi

- I. Il servizio di integrazione lavorativa deve fare interventi sia diretti che indiretti sull'utente, come specificato nel seguito.

7.1. Interventi diretti

- I. Nella presa in carico per l'inserimento lavorativo la classificazione degli utenti avviene non solo sulla base della eventuale categoria formale di appartenenza (handicap fisico, dipendenze, psichiatria svantaggio sociale...) ma soprattutto sulla base del livello di occupabilità, in funzione delle diverse possibili capacità e potenzialità degli individui di affrontare un'esperienza lavorativa.
- II. La condizione di occupabilità va quindi definita in base ad indicatori il più possibile oggettivi, verificabili sia attraverso colloqui che altre misurazioni sul campo (percorsi formativi, sperimentazione in laboratorio). Se la fase di valutazione può risultare più lunga, la conoscenza del soggetto sarà sicuramente più adeguata ed approfondita nel merito delle sue potenzialità lavorative e del conseguente percorso da attivare. S'individuano qui come indicatori per la definizione del livello di partenza del candidato i seguenti: età, scolarità e formazione, padronanza lingua italiana parlata e scritta, esperienza nel mondo del lavoro, possibilità e autonomia negli spostamenti, aderenza delle aspettative lavorative alla realtà, limitazioni dovute alla patologia, capacità relazionale sia a due, che in gruppo, disponibilità e motivazione a mettersi in gioco, abilità da specificare (patente, lingua straniera, manualità...), rete di sostegno utile ad agevolare l'inserimento lavorativo.
- III. Sulla scorta della valutazione possono emergere quattro categorie di occupabilità: i) nessuna, ii) bassa, iii) media, iv) buona.
- IV. Esse determinano un percorso che è diverso a seconda di dove il soggetto è inserito.

a) **Nessuna occupabilità** vuol dire non presa in carico da parte del servizio ed eventuale suggerimento al servizio inviante circa la frequenza a laboratori protetti o a eventuali esperienze di esercitazioni all'autonomia (EA).

Per giungere al collocamento di una persona con un **b) basso livello di occupabilità** si presuppone un percorso lungo, minimo di 24 mesi all'interno dei quali si concorda con il servizio inviante il progetto da realizzare. Esso partirà nella maggior parte dei casi da un tirocinio osservativo in un luogo protetto, spesso individuato in collaborazione con il Comune, in realtà per lo più pubbliche e nelle quali siano osservate e accettate anche alcune modalità non sempre "ortodosse" di comportamento. In alternativa al tirocinio osservativo è possibile proporre la frequenza ad un laboratorio occupazionale. Tali esperienze possono durare massimo sei mesi trascorsi i quali si aprono altre possibilità:

- nessun miglioramento quindi rinvio al Comune con proposta di una EA, laboratori occupazionali ecc.;
- scarso miglioramento e conseguente proposta di realizzare un altro percorso osservativo in luogo meno protetto (tipo piccola azienda artigiana);
- possibilità di attivazione di un tirocinio collocativo presso una cooperativa o un'azienda della durata massima di altri sei mesi, prorogabili in attesa di una postazione lavorativa adeguata;
- esito del progetto con inserimento lavorativo da monitorare per almeno sei mesi.

c) medio livello di occupabilità presuppone un percorso tra i dodici e diciotto mesi all'interno dei quali si concorda con il servizio inviante il progetto da realizzare. Esso partirà nella maggior parte dei casi da un tirocinio osservativo della durata di tre mesi massimo, trascorsi i quali si effettuerà una verifica per il passaggio al tirocinio collocativo o ad altro addestrativo più mirato o per effettuare una rivalutazione a fronte di esito negativo. Il tirocinio collocativo avverrà presso una cooperativa o un'azienda per una durata massima di sei mesi, prorogabili in attesa di una postazione lavorativa adeguata. L'esito del progetto avviene con l'inserimento lavorativo vero e proprio da monitorare per almeno altri sei mesi.

d) buon livello di occupabilità presuppone un intervento di presa in carico da parte del servizio di durata variabile tra i sei ed i dodici mesi. Non necessariamente in questo caso l'inserimento lavorativo deve essere preceduto da un tirocinio, spesso l'effettuazione di un buon bilancio di competenze e un percorso formativo, adeguato alla mansione da svolgere rendono possibile l'inserimento diretto.

V. Sia nella bassa che nella media che nella buona occupabilità si rende necessario un percorso di monitoraggio della durata di almeno sei mesi. Nelle situazioni più complesse, spesso legate ad un disagio psichico si rende talvolta necessario anche a distanza di un anno o più dall'inserimento lavorativo una ripresa del monitoraggio: ciò perché le peggiorate condizioni di salute del soggetto potrebbero compromettere la conservazione del posto di lavoro.

VI. Gli interventi diretti sull'utente che concorrono all'inserimento lavorativo sono quindi:

- a) la valutazione;
- b) la formazione;
- c) il tirocinio osservativo
- d) il tirocinio collocativo
- e) l'inserimento effettivo
- f) il monitoraggio.

7.2. Interventi indiretti

I. Se quelli sopra descritti rappresentano la parte immediatamente percepibile dell'intervento, esso non può prescindere da una serie di altre attività collaterali e altrettanto importanti che sono garanzia di efficacia del progetto. Ci si riferisce in particolare a:

- a) Il rapporto con il Comune e con gli eventuali servizi specialistici in ogni fase dell'intervento ai fini di una condivisione del progetto. La presa in carico complessiva rimane in capo al servizio inviante per il quale l'intervento di inserimento lavorativo è una parte del percorso più generale intrapreso con la persona e la sua famiglia. Sarà compito del SIL agevolare questo processo con contatti regolari e con l'individuazione di un operatore di riferimento per ogni ambito territoriale o parte di esso, per garantire sia un'interlocuzione stabile con i servizi che per costruire una conoscenza sempre più approfondita del territorio di riferimento e delle sue potenzialità;
- b) l'individuazione, anche in accordo con i Comuni, di sedi in cui effettuare eventuali percorsi di laboratorio e di formazione quali nuovi strumenti per la valutazione del soggetto;
- c) la ricerca di postazioni lavorative adeguate alla persona da inserire attraverso un'azione di scouting effettuato da personale competente in grado di interloquire in maniera efficace con le realtà del mondo del lavoro;
- d) La ricerca di fonti di finanziamento alternative, quali ad esempio quelle garantite dal sistema dotale regionale, ovvero la partecipazione a bandi di finanziamento, che consentano di abbattere i costi a carico delle amministrazioni, ovvero di innalzare la qualità e l'efficacia degli interventi.

Art. 8. Caratteristiche dei servizi

- I. Il servizio è ad ogni effetto da considerarsi di pubblico interesse e, come tale, non potrà essere sospeso né abbandonato. In caso di sospensione o di abbandono, anche parziale, eccettuati i casi di forza maggiore, la Stazione appaltante può senza alcuna formalità sostituirsi all'aggiudicataria per l'esecuzione di ufficio a danno e spese della stessa, oltre ad applicare le previste penalità. Il servizio deve essere assicurato secondo i tempi e modalità da concordare con la Stazione appaltante.
- II. La gestione del servizio è affidata all'aggiudicataria che vi provvede con proprio personale dotato dei requisiti di professionalità di cui al presente Capitolato e con le proprie capacità organizzative.
- III. Gli operatori impiegati risponderanno del loro operato all'aggiudicataria, la quale è ritenuta l'unica responsabile delle obbligazioni assunte con il contratto. Gli operatori devono altresì rapportarsi, oltre che all'aggiudicataria, anche all'Assistente sociale comunale o chi per esso, con cui gli stessi sono tenuti a collaborare per quanto concerne i nuovi inserimenti di utenza ed i tempi di attuazione del servizio. L'Aggiudicataria si deve impegnare ad effettuare incontri semestrali di monitoraggio e connessione tra tutti i referenti coinvolti nelle progettualità, dovrà favorire le attività di interscambio, andranno inoltre previsti incontri con il Referente della Stazione appaltante o da chi per essa, al fine di verificare l'andamento del servizio.

Art. 9. Strumenti operativi di base

- I. L'ente erogatore del servizio ai fini di una adeguata gestione dell'attività svolta si avvarrà di strumenti operativi quali:
 - schede di segnalazione, osservazione, di valutazione, di monitoraggio dell'utente da concordare con l'appaltante procedendo in maniera uniforme secondo format snelli e immediati, implementando anche il gestionale in suo strutturandolo al meglio;
 - Patto di servizio con l'utente da inviare in copia al Comune, ad eventuali servizi specialistici;
 - schede rendicontazione semestrale dell'attività secondo un modello fornito da ACB Servizi srl rendicontazione finale tramite prospetti riassuntivi e relazione descrittiva dell'insieme dell'attività;
 - una banca dati aziende suddivisa in due segmenti cioè quello provinciale e quello territoriale, il primo riguardante le imprese di medio grandi dimensioni all'interno delle quali effettuare percorsi

“standard di inserimento”; il secondo relativo a risorse sia pubbliche, che private, che del privato sociale fortemente ancorate al territorio e percorsi formativi;

- altri strumenti e attività propedeutici all’inserimento lavorativo quali ad esempio corsi di formazione, attività di laboratorio da concordare con i Comuni;
- gli interventi diretti e quelli indiretti unitamente al livello di intensità dell’intervento determinano il costo delle diverse prestazioni.

9.1. Obbligo di sviluppo di una soluzione per la condivisione dei dati

- I. L’aggiudicatario dovrà garantire, all’avvio del servizio, lo sviluppo di una soluzione informatica che costituisca un modello di comunicazione in tempo reale accessibile a tutti i referenti dei diversi distretti, che sia in grado di tracciare le diverse attività che vengono svolte relative agli utenti in carico, gli avanzamenti del servizio ed i relativi aggiornamenti.
- II. Nel particolare, deve quindi prevedere che i diversi interventi professionali vengano connessi in unico sistema informativo, nell’ambito del quale costituirà parametro di positiva valutazione la consultabilità di tutta la documentazione correlata.
- III. Ancorché non sia necessario lo sviluppo di una “piattaforma” in senso stretto, essendo ammissibile un sistema di cartelle protette “in cloud”, in sede di offerta tecnica verrà valutata la proposta più completa, efficace ed “user friendly”.

Art. 10 Elementi quantitativi del servizio.

- I. Il servizio si compone di due tipologie di prestazioni: quelle a remunerazione forfettaria, e quelle a remunerazione puntuale.

10.1 Prestazioni forfettarie

- I. Sono considerate prestazioni forfettarie legate sia alla singola persona che all’attività complessiva:
 - La valutazione iniziale per decidere l’ammissibilità al servizio;
 - la definizione, la stesura e la sottoscrizione del patto di servizio con l’utente;
 - il rapporto con i servizi sociali dei Comuni ed eventualmente con quelli specialistici;
 - i colloqui, le osservazioni in situazione e ogni altra attività relativa alla fase di presa in carico;
 - la tenuta e l’aggiornamento costante delle cartelle, utilizzando strumenti concordati con la Stazione appaltante;
 - la rendicontazione dell’attività con le modalità previste nel presente Capitolato, le riunioni d’équipe, i rapporti con aziende, enti, cooperative; lo scouting aziendale, i rapporti con ACB e ACB Servizi srl, il raccordo tra le diverse équipes territoriali.
- II. Particolare attenzione andrà riservata alla costruzione, al mantenimento ed allo sviluppo di reti formali di partenariato con enti territoriali, parti sociali ed imprese, finalizzate a sviluppare azioni integrate di accompagnamento al lavoro ed alla costruzione della “banca dati aziende”, ovvero di quelle aziende disponibili all’attuazione di dette azioni, che dovrà essere costantemente incrementata, in coerenza con gli sviluppi minimi garantiti in sede di offerta tecnica.
- III. Dette aziende dovranno essere prioritariamente individuate nell’ambito dei territori degli ambiti distrettuali cui i servizi sono rivolti, ed in subordine ubicate in ambito provinciale o comunque in territori limitrofi, eccezion fatta per quelle posizioni che prevedano lavori a distanza.
- IV. Dovrà quindi essere curato il momento di matching tra la domanda e l’offerta di esperienze lavorative.
- V. Per le prestazioni forfettarie dovrà essere garantito un monte ore non inferiore a 8.500 h.

10.2 Prestazioni puntuali

- I. Sono considerate prestazioni remunerabili singolarmente quelle relative a attivazioni di tirocini, inserimenti lavorativi, monitoraggi periodici.
- II. Il costo delle prestazioni varia a seconda della tipologia del soggetto che si riassume nei criteri di bassa, media, buona occupabilità, come sopra meglio definiti.
- III. Sono da riconsiderarsi nel criterio della buona occupabilità i soggetti in generica situazione di disagio sociale

10.2.1 Bassa occupabilità

- I. Per le persone in situazione di **bassa occupabilità** il calcolo risulta il seguente:

| TIROCINIO | ORE OPERATORE | €uro | INSERIMENTO LAVORATIVO | ORE OPERATORE | €uro |
|--|---------------|------------|---|---------------|-------------|
| RICERCA AZIENDA | 2 | 42 | RICERCA AZIENDA | 3 | 63 |
| COLLOQUIO PRESENTAZIONE | 2 | 42 | COLLOQUIO PRESENTAZIONE | 2 | 42 |
| VERIFICHE SERVIZI INVIANTE | 3 | 63 | VERIFICHE SERVIZIO INVIANTE | 3 | 63 |
| AFFIANCAMENTO IN SITUAZIONE | 32 | 672 | AFFIANCAMENTO IN SITUAZIONE E INCONTRI IN AZIENDA | 40 | 840 |
| ATT. AMMINISTRATIVE RC E INAIL PER ATTIVAZIONE | 1 | 21 | ATT. AMMINIST. PER CONVENZIONE | 2 | 42 |
| TOTALE in € | | 840 | | | 1050 |

10.2.2 Media occupabilità

- I. Per le persone in situazione di **media occupabilità** il calcolo risulta il seguente:

| TIROCINIO | ORE OPERATORE | €uro | INSERIMENTO LAVORATIVO | ORE OPERATORE | €uro |
|--|---------------|-------------|---|---------------|-------------|
| RICERCA AZIENDA | 2 | 42 | RICERCA AZIENDA | 6 | 126 |
| COLLOQUIO PRESENTAZIONE | 4 | 84 | COLLOQUIO PRESENTAZIONE | 4 | 84 |
| VERIFICHE SERVIZI INVIANTE | 6 | 126 | VERIFICHE SERVIZIO INVIANTE | 6 | 126 |
| AFFIANCAMENTO IN SITUAZIONE | 62 | 1302 | AFFIANCAMENTO IN SITUAZIONE E INCONTRI IN AZIENDA | 82 | 1722 |
| ATT. AMMINISTRATIVE RC E INAIL PER ATTIVAZIONE | 1 | 21 | ATT. AMMINIST. PER CONVENZIONE | 2 | 42 |
| TOTALE in € | | 1575 | | | 2100 |

10.2.3 Buona occupabilità

- I. Per quel che si riferisce alla **buona occupabilità** si ipotizza un costo forfettario di € 265 per il tirocinio, comprensivo delle attività amministrative RC e INAIL e € 840 per l'inserimento lavorativo.
- II. Le azioni di monitoraggio sono svolte nella seconda annualità dell'avvenuto inserimento ed hanno anch'esse un peso variabile a seconda delle problematiche presentate dalla persona. Esse variano da un massimo di venti ad un minimo di cinque ore circa per soggetto.
- III. Poiché nei casi di bassa e media occupabilità i progetti possono realizzarsi con una durata temporale superiore ai 12 mesi, si procederà trimestralmente a liquidare la quota parte di progetto realizzata e rendicontata.

10.2.5 Disposizioni Comuni/legenda

- I. Con riferimento alle precedenti tabelle, si precisa quanto segue:
 - Per **“colloquio di presentazione”** si intendono gli incontri in azienda per capirne le intenzioni, passaggio particolarmente importante che consente di rafforzare il contesto di rete territoriale, la presentazione del profilo del candidato, in una prima fase senza il diretto interessato e successivamente con il potenziale lavoratore. Ciò implica ovviamente la preparazione del soggetto svantaggiato all'incontro e la presentazione allo stesso della proposta lavorativa che si è costruita;
 - per **“affiancamento in situazione”** si intende la presenza dell'operatore in azienda per favorire l'apprendimento delle mansioni, il sostegno al tutor aziendale ed al gruppo di lavoro sulle modalità di trasmissione delle competenze e gli stili relazionali, nonché incontri strutturati con la proprietà o il responsabile delle risorse umane, o responsabili sociale nel caso di cooperative;
 - per **“attività amministrative”** si intendono tutte le attività connesse alla stesura del progetto, della convenzione, l'attivazione delle coperture assicurative INAIL, Responsabilità Civile, la loro trasmissione agli enti competenti, l'accompagnamento alla visita di idoneità.
 - nelle **“verifiche con i servizi”** sono ricompresi gli incontri o le comunicazioni ai fini di una condivisione progettuale e definizione degli obiettivi del percorso, eventuali modifiche in itinere ed il sostegno nelle fasi di criticità e/o aggravamento della situazione.

10.2.6 Esercitazioni all'autonomia ed all'inclusione sociale

- I. L'aggiudicatario s'impegna altresì ad eseguire ogni prestazione connessa all'attivazione delle azioni previste dalle D.g.r. 06 giugno 2016 - n. X/5258 e D.g.r. 25 luglio 2016 - n. X/5451 e s.m.i, dietro corresponsione della cifra di € 210,00 euro annue forfettarie. Il valore forfettario del voucher è comprensivo anche di costi amministrativi e assicurativi INAIL.

11 Modalità di determinazione del corrispettivo.

- I. Il valore annuo del contratto (IVA esclusa) per il primo biennio è pari a € 750.920,00 oltre all'IVA alle aliquote di legge.
- II. Su detto parametro sono fissati i requisiti di partecipazione, e gli ulteriori adempimenti amministrativi connessi al presente bando ed al contratto.
 - I. Sono previste le seguenti opzioni:
 - rinnovo programmato per un ulteriore biennio, per un importo pari a € 750.920,00.
 - ordinativi per servizi analoghi ulteriori, per un importo pari a € 600.000,00;
 - proroga tecnica per un periodo di sei mesi, per un importo pari a € 187.730,00.

- II. Il valore stimato dell'appalto ex art. 35 del Codice, comprensivo dunque delle opzioni facoltative ed eventuali, è pari a € 2.289.570,00.
- III. Il corrispettivo effettivo è determinato come segue:
 - per le prestazioni forfettarie: dall'incidenza percentuale, pari al 45%, riferita al totale delle prestazioni, per un impegno orario annuo non inferiore a 8.500 ore.;
 - per le prestazioni remunerabili singolarmente a seconda della tipologia attivata, si applicano i valori indicati nel precedente articolo 10, sino a concorrenza dell'importo massimo previsto. L'ordinazione di dette prestazioni non è vincolante per la stazione appaltante, che procederà a remunerare solo ed esclusivamente le prestazioni effettivamente richieste dai singoli enti aderenti sulla base di un sistema "a voucher", giacché il relativo importo costituisce solo ed esclusivamente un budget massimo di spesa meramente opzionale.
- IV. Il corrispettivo contrattuale è determinato applicando il ribasso percentuale offerto dall'aggiudicatario in sede di gara sia all'importo delle prestazioni forfettarie (€ 337.914,00), sia agli importi previsti per le prestazioni puntuali.
- V. L'importo del contratto (inteso come massimo pagabile) è comunque insensibile al ribasso, giacché lo stesso è da intendersi come disponibile per la Stazione appaltante al fine di incrementare il monte ore disponibile per il servizio.
- VI. Tutti gli importi citati negli atti di gara e negli atti contrattuali si intendono IVA esclusa.
- VII. Qualora, per qualunque motivo, una singola annualità venga frazionata, gli importi si intendono rideterminati di conseguenza.
- VIII. Si precisa che in caso di assenza, anche temporanea, di uno o più utenti beneficiari del servizio, le ore di servizio e assistenza previste per gli stessi, sono assegnate ad altri utenti anch'essi beneficiari del servizio (modalità dei cosiddetti "vasi comunicanti" o "compensazioni"). In altri termini, le ore che risulteranno residue, in caso di assenze di uno o più utenti, devono confluire in una banca delle ore ed utilizzate a seguito di condivisione con i servizi sociali della Stazione appaltante. Tale quantificazione è stimata sulla base dell'andamento del servizio negli anni scorsi.
- IX. Qualora nel corso del contratto venissero emanate leggi, regolamenti o comunque disposizioni, anche mediante provvedimenti amministrativi, aventi riflessi sia diretti che indiretti sul contenuto del contratto e sull'esecuzione del servizio, le parti stabiliranno, di comune accordo, le conseguenti variazioni anche economiche, in applicazione dei principi di leale collaborazione, proporzionalità e conservazione delle finalità del contratto.
- X. Nelle more della definizione di eventuali contenziosi, o comunque in assenza dell'accordo di cui al precedente comma, l'aggiudicatario, non può in alcun modo interrompere il servizio o rifiutarne in tutto o in parte l'erogazione.

12 Sede/i operativa/e

- I. L'aggiudicatario s'impegna a disporre di una sede operativa, resa disponibile secondo qualsivoglia forma giuridica prevista dall'ordinamento, dal momento della stipula e per tutta la durata del contratto, e rispondente ai requisiti minimi previsti dalla D.G.R. n. 2412 del 26/10/2011 (allegato 2., lettera C) CAPACITA' LOGISTICA E GESTIONALE) e relativi provvedimenti attuativi, ed ubicata nel territorio della provincia di Brescia.

- II. In sede di offerta verrà positivamente valutata la presenza di ulteriori sportelli sul territorio provinciale, con maggior premialità allorquando ubicati nei Comuni afferenti agli ambiti distrettuali cui le prestazioni oggetto del presente Capitolato sono destinate.

13 Servizi aggiuntivi ed opzionali

- I. Fatto salvo quanto previsto dalla eventuale Offerta Tecnica presentata dall'aggiudicataria in sede di gara, questi deve essere disponibile a svolgere eventuali servizi integrativi o aggiuntivi richiesti dalla Stazione appaltante nell'ambito di sviluppo di politiche sociali anche in relazione al Piano di Zona vigente, nell'ambito del budget opzionale previsto dagli atti di gara.
- II. Nelle ipotesi di cui al punto precedente rientra altresì l'attivazione dei servizi a favore di altri ambiti distrettuali originariamente non aderenti al SIL.
- III. La Stazione appaltante si riserva di attivare tali servizi solo qualora se ne rilevasse la necessità e in presenza di idonee risorse reperibili tra le disponibilità di bilancio
- IV. In tal caso è sottoscritto un atto aggiuntivo o un addendum che dia conto dell'integrazione dei rapporti contrattuali tra le parti, anche mediante corrispondenza secondo l'uso del commercio; la definizione del relativo corrispettivo s'atterrà ai diversi costi orari proposti in sede di offerta economica e, per quelli non immediatamente deducibili, dovrà comunque essere comunque ispirata ai principi di coerenza e proporzionalità con i corrispettivi previsti per i servizi contrattuali ordinari.
- V. È facoltà dei singoli ambiti distrettuali imporre all'aggiudicatario l'esecuzione dei servizi di cui al presente contratto presso una sede dagli stessi ambiti messa a disposizione a titolo gratuito, ed ubicata sui rispettivi territori. In tal caso all'appaltatore verrà riconosciuta per ogni giornata effettiva un'ora aggiuntiva, idonea in guisa omnicomprensiva a remunerare i costi aggiuntivi sostenuti dall'aggiudicatario per i trasferimenti.

13.1 Partecipazione a bandi di finanziamento

- I. L'aggiudicatario è tenuto, a cadenza annuale, a presentare un progetto con finalità analoghe a quelle previste dal presente Capitolato, nell'ambito di bandi di finanziamento pubblicati da soggetti terzi (es. regionali, Fondazione Cariplo ecc.), per l'implementazione di interventi sperimentali ed innovativi, o che comunque possano avere positive ricadute nell'ambito delle politiche attive per il lavoro.
- II. In caso di finanziamento, l'aggiudicatario sarà soggetto partner di progetto, abilitato ad erogare le prestazioni ivi previste, nell'ambito del budget opzionale previsto dagli atti di gara.

Capo 3 – IL PERSONALE

14 Personale – disposizioni generali

- I. Per tutte le attività di gestione del servizio, oggetto del presente Capitolato, la ditta Appaltatrice si avvarrà di personale qualificato che opererà sotto la sua esclusiva responsabilità.
- II. Sin dall'inizio del servizio, l'aggiudicatario deve disporre di risorse umane idonee e adeguate, in numero e professionalità, atte a garantire l'esecuzione delle attività a regola d'arte, in coerenza con la proposta tecnica formulata.
- III. Tutto il personale deve essere professionalmente qualificato e costantemente aggiornato sulle tecniche di manipolazione, sull'igiene, sulla sicurezza e sulla prevenzione, nel rispetto di quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, dalle normative di riferimento e dalle indicazioni del presente Capitolato.
- IV. Con la presentazione dell'offerta, la Ditta Appaltatrice espressamente manleva e rende indenne la Stazione appaltante ed i suoi obbligati da ogni e qualsiasi azione, pretesa o richiesta avanzata a qualsiasi titolo dal personale di impresa o da terzi in relazione al rapporto di lavoro, compresi gli infortuni sul lavoro o comunque connessi con l'esercizio di cui al presente Capitolato.
- V. La Stazione appaltante si riserva il diritto di chiedere alla Ditta la sostituzione del personale ritenuto non idoneo al servizio, per comprovati motivi; in tale caso la Ditta provvederà entro 10 giorni alla sostituzione senza che ciò possa costituire motivo di maggiore onere e senza contraddittorio.

15 Le figure professionali

- I. L'organico, per tutta la durata del contratto deve essere quello dichiarato in fase di offerta dalla Ditta, come numero, professionalità e mansioni.
- II. La Ditta Appaltatrice si impegna a garantire la qualità del servizio attraverso la presenza del seguente personale di struttura.

15.1 Il responsabile dell'unità organizzativa

- I. Il responsabile si occupa delle seguenti aree di attività:
 - organizzazione delle risorse umane, strumentali, tecnologiche e finanziarie;
 - coordinamento della manutenzione e miglioramento del servizio;
 - promozione e gestione delle relazioni territoriali con le imprese, le istituzioni e gli altri soggetti locali;
 - promozione dei servizi;
 - presidio dell'attuazione e monitoraggio dei programmi di attività.
- II. Il responsabile dovrà alternativamente essere in possesso di uno dei seguenti titoli di studio:
 - a. diploma di Istruzione secondaria superiore ed esperienza almeno biennale nella gestione di risorse umane, strumentali e finanziarie;
 - b. diploma di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP) ed esperienza almeno triennale nella gestione di risorse umane, strumentali e finanziarie.

15.2 L'addetto all'accoglienza ed all'informazione degli utenti

- I. La figura in parola si occupa delle seguenti aree di attività:
 - gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
 - informazione e colloquio individuale;
 - supporto alla corretta conoscenza delle opportunità in relazione alle politiche per l'occupazione;
- II. L'addetto dovrà alternativamente essere in possesso di uno dei seguenti titoli di studio:
 - a. diploma di Istruzione secondaria superiore oppure diploma di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP);
 - b. esperienza almeno quinquennale in mansioni analoghe.

15.3 Tutor

- I. Il tutor si occupa delle seguenti aree di attività:
 - - diagnosi dei bisogni e della domanda individuale;
 - - bilancio professionale;
 - - supporto alla predisposizione di un percorso personalizzato;
 - - stipula e gestione del patto di servizio e del piano di intervento personalizzato;
 - - monitoraggio e valutazione delle azioni (orientative, formative o di inserimento lavorativo);
 - - supporto alla predisposizione della domanda di certificazione e del portfolio delle evidenze.
- II. Il tutor dovrà alternativamente essere in possesso di uno dei seguenti titoli di studio:
 - a. diploma di laurea e formazione specifica (master, specializzazione) nell'ambito delle metodologie dell'orientamento;
 - b. diploma di laurea ed esperienza almeno biennale nell'ambito dell'orientamento nel sistema di istruzione, della formazione o del lavoro;
 - c. diploma di istruzione secondaria superiore ed almeno cinque anni di esperienza professionale in ambito orientativo;
 - d. diploma di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP) ed almeno sei anni di esperienza professionale in ambito orientativo.

16 I referenti

- I. L'Organizzazione rende disponibili, per le necessità espresse ed implicite del Committente, le seguenti figure referenti:
 - referente di contratto per i rapporti tra Committente e aggiudicatario – figura di sufficiente autonomia decisionale che rappresenti la Direzione dell'aggiudicatario che fungerà da tramite tra l'aggiudicatario ed il committente al fine di risolvere eventuali problemi di ordine contrattuale;
 - referente operativo per i singoli distretti – figura quotidianamente disponibile, almeno telefonicamente, e delegata alla supervisione della corretta esecuzione delle prestazioni; ciascun distretto dovrà poter disporre di un referente, il quale potrà essere comunque impiegato cumulativamente su più distretti. Il referente dovrà mantenere un contatto continuo con gli uffici competenti preposti al controllo dell'andamento dell'appalto, dovranno avere facoltà e mezzi per sopperire a tutte le evenienze che dovessero riguardare adempimenti contrattuali e dovranno essere disponibili nelle ore di svolgimento del servizio.

- II. Alla stessa stregua la Stazione appaltante individuerà, prima dell'avvio del servizio, un proprio referente le cui generalità e recapiti sono Comunicati tempestivamente all'aggiudicataria, alla quale saranno altresì Comunicate le generalità dei referenti dei singoli ambiti distrettuali.

17 Personale: variazioni e reintegri

- I. L'organico impiegato per l'espletamento del servizio, per tutta la durata del contratto, deve essere quello dichiarato in sede di offerta tecnica dall'Organizzazione, fatte salve le eventuali integrazioni o riduzioni in relazione all'andamento del servizio. Tali variazioni devono essere necessariamente motivate ed approvate dal Committente. In mancanza di tale approvazione formale non può essere effettuata alcuna variazione di organico.
- II. Per quanto attiene al reintegro del proprio personale assente, l'Organizzazione è tenuta a sostituirlo comunque garantendo i parametri di servizio previsti per il servizio oggetto del presente appalto.
- III. L'aggiudicataria deve impiegare per il servizio e per tutta la durata del contratto il medesimo personale al fine di garantire continuità nel servizio. Non sono tollerati turn over di personale, se non per cause di forza maggiore, in misura superiore a 1/4 delle forze presenti in ragione di anno ovvero nella minore misura assicurata dall'aggiudicataria in sede di Offerta tecnica (qualora oggetto di migliororia). La violazione della predetta disposizione potrà comportare la risoluzione del contratto in danno dell'aggiudicataria, con l'addebito dei danni e delle maggiori spese sostenute dalla Stazione appaltante.
- IV. L'aggiudicataria deve comunque garantire l'immediata sostituzione dei propri operatori assenti per qualsiasi motivo, nonché di quelli che, a giudizio insindacabile della Stazione appaltante, dovessero risultare non idonei allo svolgimento del servizio e per i quali la stessa Stazione appaltante chieda l'allontanamento.

17.1 Continuità del servizio

- I. I servizi attivati, non possono essere interrotti, sospesi o abbandonati se non per comprovate cause di forza maggiore.
- II. L'Aggiudicataria si impegna a garantire la continuità dei servizi oggetto del contratto provvedendo alle opportune sostituzioni od integrazioni del proprio personale che dovesse dimostrarsi insufficiente o inadeguato, anche per assenze a qualunque titolo.
- III. Nulla è dovuto all'Aggiudicataria per la mancata prestazione del servizio, anche se ciò fosse causato da scioperi del proprio personale o altre legittime cause.
- IV. In caso di scioperi o assemblee del proprio personale è fatto obbligo all'Aggiudicataria di darne notizia alla Stazione appaltante almeno 48 ore prima del giorno fissato per lo sciopero o per l'assemblea sindacale. Le vertenze sindacali all'interno dell'organizzazione dell'Aggiudicataria devono pienamente rispettare la legge n. 146 del 1990. A tal fine, entro sei mesi dall'aggiudicazione, l'Aggiudicataria deve concordare con il proprio personale un codice di autoregolamentazione del diritto di sciopero, il quale, anche in base agli accordi vigenti per il personale dipendente della Stazione appaltante, preveda il rispetto di quanto fissato dall'accordo sui livelli dei servizi di pubblica utilità pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 256 del 31 ottobre 2002, pagina 26 e seguenti.

18 Formazione e addestramento

- I. La Ditta deve garantire lo svolgimento di corsi di formazione e addestramento, allo scopo di informare e formare adeguatamente il proprio personale, come da dettaglio esplicitato in sede di offerta tecnica.
- II. La pianificazione generale della formazione per il primo biennio deve essere resa disponibile già in sede di offerta tecnica.
- III. Per la formazione degli anni successivi (in caso di rinnovo), l'aggiudicatario deve prevedere un sistema di valutazione delle necessità formative con il quale strutturare la formazione in itinere, fermo restando che dovrà essere erogata formazione in misura non inferiore al numero di ore offerto in sede di gara per il primo biennio di servizio. Elenco del personale formato, con evidenza degli argomenti trattati, del calendario di svolgimento e della qualifica dei docenti è consegnato alla Stazione a semplice richiesta.

19 Obblighi del personale

- I. Il Personale deve essere idoneo alle mansioni assegnate per capacità fisiche e per qualifica professionale, deve mantenere un contegno decoroso ed irreprensibile, corretto, cortese, e disponibile alla collaborazione. Il Personale deve garantire la riservatezza assoluta relativamente a tutto ciò di cui venisse a conoscenza nel rapporto di servizio, in piena osservanza del D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii e del GDPR, nonché del segreto d'ufficio.
- II. È fatto tassativo divieto all'Aggiudicataria e al proprio personale, a qualunque titolo utilizzato per il servizio, di richiedere o accettare dagli utenti compensi di alcun genere; parimenti è fatto divieto di erogare agli utenti dei servizi in carico per l'appalto, interventi a pagamento, sia pure prestati in orari e tempi diversi da quelli stabiliti dalla Stazione appaltante e dal presente Capitolato. La non osservanza di tale disposizione consente alla Stazione appaltante di esigere l'allontanamento del personale coinvolto e qualora la non osservanza riguardasse la stessa aggiudicataria l'eventuale penalità prevista dal contratto, o, nei casi più gravi o in caso di reiterazione, di risolvere il contratto in danno dell'aggiudicataria.
- III. Il personale è soggetto altresì agli obblighi di cui agli artt. 20 e 78. del D. Lgs. 81/2008.

20 Disposizioni generali sulla manodopera

- I. L'appaltatore è tenuto all'esatta osservanza di tutte le leggi, regolamenti e norme vigenti in materia, nonché eventualmente entrate in vigore nel corso dei lavori, e in particolare:
 - a) ai sensi dell'art. 30, comma 4, del Codice, nell'esecuzione dei servizi che formano oggetto del presente appalto è applicato il contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto svolta dall'impresa anche in maniera prevalente, fatte salve le diverse disposizioni per eventuali lavoratori autonomi;
 - b) i suddetti obblighi vincolano l'appaltatore anche se non è aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse e indipendentemente dalla natura, dalla struttura o dalle dimensioni dell'impresa stessa e da ogni altra sua qualificazione giuridica;

- c) è responsabile in rapporto alla Stazione appaltante dell'osservanza delle norme anzidette da parte degli eventuali subappaltatori nei confronti dei rispettivi dipendenti, anche nei casi in cui il contratto collettivo non disciplini l'ipotesi del subappalto; il fatto che il subappalto non sia stato autorizzato non esime l'appaltatore dalla responsabilità, e ciò senza pregiudizio degli altri diritti della Stazione appaltante;
- d) è obbligato al regolare assolvimento degli obblighi contributivi in materia previdenziale, assistenziale, antinfortunistica e in ogni altro ambito tutelato dalle leggi speciali.
- II. Ai sensi degli articoli 30, commi 5 e 6, e 105, commi 10 e 11, del Codice dei contratti, in caso di ritardo immotivato nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente dell'appaltatore o dei subappaltatori, la Stazione appaltante paga anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'affidatario del contratto. Parimenti in caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva relativo a personale dipendente dell'affidatario o del subappaltatore o dei soggetti titolari di subappalti e cottimi di cui all'articolo 105 del Codice, impiegato nell'esecuzione del contratto, la Stazione appaltante trattiene dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi.
- III. In ogni momento il DEC e, per suo tramite, il RUP, possono richiedere all'appaltatore e ai subappaltatori copia del libro unico del lavoro di cui all'articolo 39 della legge 9 agosto 2008, n. 133; possono altresì richiedere i documenti di riconoscimento al personale presente nella struttura e verificarne la effettiva iscrizione nel predetto libro unico del lavoro dell'appaltatore o del subappaltatore autorizzato.
- IV. Anche a tal fine l'Appaltatore, prima dell'inizio dell'esecuzione dell'appalto dovrà Comunicare ad ACB l'elenco nominativo del personale da impiegare con esatte generalità, domicilio e posizioni assicurative e previdenziali. Inoltre l'Operatore economico dovrà inviare alla Stazione appaltante con cadenza mensile in allegato alla fattura l'elenco nominativo del personale impiegato con le relative generalità. L'elenco dovrà essere comprensivo del personale impiegato saltuariamente, parzialmente o provvisoriamente. Ogni variazione del personale, comprese eventuali sostituzioni, dovrà essere Comunicata alla Stazione appaltante prima che il personale, non compreso nell'elenco già consegnato, sia avviato all'espletamento del servizio.
- V. L'Aggiudicatario è tenuto a detenere presso il luogo di esecuzione dell'appalto la documentazione idonea a dimostrare la regolarità dei rapporti di lavoro intercorrenti con i lavoratori stessi.
- VI. Entro 30 (trenta) giorni dall'inizio dell'esecuzione del servizio l'Appaltatore dovrà trasmettere ad ACB copia della Comunicazione consegnata ai lavoratori ai sensi dell'articolo 1 del D. Lgs. 26 maggio 1997, n. 152 sulle condizioni applicabili al rapporto di lavoro. Analogamente l'Operatore economico dovrà provvedere nel caso di nuovi inserimenti di personale nella forza lavoro utilizzata per l'esecuzione del servizio.
- VII. Tale personale, compresi i soci delle cooperative, dovrà essere in regola con gli obblighi di formazione in materia di igiene.

21 Sicurezza dei lavoratori

- I. L'appaltatore è obbligato ad osservare le misure generali di tutela di cui all'articolo 15 del Decreto Legislativo n. 81 del 9 aprile 2008 s.m.i., nonché tutte le misure specifiche pertinenti in relazione alle caratteristiche dei servizi, degli ambienti ove essi si svolgono e delle attrezzature utilizzate.
- II. L'appaltatore deve quindi, tra l'altro, provvedere secondo la disciplina prevista dal "Titolo III - Uso delle attrezzature di lavoro e dei dispositivi di protezione individuale", artt. 69 e seguenti, a fornire al Personale tutte le attrezzature di lavoro, nonché i materiali e i dispositivi di tutela e protezione individuale dai rischi professionali conformi alle specifiche tecniche previsti dalla normativa vigente.
- III. Sono a carico dell'appaltatore i corsi ed aggiornamenti del Personale in base agli artt. 36 e 37 al D. Lgs. 81/2008, nonché la sorveglianza sanitaria di cui all'art. 41 del medesimo Decreto. Parimenti a carico dell'aggiudicatario è il costo relativo alla sorveglianza sanitaria di cui alla sezione V del D. Lgs. 81/2008.
- IV. L'appaltatore deve fornire al Personale tutti i materiali occorrenti per l'espletamento dei Servizi e per il contenimento dei rischi. Le divise e gli abiti del Personale devono permettere una distinzione dei diversi profili professionali sanitari impiegati, nel rispetto della normativa vigente.
- V. Ai sensi degli articoli 18, comma 1, lettera u), 20, comma 3 e 26, comma 8, del Decreto n. 81 del 2008, l'appaltatore è obbligato a fornire a ciascun soggetto occupato nel servizio una apposita tessera di riconoscimento, impermeabile ed esposta in forma visibile, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore, i dati identificativi del datore di lavoro e la data di assunzione del lavoratore. L'appaltatore risponde dello stesso obbligo anche per i lavoratori dipendenti dai subappaltatori autorizzati; la tessera dei predetti lavoratori deve riportare gli estremi dell'autorizzazione al subappalto. Tutti i lavoratori sono tenuti ad esporre detta tessera di riconoscimento.
- VI. Tale obbligo grava anche in capo ai lavoratori autonomi che esercitano direttamente la propria attività nel medesimo luogo di lavoro, i quali sono tenuti a provvedervi per proprio conto.
- VII. Ai sensi degli art. 17 e 29 del D. Lgs 81/2008, se pertinente, deve procedere alla redazione del Documento di Valutazione dei Rischi, il quale dovrà essere custodito presso l'unità produttiva alla quale si riferisce la valutazione stessa.
- VIII. Resta fermo il rigoroso rispetto da parte dell'aggiudicatario di qualsivoglia disposizione, governativa o regionale, volta a contrastare l'emergenza epidemiologica Covid-19.

22 Sicurezza dei lavoratori per i rischi interferenziali

- I. L'esecuzione delle prestazioni non presenta rischi da interferenza in quanto eseguite in luoghi fuori dalla giuridica disponibilità della Stazione appaltante, pertanto i costi specifici di sicurezza (articolo 23, comma 15, del decreto legislativo n. 50 del 2017 e articolo 26, comma 3, primi quattro periodi, comma 3-ter e comma 5, del decreto legislativo n. 81 del 2008), riferiti a rischi da interferenza, sono pari a zero e non è necessaria la redazione del DUVRI (determinazione Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici n. 3 del 5 marzo 2008, Circolare Ministero del Lavoro e della Previdenza sociale n. 24 del 2007).
- II. L'Aggiudicataria deve osservare tutte le disposizioni relative alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro, ai sensi del decreto legislativo n. 81 del 2008 e dell'ulteriore normativa vigente in materia, rispetto alle quali assume piena ed esclusiva responsabilità.

- III. Per l'espletamento delle attività di cooperazione e di coordinamento di cui all'articolo 26 del decreto legislativo n. 81 del 2008, l'Aggiudicataria e la Stazione appaltante organizzano apposite riunioni tecniche, con particolare riferimento all'attivazione di servizi astrattamente idonei a generare interferenze, ai fini della riduzione ed eliminazione degli eventuali rischi correlati.
- IV. Alla fine dell'incontro di cui al precedente comma è redatto un apposito verbale contenente tutte le informazioni e decisioni acquisite.

23 Clausole sociali

- I. Ai fini di tutelare la stabilità occupazionale del personale attualmente impiegato si applica l'art. 50 del Codice. L'aggiudicatario è tenuto ad assumere prioritariamente gli stessi addetti che operavano nella precedente gestione dell'appalto, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dall'imprenditore subentrante, considerando altresì la peculiarità del servizio.
- II. A tal fine si riporta l'elenco del personale attualmente adibito (in via promiscua) al servizio:

| MANSIONE | N OPERATORI | INQUADRAMENTO | ORE/SETT |
|----------------------|-------------|---------------------|----------|
| DIREZIONE | 1 | F2 | 5 |
| COORDINAMENTO | 1 | E2 | 5 |
| COORDINATORE U.O. | 1 | D3 | 38 |
| COORDINATORE U.O. | 1 | Libero prof. P. IVA | 35 |
| COORDINATORE U.O. | 1 | D2 | 23 |
| COORDINATORE U.O. | 1 | E1 | 35 |
| OPERATORE MEDIAZIONE | 3 | D2 | 20 |
| OPERATORE MEDIAZIONE | 6 | D2 | 38 |
| OPERATORE MEDIAZIONE | 1 | D2 | 26 |
| OPERATORE MEDIAZIONE | 1 | D2 | 18 |
| OPERATORE MEDIAZIONE | 1 | Libero prof. P. IVA | 18 |

Capo 4 – CONTROLLI E VERIFICHE

24 Relazioni sull'andamento del servizio

- I. L'Aggiudicataria si impegna a garantire e trasmettere al Comune/Ambito interessato:
 1. gli elaborati mensili delle presenze dei singoli operatori;
 2. una relazione semestrale, ove vengano specificati gli interventi effettuati, l'andamento complessivo del servizio, le proposte di modifica in base ai bisogni dell'utenza e le osservazioni ritenute importanti per il buon andamento del servizio stesso;
 3. una relazione consuntiva annuale dettagliata su tutta l'attività complessiva svolta, le criticità incontrate e le proposte di miglioramento / implementazione.
- II. Almeno la relazione consuntiva annuale dovrà sviluppare un sistema di indicatori di risultato in grado di misurare l'efficacia e l'efficienza del lavoro (es. di indicatori: tempo che rimane in attesa un disabile prima di essere collocato; numero e qualità di proposte che gli vengono offerte; numero di trasformazioni da tempo determinato ad una occupazione stabile; numero di aziende che vengono contattate; periodicità dei contatti; aziende messe in campo per implementare l'occupabilità dei soggetti).
- III. L'elenco degli indicatori proposti dovrà essere reso disponibile già in sede di offerta.

25 Diritto di controllo della Stazione appaltante

- I. La Stazione appaltante mantiene le proprie funzioni di indirizzo e coordinamento sull'esecuzione del servizio, con ampia facoltà di controllo, nonché la titolarità dei casi.
- II. La Stazione appaltante individua negli Ambiti distrettuali e in specie nel Referente d'Ambito il riferimento per la gestione del servizio oggetto del presente appalto interfacciandosi con l'appaltatore impegnato in tutte le disposizioni organizzative e progettuali inerenti il servizio in argomento.
- III. Gli Assistenti Sociali dei singoli Comuni, quali titolari dei casi assegnati, saranno i referenti per la progettazione e l'attuazione dei singoli interventi: sarà a cura di Stazione appaltante e ambiti individuare un percorso logico e semplificato affinché le informazioni siano correttamente e tempestivamente comunicate.
- IV. La Stazione appaltante, comunque, si riserva di effettuare, in ogni tempo, verifiche sulla qualità e sull'efficacia delle prestazioni. Le risultanze di tali verifiche entrano a far parte della valutazione complessiva dell'erogazione dei servizi prevista al termine del contratto, anche ai fini del rilascio del certificato di conformità o dell'applicazione di penali.

26 Customer satisfaction

- I. L'aggiudicataria, con cadenza minima annuale, dovrà provvedere ad effettuare indagini di customer satisfaction al fine di relazionare alla Stazione appaltante rispetto al livello di qualità dei servizi percepiti dagli utenti in carico.

Capo 5 – ONERI ULTERIORI E DISCIPLINA CONTRATTUALE

27 Danni e polizza assicurativa

- I. La ditta appaltatrice assume piena e diretta responsabilità gestionale dei servizi affidati liberando a pari titolo la Stazione appaltante ed impegnandosi ad eseguire ogni prestazione "a regola d'arte", nel rispetto delle prescrizioni del presente Capitolato, di ogni normativa vigente in materia, con particolare riferimento a quella concernente sicurezza sul lavoro. La ditta appaltatrice risponderà direttamente, penalmente e civilmente, dei danni alle persone o alle cose comunque provocati nell'esecuzione del servizio, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di compensi da parte della Stazione appaltante o degli ambiti cui i servizi sono rivolti, salvi gli interventi in favore dell'impresa da parte di società assicuratrici. Le spese che la Stazione appaltante dovesse comunque sostenere a tale titolo saranno dedotte dai crediti dell'Aggiudicataria e, in ogni caso, da questi rimborsate.
- II. L'Aggiudicataria deve Comunicare tempestivamente alla Stazione appaltante, il verificarsi di eventuali infortuni o incidenti durante l'attività, fermi restando i suoi obblighi di denuncia all'INAIL ai sensi delle disposizioni vigenti.
- III. L'Aggiudicataria risponde interamente per ogni difetto delle attrezzature e ausili impiegati, anche se di proprietà della Stazione appaltante, nell'espletamento dei servizi, nonché degli eventuali danni a persone o cose che dagli stessi possano derivare.
- IV. L'Aggiudicataria, oltre alle norme del presente Capitolato, deve osservare e far osservare al proprio personale tutte le disposizioni conseguenti a leggi, regolamenti e decreti in vigore o emanati durante il periodo dell'appalto.
- V. L'aggiudicataria deve stipulare e consegnare, entro 10 giorni dalla richiesta, specifica polizza assicurativa R.C.T./O (Responsabilità civile verso terzi / Responsabilità civile verso prestatori di lavoro) con preciso riferimento al servizio oggetto del presente Capitolato, a copertura dei danni relativi ai rischi inerenti la gestione affidata, in particolare, con le seguenti caratteristiche:
 - 1- massimale unico per sinistro non inferiore a euro 5.000.000,00= (cinquemilioni/00) - con limite non inferiore a euro 5.000.000,00.= (cinquemilioni/00) per R.C.T. e con un sottolimito non inferiore a euro 2.500.000,00.= (duemilionicinquecentomila/00) per R.C.O.;
 - 2- validità non inferiore alla durata del servizio;
 - 3- clausola espressa di rinuncia di rivalsa da parte della compagnia assicuratrice per le somme pagate a titolo di risarcimento del danno a terzi, per sinistri liquidati ai sensi di polizza, nei confronti di chicchessia, compresi la Stazione appaltante e i suoi dipendenti – fatti salvi i casi di dolo imputabili a questi ultimi.
- VI. In alternativa alla stipulazione della polizza di cui al precedente periodo, l'Aggiudicataria può produrre una polizza avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica richiesta. In tale caso l'Aggiudicataria deve produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche il servizio oggetto del presente Capitolato svolto per la Stazione appaltante, precisando che non vi sono limiti al numero di sinistri, e che i massimali assorbono quelli richiesti.
- VII. Si precisa che:

- 4- l'esistenza (validità ed efficacia) delle polizze assicurative di cui al presente articolo costituisce condizione essenziale di efficacia del contratto stesso e, pertanto, qualora l'Aggiudicataria non sia in grado di provare in qualsiasi momento l'esistenza delle coperture assicurative di che trattasi, il Contratto si intenderà risolto di diritto, con conseguente incameramento della cauzione definitiva, a titolo di penale, fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno eventualmente subito;
- 5- le polizze assicurative non liberano l'Aggiudicataria dalle proprie responsabilità, avendo le stesse esclusivamente lo scopo di ulteriore garanzia;
- 6- copia delle polizze assicurative, debitamente quietanzate, dovrà essere consegnata dall'Aggiudicataria alla Stazione appaltante prima della stipula del contratto – le quietanze relative alle annualità successive dovranno essere prodotte dall'Aggiudicataria alle relative scadenze.
- VIII. L'Aggiudicataria si obbliga a tenere indenne la Stazione appaltante da qualsiasi responsabilità per infortuni occorsi al proprio personale durante l'esecuzione del servizio, nonché a sollevare la stessa Stazione appaltante da qualsiasi responsabilità derivante da eventuali azioni proposte direttamente nei suoi confronti ai sensi degli articoli 1676 e 2043 del Codice civile.

28 Interpretazione del contratto e del Capitolato speciale d'appalto

- I. In caso di norme del presente Capitolato tra loro non compatibili o apparentemente non compatibili, trovano applicazione in primo luogo le norme eccezionali o quelle che fanno eccezione a regole generali, in secondo luogo quelle maggiormente conformi alle disposizioni legislative o regolamentari oppure all'ordinamento giuridico, in terzo luogo quelle di maggior dettaglio e infine quelle di carattere ordinario.
- II. L'interpretazione delle clausole contrattuali, così come delle disposizioni del presente Capitolato, è fatta tenendo conto delle finalità del contratto e dei risultati ricercati con l'esternalizzazione del servizio; per ogni altra evenienza trovano applicazione gli articoli da 1362 a 1369 del codice civile.
- III. Eventuali clausole o indicazioni relative ad aspetti tecnici e prestazionali tra la Stazione appaltante ed il concessionario, riportate negli allegati o in altra documentazione posta a base di gara, retrocedono rispetto a clausole o indicazioni previste nel presente Capitolato.
- IV. In tutti gli atti predisposti dalla Stazione appaltante i valori in cifra assoluta si intendono in Euro e, ove non diversamente specificato, si intendono I.V.A. esclusa.
- V. Tutti i termini di cui al presente Capitolato speciale, se non diversamente stabilito nella singola disposizione, sono computati in conformità al Regolamento CEE 3 giugno 1971, n. 1182.

29 Disposizioni particolari riguardanti l'appalto

- I. La presentazione dell'offerta da parte dei concorrenti comporta automaticamente, senza altro ulteriore adempimento, dichiarazione di responsabilità di avere esaminato direttamente o con delega a personale dipendente tutta la documentazione di gara e di avere preso conoscenza delle condizioni locali, nonché di tutte le circostanze generali e particolari suscettibili di influire sulla determinazione dei prezzi, sulle condizioni contrattuali e sull'esecuzione dei servizi e di aver giudicato i servizi stessi realizzabili, i documenti di gara adeguati ed i prezzi nel loro complesso remunerativi e tali da consentire il ribasso offerto, nonché di avere effettuato una verifica della disponibilità della manodopera necessaria per l'esecuzione dei servizi.
- II. La successiva sottoscrizione del contratto da parte del concessionario equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza e incondizionata accettazione della legge, dei regolamenti e di tutte le norme

vigenti in materia di contratti pubblici, nonché alla completa accettazione di tutte le norme che regolano la presente concessione, con particolare anche se non esclusivo riferimento al presente Capitolato prestazionale.

30 Rinvio allo schema di contratto

- I. Per le questioni di natura sinallagmatica non disciplinate dal presente Capitolato si rimanda allo schema di contratto, il quale contiene le clausole dirette a regolare nello specifico il rapporto giuridico tra Stazione appaltante ed appaltatore, ed a porre ulteriori oneri a carico di quest'ultimo.

Capo 6 – VALUTAZIONE DELLE OFFERTE E AGGIUDICAZIONE

31 Criterio di aggiudicazione

L'appalto è aggiudicato a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa secondo il miglior rapporto qualità prezzo.

La relativa graduatoria di merito verrà formata in ragione dei criteri di valutazione di seguito stabiliti:

| Criteri di valutazione | Punteggio massimo |
|------------------------|-------------------|
| Offerta tecnica (PT) | 80 |
| Offerta economica (PE) | 20 |
| Totale (PTOT) | 100 |

Punteggio Tecnico (PT)

Il Punteggio Tecnico (PT) è determinato dalla sommatoria dei punteggi attribuiti a ogni singolo elemento di

cui si compone l'offerta tecnica, con le modalità nel prosieguo indicate.

La documentazione tecnica da presentare dovrà essere redatta seguendo i mandati indicati nel Capitolato Prestazionale, e strutturata secondo lo schema qui di seguito riportato:

| CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE | | | Punteggio Max 80 |
|---|------------------------------------|---|---------------------|
| A | Personale | | 12 |
| | A1 | L'offerente dovrà indicare l'organico che si impegna ad impiegare nell'appalto, con riferimento al personale operativo nell'appalto ed al personale referente con dettaglio di funzioni, qualifiche, giorni, orari di servizio. | 6 |
| | A2 | L'offerente dovrà illustrare le politiche adottate per il personale, con riferimento sia ai profili gestionali specifici per il servizio (sostituzioni, emergenze, turn over, ecc.). | 3 |
| | A3 | L'offerente dovrà illustrare il proprio piano della formazione del personale relativo al primo biennio di servizio, con specifica indicazione degli argomenti trattati e del monte ore relativo. (la valutazione terrà conto degli elementi quantitativi solo in relazione a profili di adeguatezza, e non saranno oggetto di valutazione attività ritenute ultronee o abnormi rispetto al necessitato). | 3 |
| B | Sedi di servizio | | 8 |
| | B1 | L'offerente dovrà indicare l'ubicazione e le caratteristiche minime della sede operativa della quale s'impegna a disporre | 4 |
| | B2 | L'offerente dovrà indicare l'ubicazione e le caratteristiche minime di eventuali ulteriori sportelli operativi delle quali s'impegna a disporre | 4 |
| C | Modalità di gestione del servizio | | 11 |
| | C1 | Criteri, strumenti e modalità operative per la presa in carico degli utenti e per l'analisi delle competenze | 4 |
| | C2 | Criteri, strumenti e modalità operative per l'avvio, l'accompagnamento ed il monitoraggio del percorso di integrazione lavorativa | 4 |
| | C3 | Modello di coordinamento del servizio | 3 |
| D | Costruzione di reti e partenariati | | 20 |
| | D1 | Criteri e modalità operative per la costruzione, il mantenimento e lo sviluppo di reti formali di partenariato con enti territoriali, parti sociali ed imprese, finalizzate a sviluppare azioni integrate di accompagnamento al lavoro ed alla costruzione della "banca dati aziende", ovvero di quelle aziende disponibili all'attuazione di dette azioni, | 4 |

| | | | |
|---|--|--|----|
| | D2 | Consistenza minima della “banca dati aziende” che l’offerente s’impegna a garantire sin dal momento di stipula del contratto | 8 |
| | D3 | Incremento minimo annuo della consistenza minima di cui sopra che l’aggiudicatario s’impegna a garantire | 4 |
| | D4 | Criteri e modalità operative relative al momento di matching tra la domanda e l’offerta di esperienze lavorative. | 4 |
| E | Documentazione dell’attività svolta e <i>customer satisfaction</i> | | 13 |
| | E1 | Descrizione degli indicatori di performance proposti per la verifica dell’efficienza e dell’efficacia del servizio (cfr. art. 25 Capitolato) | 4 |
| | E2 | Descrizione della soluzione informatica proposta per la Comunicazione in tempo reale accessibile a tutti i referenti dei diversi distretti, anche con riferimento alla consultabilità di tutta la documentazione correlata ai singoli interventi attivati (cfr. art. 9.1 Capitolato) | 6 |
| | E3 | Modalità e strumenti per la gestione della <i>customer satisfaction</i> | 3 |
| F | Rapporti con gli attori del servizio e con la rete sociale territoriale | | 9 |
| | F1 | Strategie e sinergie per la costruzione di una rete sulle politiche attive per il lavoro, per l’attivazione delle risorse sociali del territorio, ed il coinvolgimento di enti terzi, pubblici e no profit | 5 |
| | F2 | Strumenti ed azione per la promozione del servizio tra gli enti locali di cui si compongono i distretti destinatari delle prestazioni, nonché per la sensibilizzazione degli enti medesimi sulle politiche attive per il lavoro | 4 |
| G | Migliorie/Soluzioni migliorative (Le soluzioni proposte devono essere descritte in modo chiaro e dettagliato, avendo cura di precisare termini, tempi e modalità di attuazione, nonché quantità, obiettivi e misure organizzativo/gestionali, Esse dovranno inoltre: essere integrative rispetto allo standard definito in Capitolato; essere coerenti o comunque connesse all’oggetto dell’appalto; essere offerte senza alcun onere aggiuntivo a carico della Stazione appaltante o degli utenti); potranno altresì liberamente esplicitarsi in tutti gli aspetti lasciati aperti a diverse soluzioni sulla base dei parametri minimi fissati dal Capitolato Prestazionale, o essere integrativi di questi, nei limiti della succitata coerenza e connessione con l’oggetto del contratto. | | 7 |
| | G1 | L’offerente dovrà descrivere in dettaglio le soluzioni, le azioni e gli strumenti migliorativi ulteriori, non trattati nei punti precedenti, idonei ad aumentare il livello qualitativo del servizio ovvero il miglior raggiungimento delle finalità che il sottoscrivendo contratto si pone | 7 |

L’attribuzione dei coefficienti V(a) sono determinati nel modo seguente:

- verrà attribuito da ciascun commissario della Commissione Giudicatrice, per ogni sub-criterio di

valutazione del servizio offerto, un giudizio sintetico a cui corrisponde un coefficiente compreso tra 0 ed 1 (vedi prospetto sotto riportato). Quindi la Commissione giudicatrice calcolerà la media dei coefficienti assegnati dai singoli componenti per ogni elemento (sub-criterio) di valutazione”;

- I coefficienti definitivi, come nel prosieguo meglio esplicitato, si otterranno rapportando all’unità l’offerente che ha ottenuto il coefficiente con media maggiore; i rimanenti coefficienti saranno rapportati a questo in maniera proporzionale (riparametrazione). Ciascun coefficiente definitivo sarà moltiplicato per il sub-peso di ciascun elemento qualitativo. Non si procederà ad arrotondamenti, salvo che per il valore finale di ciascun elemento che sarà arrotondato a due cifre decimali (per eccesso qualora la terza sia pari o superiore a 5).

| Giudizio generale attribuito ad ogni aspetto qualitativo | | coefficiente |
|--|--|----------------|
| Inadeguato | Giudizio sintetico: proposte e soluzioni (e/o prodotti) incomplete – inadeguate – fuori tema e difficilmente aderenti al contesto – inattuabili e/o inutili – indeterminate per quanto riguarda tempi, qualità e modalità esecutive – qualitativamente non in linea con quanto richiesto – complessivamente di dubbia adeguatezza rispetto alla possibilità di garantire la regolare realizzazione dell’opera. | Da 0,00 a 0,19 |
| Appena sufficiente | Giudizio sintetico: proposte e soluzioni (e/o prodotti) generiche – attinenti ma difficilmente attuabili e/o di dubbia utilità – determinate in modo vago per quanto riguarda tempi, qualità e modalità esecutive – difficilmente verificabili – qualitativamente e quantitativamente non sempre in linea con quanto richiesto dalla lex specialis – complessivamente di dubbia adeguatezza rispetto alla possibilità di garantire la regolare di garantire la regolare realizzazione dell’opera.. | Da 0,20 a 0,39 |
| Sufficiente | Giudizio sintetico: proposte e soluzioni (e/o prodotti) sostanzialmente complete – adeguate – attuabili seppur talune scontanti deficit di utilità – sufficientemente determinate per quanto riguarda tempi, qualità e modalità esecutive – con taluni aspetti di dubbia verificabilità – qualitativamente e quantitativamente in linea con quanto richiesto dalla lex specialis – complessivamente sufficienti rispetto alla possibilità di garantire la regolare realizzazione dell’opera.. | Da 0,40 a 0,59 |
| Discreto | Giudizio sintetico: proposte e soluzioni (e/o prodotti) sostanzialmente complete – adeguate – attuabili e utili – ben determinate per quanto riguarda tempi, qualità e modalità esecutive – verificabili – qualitativamente e quantitativamente in linea con le richieste della lex specialis– complessivamente buone rispetto alla possibilità di garantire la regolare realizzazione dell’opera. | Da 0,60 a 0,79 |
| Buono | Giudizio sintetico: proposte e soluzioni (e/o prodotti) precisamente determinate e apprezzabili per quanto riguarda tempi, qualità e modalità esecutive, bene illustrate – attività realizzabili e misurabili – | Da 0,80 a 0,89 |

| | | |
|--------|---|-------------|
| | con contenuti innovativi – qualitativamente e quantitativamente migliorative rispetto a quanto richiesto dalla lex specialis, con apprezzabile garanzia di qualità ed efficienza nella realizzazione dell’opera. | |
| Ottimo | Giudizio sintetico: proposte e soluzioni (e/o prodotti) eccellenti, originali e di pregio – idonee, per qualità e quantità, ad innovare o elevare o comunque qualificare gli standard rispetto a quanto richiesto dalla lex specialis– in grado di far conseguire finalità ulteriori, sia per quantità che per qualità che in termini di efficienza e di efficacia. Concretezza, fattibilità e verificabilità degli interventi pregevole, con ampia garanzia di qualità ed efficienza nella realizzazione dell’opera. | Da 0,90 a 1 |

Al termine dell’attribuzione del punteggio tecnico la Commissione giudicatrice incaricata della valutazione delle offerte procederà quindi nei seguenti termini:

- alla proposta di esclusione per i candidati che non abbiano superato il limite tecnico (soglia di sbarramento) fissato in punti 45;
- successivamente, per i soli concorrenti ammessi, alla riparametrazione (vedi supra) del coefficiente per ciascun sub-criterio qualora nessuno dei concorrenti avesse conseguito il punteggio massimo;
- alla stesura quindi dei punteggi definitivi risultanti per ciascun concorrente ammesso, e quindi del punteggio totale, senza procedere alla doppia riparametrazione.

Punteggio Economico (PE)

Con riferimento al criterio di valutazione dell’Offerta economica, il coefficiente V(a) e quindi il Punteggio Economico (PE) sono determinati applicando la seguente formula:

$$V_i = (R_i/R_{max})^\alpha$$

dove

R_i = ribasso offerto dal concorrente i-simo

R_{max} = ribasso dell’offerta più conveniente

$\alpha = 0,35$

Il coefficiente così ottenuto sarà moltiplicato per il peso attribuito a ciascun sub-criterio previsto per la valutazione dell’offerta economica come in seguito precisato. Il punteggio sarà arrotondato alla seconda cifra decimale, all’unità superiore qualora la terza sia pari o superiore a 5.

| | |
|---|------------------|
| CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE ECONOMICHE | Punteggio Max |
|---|------------------|

| | | |
|---|---|----|
| A | Ribasso percentuale unico sugli importi a base d'asta | 20 |
|---|---|----|