

**Allegato A)**



**Cremona**

COMUNE DI CREMONA  
Settore Politiche Sociali

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

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

## Art. 1

### **Oggetto dell'appalto**

Il presente capitolato ha per oggetto l'attivazione di un servizio di **tutor condominiali** nella città di Cremona secondo la ripartizione per aree che segue:

- **AREA 1: Centro storico** (tot. alloggi: 179)  
(Largo Pagliari, 13, via Altobello Melone, 22, via Platina 8, via Platina, 56, via Manini, 7, 7A, 59; via Tibaldi, 4; via Fores, 5)  
Sede del lavoro di raccordo territoriale: il Laboratorio condominiale di Largo Pagliari, Largo Pagliari, 13 – CR.  
Giorni/Orari apertura al pubblico: un giorno alla settimana per due ore.
- **AREA 2: Cascinetto-Giuseppina e Bagnara** (tot. alloggi: 61)  
(via Maffi, 16 e 18; via Giuseppina 6, 6A, 6B; via Bagnara, 2)  
Sede del lavoro di raccordo territoriale: il Comitato di Quartiere di via Maffi, 2 - CR per l'area Cascinetto-Giuseppina; il Centro sociale per anziani di Bagnara per l'area relativa a Bagnara.  
Giorni/Orario di apertura al pubblico: un giorno alla settimana per due ore
- **AREA 3: Borgo Loreto-San Bernardo** (tot. alloggi: 173)  
(via Divisione Acqui 3a, 3b, 4a, 4b; via Endertà 1, 3, 5; via Francesco Soldi, 8B, 8C e 8D; via Litta, 21; piazza Patrioti, 2; via Cardinal Massaia, 6, 6A, 6B; via Vitali, 4,6)  
Sede del lavoro di raccordo territoriale: il Comitato di Quartiere di Largo Madre Carelli, 3 – CR; per attività in loco: il Laboratorio condominiale di via Cardinal Massaia e il Laboratorio condominiale di via Divisione Acqui.  
Giorni/Orari di apertura al pubblico: un giorno alla settimana per due ore
- **AREA 4: San Felice e Zaist** (tot. alloggi: 127)  
(via Caudana, 1, 2, 4, 6; via Allende, 1, 2, 3 e 5; via S. Savino, 5 e 7; via Riposo, 2, 3, 6, 7 e 11; via Caprera, 80)  
Sede del lavoro di raccordo territoriale: Centro Sociale Anziani "G. Strozzi" di via S. Felice, 2 - CR per la zona di S. Felice; sede del Laboratorio di Quartiere di via Fatebene Fratelli, 1/B per l'area relativa al quartiere Zaist.  
Giorni/Orari di apertura al pubblico: un giorno alla settimana per due ore
- **AREA 5: Ghinaglia-Castello** (tot. alloggi: 85)  
(via Ghinaglia, 79, 83 e 97; via S. Croce, 5/7; via Piave, 6 e 8; piazza Fiume, 1 e 3; via Alfeno Varo, 15; via Ronchi, 2; via Sesto, 28 e 30)  
Sede del lavoro di raccordo territoriale: Centro Sociale per Anziani di via Alfeno Varo (di proprietà della Fondazione Città di Cremona, gestito da AUSER).  
Giorni/Orari di apertura al pubblico: un giorno alla settimana per due ore

La figura professionale richiesta si inserisce in un modello gestionale dell'edilizia ERP comunale che prevede una struttura di coordinamento facente capo a due settori specifici della pubblica amministrazione: Settore Politiche Sociali e Settore Patrimonio (per le competenze relative al servizio manutenzione degli alloggi e all'Ufficio Alloggi, preposto alla gestione amministrativa dell'abitare), secondo i modelli qui di seguito rappresentati:



## Art. 2

### **Descrizione delle prestazioni e gestione del servizio**

Nel dibattito contemporaneo sulla coesione sociale nelle politiche abitative e di riqualificazione urbana è ormai acclarato che un elemento chiave è rappresentato dalla partecipazione dei residenti al loro contesto abitativo. Elemento che è determinante per scoraggiare l'acuirsi di quel circolo vizioso fra qualità dell'ambiente fisico e sociale, l'insoddisfazione da parte di residenti per tale contesto e l'abbandono – per chi può – del quartiere, con conseguente concentrazione di fasce di popolazione svantaggiate.

Nonostante uno dei processi avviati anche in Regione Lombardia in materia di politiche abitative per generare partecipazione sia stata l'introduzione del cosiddetto "mix abitativo" (sulla base dell'idea che la partecipazione sia associata al titolo di godimento della casa in proprietà e che il social mix permetta eterogeneità demografica, maggiore tolleranza fra gruppi sociali e rinforzi complessivamente la vivibilità nei quartieri) i contesti abitativi ERP, generalmente ubicati nelle zone periferiche della città, registrano ancora gradi elevati di disagio sociale riportando periodicamente al centro del dibattito la necessità di trovare misure che contrastino il degrado e la disaffezione della popolazione residente.

Il **tutor condominiale**, già sperimentato a Cremona nel biennio 2013-2014 con risultati molto incoraggianti, è un *facilitatore* e promotore di relazioni. Promuove i rapporti di buon vicinato e l'attivazione della comunità residente fungendo da ponte fra territorio e servizi pubblici e privati e concorrendo alla diffusione di una rinnovata cultura dell'abitare fondata sulla cooperazione regolata sul mutuo-aiuto e sui comportamenti positivi.

Le prestazioni richieste riguardano le seguenti aree di intervento:

- conoscenza ed ascolto delle persone residenti nei condomini delle aree indicate all'art. 1
- raccolta delle segnalazioni degli inquilini e relativa comunicazione ai servizi di riferimento (servizio manutenzione e ufficio alloggi) secondo la struttura gestionale prevista
- individuazione delle risorse personali o presenti nelle reti sociali delle persone e/o dei nuclei familiari
- attivazione e potenziamento delle risorse individuate
- facilitazione della costruzione di buone relazioni di vicinato basate sulla conoscenza e il rispetto dei regolamenti condominiali vigenti e le leggi di pubblica sicurezza
- conoscenza della rete di risorse della comunità
- costruzione della connessione tra persone, nuclei familiari e risorse del territorio
- attivazione di percorsi di crescita delle abilità del vivere quotidiano
- attivazione di processi virtuosi di cooperazione e scambio mutualistico di saperi e competenze pratiche
- informazione sul nuovo modello di funzionamento del sistema casa
- orientamento delle persone nel sistema dei servizi della città

Il lavoro operativo sul campo dei tutor condominiali dovrà essere sviluppato attraverso un processo *permanente* di lavoro basato su alcune fasi specifiche:

- la costruzione della relazione
- la mappatura legata agli ambiti della qualità dell'abitare e del vivere sociale sulla base dello strumento dei *profili di comunità*
- l'informazione e l'orientamento dell'inquilinato
- la costruzione di micro-progetti
- la valutazione degli esiti

Fasi dal carattere lineare e al contempo circolare, nel senso che evidentemente c'è un ordine in queste fasi, ma nello stesso tempo nessuna si esaurisce mai, continuando ad essere oggetto di attenzione nel processo di lavoro.

I tutor condominiali, operativi nelle aree indicate, dovranno garantire la copertura oraria di tutte le sedi attivate, sulla base degli orari di apertura al pubblico stabiliti dall'Amministrazione, anche nel caso di assenze dei colleghi assegnati a ciascuna sede. Dovranno altresì raccogliere e trattare, secondo le procedure concordate in sede di coordinamento, tutte le richieste provenienti dai condomini residenti in alloggi ERP *non compresi nella aree indicate nel sistema gestionale*.

I tutor condominiali opereranno nelle aree di riferimento attraverso il lavoro operativo all'interno dei condomini relativi alle aree (per un totale di 625 alloggi, pari al 58.8% del patrimonio ERP comunale) utilizzando le sedi operative indicate come punto di accesso informativo e di orientamento rivolto anche a quei residenti non direttamente interessati dal lavoro sul campo (i restanti 437 alloggi del patrimonio comunale, il 41.2% del totale).

Nel trattamento delle segnalazioni e dei dati raccolti faranno riferimento a una figura di coordinamento della pubblica amministrazione a cui sono demandate le funzioni di coordinamento operativo, supervisione e di raccordo con le altre funzioni/servizi presenti nel sistema gestionale rappresentato.

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

Oltre alla disponibilità di sedi di appoggio (per le quali saranno fornite le chiavi per l'accesso), l'appalto comprende la fornitura a ogni tutor condominiale da parte dell'appaltante di un telefono cellulare con numero dedicato (con abbonamento a carico del Comune di Cremona) che verrà comunicato agli inquilini e faciliterà il contatto e l'attivazione operativa.

L'affidatario autonomamente e professionalmente dovrà garantire l'organizzazione e il controllo dello svolgimento professionale del servizio oggetto del presente capitolato anche attraverso la dotazione di proprio mezzo di trasporto e di strumentazione informatica mobile (tablet, IPAD, PC portatile...).

Per le attività di cui sopra dovrà essere garantita, per ogni area identificata, una presenza minima di personale di 20 ore settimanali.

Per le attività di cui al presente articolo è previsto un budget annuale di 90.000,00 Euro oltre IVA interamente dedicato ai soli interventi sopra rappresentati.

All'affidatario sarà inoltre richiesta la realizzazione - mediante l'apporto di Cooperative sociali di tipo B - di piccoli interventi di manutenzione ordinaria a seguito della individuazione di specifiche esigenze nei contesti oggetto dell'affidamento.

Tali interventi dovranno essere preventivamente autorizzati dal Servizio Manutenzione del Comune di Cremona.

Le risorse per la realizzazione di questi interventi – che saranno definite successivamente – non sono riconducibili al budget sopra rappresentato.

### **Art. 3**

#### **Durata del contratto, proroga ed esecuzione anticipata**

Il contratto avrà durata di anni 2, con decorrenza dal 28 dicembre 2015 e scadenza il 27 dicembre 2017, senza necessità di disdetta delle parti.

L'Ente appaltante si riserva, in casi di necessità e/o urgenza, la facoltà di chiedere l'avvio delle prestazioni contrattuali anche in pendenza della stipula del contratto, previa acquisizione della documentazione necessaria e con l'emissione di apposito ordine/comunicazione di aggiudicazione, previa costituzione della cauzione definitiva di cui all'*art. 113 D.Lgs. 163/2006*.

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

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

### **Art. 4**

#### **Importo contrattuale presunto**

L'importo presunto a base d'appalto ammonta ad 180.000,00 Euro IVA esclusa.

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

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

## **Art. 5** **Aggiudicazione**

Il servizio oggetto del presente appalto sarà aggiudicato mediante procedura aperta, applicando quale criterio per la valutazione delle offerte quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, e teso a garantire il miglior rapporto tra qualità e prezzo.

Sarà ritenuto aggiudicatario il soggetto la cui offerta avrà ottenuto il punteggio più alto, risultante dalla somma dei punteggi attribuiti ai seguenti elementi:

1. offerta tecnica: massimo punti 70
2. offerta economica: massimo punti 30

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

Nr criterio	Nr sub criterio	Descrizione	Valore sub criterio	Valore criterio	Tipologia criterio
1	<b>Sistema organizzativo per lo svolgimento del servizio</b>			<b>30</b>	
	1.1	Definizione del modello organizzativo in rapporto alle aree identificate	15		Qualitativo
	1.2	Definizione di un sistema di raccolta e elaborazione di dati riferibili alle principali aree di intervento e indagine sociale	5		Qualitativo
	1.3	Percorsi formativi che l'offerente intende implementare per l'ampliamento delle competenze del personale impiegato nell'appalto	10		Qualitativo
2	<b>Metodologie tecnico-operative per lo svolgimento ed il controllo dei servizi</b>			<b>35</b>	
	2.1	Introduzione di metodologie e tecniche tese a promuovere l'autogestione dell'inquilinato	20		Qualitativo



	2.2	Introduzione di metodologie e tecniche per la promozione degli interventi in contesti abitativi ERP	10		Qualitativo
	2.3	Individuazione di strumenti di monitoraggio e verifica degli esiti	5		Qualitativo
3		<b>Soluzioni migliorative</b>		<b>5</b>	
	3.1	Individuazione di proposte migliorative rispetto allo standard previsto	5		Qualitativo

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

1. Assegnazione di un coefficiente variabile tra 0 ed 1, attribuito discrezionalmente dai singoli commissari sulla base dei criteri motivazionali specificati per ogni singolo elemento al successivo art. 6 e sulla scorta della seguente scala di giudizi:

<b>Criterio motivazionale</b>	<b>Valutazione discrezionale</b>	<b>Coefficiente</b>
individuato per ogni singolo elemento	Nulla	0
	Estremamente insufficiente	0,1
	Gravemente insufficiente	0,2
	Scarso	0,3
	Insufficiente	0,4
	Sufficiente	0,5
	Più che sufficiente	0,6
	Discreto	0,7
	Buono	0,8
	Molto Buono	0,9
	Ottimo	1

2. Successivamente si procederà a calcolare la media dei coefficienti che ogni commissario ha attribuito alle proposte dei concorrenti su ciascun sub-criterio;
3. Verrà attribuito il coefficiente uno al valore medio massimo e proporzionati linearmente a tale media massima gli altri valori medi.
4. Una volta stabiliti i coefficienti per i sub-criteri, gli stessi verranno moltiplicati per i valori dei sub-criteri, per ottenere i sub-punteggi. Di seguito si procederà per ciascun criterio,

alla somma dei punteggi così attribuiti ai relativi singoli sub-criteri. Il risultato di tale somma costituisce il punteggio attribuito a ciascun “criterio”.

5. Da ultimo, si procederà alla somma dei punteggi attribuiti a ciascun “criterio”. Il risultato di tale somma costituisce il Punteggio tecnico totale attribuito a ciascuna offerta tecnica.

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

Il punteggio massimo attribuibile all’offerta economica è di **punti 30** che sarà assegnato come di seguito indicato:

**Ribasso offerto dal concorrente x punteggio max (30 punti) / Max ribasso offerto**

Non sono ammesse offerte in aumento.

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

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

## **Art. 6**

### **Elementi di valutazione e ponderazione attribuita**

Per la valutazione degli elementi qualitativi inerenti l’offerta tecnica, di seguito descritti, il concorrente dovrà presentare una “relazione” suddivisa in 7 capitoli (uno per ogni elemento di valutazione), avente le seguenti caratteristiche:

- la relazione dovrà essere redatta in lingua italiana, in formato A4;
- ogni capitolo dovrà avere quale intestazione/titolo l’indicazione dell’elemento cui fa riferimento;
- ogni capitolo dovrà essere composto da massimo due facciate, prevedendo un massimo di 25 righe per ogni pagina, redatte con caratteri ed interlinea tali da renderle facilmente leggibili;
- la relazione non dovrà superare le 14 (quattordici) facciate, stampate solo fronte;
- ai capitoli potrà essere eventualmente allegata documentazione grafica o fotografica.

Sulla scorta della relazione tecnica presentata dal concorrente, le offerte verranno valutate con le modalità esplicitate al precedente art. 5, avendo riguardo agli aspetti di seguito indicati.

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

### **1.1) Definizione del modello organizzativo in rapporto alle aree identificate – max punti 15**

Per la valutazione di tale elemento il concorrente dovrà descrivere, in maniera chiara ed esaustiva, in apposito capitolo della relazione tecnica, “l’impianto strutturale” che si intende realizzare per l’erogazione dei servizi oggetto dell’appalto, con descrizione del numero degli addetti e degli eventuali mezzi impiegati, della loro qualifica professionale, del numero di ore assegnate per ciascun contesto di intervento, del sistema dei ruoli di ciascun operatore assegnato alle cinque aree territoriali identificate all’art. 1 e alla circolarità degli strumenti e delle informazioni tra tutti gli operatori coinvolti. La valutazione terrà conto, tra l’altro, dell’efficacia, della concretezza, della funzionalità e della contestualizzazione della struttura proposta. Sarà attribuito il massimo punteggio all’offerta che presenti una “struttura operativa” tale da garantire la massima efficienza e qualità nello svolgimento dei servizi offerti, attraverso anche un’efficace azione di controllo nello svolgimento delle diverse attività prescritte.

### **1.2) Definizione di un sistema di raccolta e elaborazione di dati riferibili alle principali aree di intervento e indagine sociale – max punti 5**

Il concorrente dovrà illustrare, in apposito capitolo della relazione tecnica, quale sistema e strumento di raccolta, oltre che di elaborazione dei dati, intende adottare nel rilevare criticità e risorse di ogni specifica area di intervento sulla base dei quali orientare la progettazione. Sarà attribuito il massimo punteggio all’offerta che dimostri la capacità di identificare una modalità di raccolta ed elaborazione dei dati con specifico riferimento alle problematiche sociali connotanti le aree urbane oggetto dell’affidamento.

### **1.3) Percorsi formativi che l’offerente intende indicare per l’ampliamento delle competenze del personale impiegato nell’appalto – max punti 10**

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

## **2. Metodologie tecnico-operative per lo svolgimento ed il controllo dei servizi – max punti 35**

### **2.1) Introduzione di metodologie e tecniche tese a promuovere l’autogestione dell’inquinato – max punti 20**

Il concorrente dovrà descrivere, in apposito capitolo della relazione tecnica, le soluzioni che intende proporre per promuovere *forme di autogestione* dell’inquinato. Sarà attribuito il massimo punteggio alla proposta che porti a migliorare il benessere abitativo e a incidere sulla cultura sociale dei contesti residenziali in termini di partecipazione, attivazione e ideazione di azioni di solidarietà e mutuo-aiuto fra le persone e che dimostri di saper sviluppare iniziative volte a far crescere opportunità di autogestione dell’inquinato e partecipazione attiva degli inquilini nella gestione dei servizi rivolti alle abitazioni con particolare riferimento al rispetto degli spazi comuni. Inoltre saranno

valorizzate iniziative volte a sperimentare forme di rappresentanza dell'inquilinato, comitati di autogestione e forme di responsabilizzazione degli inquilini che sviluppino la qualità quotidiana dell'abitare.

## **2.2) Introduzione di metodologie e tecniche per la promozione degli interventi in contesti abitativi ERP – max punti 10**

Il concorrente dovrà descrivere, in apposito capitolo della relazione tecnica, come intende promuovere, nell'attività dei tutor condominiali all'interno dei condomini di riferimento, un collegamento con la realtà territoriale nei termini di rilevamento, analisi e attivazione di risorse del territorio. Sarà maggiormente premiata la proposta che esprima l'impiego di pratiche volte a prevenire i conflitti laddove si manifestino, favorendo percorsi che permettano ai cittadini di assumersi responsabilità ed attivarli per gestirli. Inoltre si valorizzeranno i progetti capaci di esprimere metodologie in grado di affrontare contesti territoriali connotati da varietà delle situazioni familiari ed individuali che richiedano l'intervento dei tutor condominiali, le caratteristiche di ogni territorio, la storia di ogni singolo fabbricato.

## **2.3) Individuazione di strumenti di monitoraggio e verifica degli esiti – max punti 5**

Il concorrente dovrà descrivere, in apposito capitolo della relazione tecnica, quali strumenti intende adottare al fine di monitorare e verificare gli esiti del lavoro sociale dei tutor condominiali nelle aree di riferimento. Sarà maggiormente premiata la proposta che individui forme di valutazione e verifica in itinere ed ex post, monitori i luoghi di intervento a distanza di tempo, al fine di verificare l'esito del percorso, migliorare gli interventi e valutare azioni e strumenti più idonei.

## **3. Soluzioni migliorative – max punti 5**

**3.1)** Per la valutazione delle soluzioni migliorative sarà maggiormente premiata la proposta in grado di implementare lo standard richiesto con prestazioni ulteriori, quali ad esempio la messa a disposizione di un mezzo per rispondere a bisogni collegati a situazioni di particolare fragilità.

### **Art. 7**

#### **Obbligatorietà dell'offerta**

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

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

**Art. 8**  
**Direttore dell'esecuzione del contratto**

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

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

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

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

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

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

**Art. 10**  
**Verifica di conformità**

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

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

**Art. 11**  
**Termini per avviare la verifica di conformità e soggetti competenti ad effettuarla**

La verifica di conformità è avviata entro venti giorni dall'inizio del servizio e verrà condotta nel corso dell'esecuzione del contratto con periodicità almeno mensile.

L'amministrazione si riserva di condurre la verifica di conformità nel corso dell'esecuzione in ogni caso in cui ne ravvisi l'opportunità.

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

**Art. 12**  
**I tutor condominiali**

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

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

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

Il personale dovrà altresì essere a conoscenza:

- del contesto organizzativo del Comune di Cremona con particolare riferimento ai Settori Politiche Sociali, Manutenzione e Ufficio Alloggi (rivenibile sul sito del Comune di Cremona)
- della normativa in materia di ERP (con particolare riferimento al Regolamento Regionale n. 1 del 10/02/2004 aggiornato al Comunicato Regionale n. 70 del 23/06/2011, al Manuale d'uso degli Alloggi ERP, al Regolamento per la pulizia degli ambienti condominiali comuni e allo Schema del Manuale delle ripartizioni delle manutenzioni nei fabbricati ERP) allegata al presente capitolato;
- delle principali normative regionali e nazionali in materia di organizzazione dei Servizi Sociali e del Regolamento Unico per l'accesso ai servizi Sociali e Comunali (rinvenibile sul sito del Comune di Cremona);
- della deontologia professionale (in collaborazione con la Direzione del Servizio).

L'affidatario si impegna altresì:

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

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

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

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

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

### **Art. 13**

#### **Obblighi verso i dipendenti**

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

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

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

### **Art. 14**

#### **Obblighi ed oneri generali e speciali a carico dell'affidatario**

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

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

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

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

L'operatore economico Aggiudicatario e gli operatori economici coinvolti a qualsiasi livello della filiera dei subcontratti sono tenuti al pieno rispetto di quanto previsto dal comma 11 dell'art. 118 del D.Lgs. n. 163/2006, dal comma 1 dell'art. 3 della Legge 136/2010, dall'art. 17 della legge 55/1990 ed assumono l'obbligo, all'atto della stipula del contratto relativo al proprio affidamento, ad inserire negli eventuali successivi contratti di subaffidamento la presente clausola per la trasparenza e la tracciabilità.

Si ricorda che per "filiera delle imprese" – ai sensi dell'art. 6 co. 3 del D.L. n. 187/2010 nonché degli indirizzi espressi in materia dall'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici nella determinazione n. 4 del 7/7/2011 – si intende il complesso di tutti i soggetti che intervengono a qualunque titolo (anche con rapporti negoziali diversi da quelli di appalto e subappalto, indipendentemente dalla loro collocazione nell'ambito dell'organizzazione imprenditoriale – nel ciclo di realizzazione delle opere. Sono pertanto ricompresi in essa tutti i soggetti che abbiano stipulato subcontratti legati al contratto principale da una

dipendenza funzionale, pur riguardando attività collaterali.

### **Art. 15** **Inadempimenti e penali**

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

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

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

Le penalità verranno detratte dagli importi fatturati nel mese successivo.

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

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

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

### **Art. 16** **Modalità dei pagamenti**

I pagamenti verranno effettuati con le seguenti modalità:

- un acconto di 25.000,00 Euro (IVA esclusa) alla sottoscrizione del contratto
- successivamente con cadenza mensile

entro 30 giorni dal ricevimento di regolare fattura indicante l'importo di spesa e previa verifica positiva di conformità del servizio a norma del precedente articolo 10 al capitolato speciale d'onori e della regolarità contributiva.



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

#### **Art. 17** **Adeguamento del corrispettivo**

La revisione prezzi non potrà operare prima del decorso del primo anno di durata contrattuale, non ha efficacia retroattiva e viene concordata tra le parti, su istanza adeguatamente motivata della parte interessata, a seguito di apposita istruttoria.

Per il calcolo degli aggiornamenti del prezzo, qualora non siano disponibili i costi standardizzati, editi dall'Osservatorio di cui all'art. 7 del d.lgs. n. 163/2006, potranno essere utilizzati gli strumenti orientativi ritenuti più idonei tra i quali rientrano gli indici dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati editi dalla Camera di commercio del comune di Cremona.

La richiesta di adeguamento dovrà essere rivolta all'Amministrazione Comunale mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno almeno 4 mesi prima della scadenza del primo anno di prestazioni. Tale termine è stabilito a pena di decadenza.

#### **Art. 18** **Stipulazione del contratto e relative spese**

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

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

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

#### **Art. 19** **Garanzie**

La ditta aggiudicataria, a tutela del regolare adempimento degli obblighi contrattuali, prima della stipula del relativo contratto, sarà obbligata a costituire una garanzia fideiussoria nella misura e secondo le modalità di cui all'*art. 113 D.Lgs. 163/2006*.

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

#### **Art. 20** **Effetti obbligatori del contratto**

Il contratto stipulato in base al presente capitolato è immediatamente vincolante per

l'impresa aggiudicataria, mentre lo sarà per l'Amministrazione solo dopo l'esecutività degli atti amministrativi e gli accertamenti previsti dalla normativa.

## **Art. 21**

### **Risoluzione del contratto**

L'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere unilateralmente il contratto nelle seguenti ipotesi (di cui agli *artt. 135 e 136 D.Lgs. 163/2006*, applicabili agli appalti di servizi e forniture in virtù del rinvio operato dall'*art. 297 D.Lgs. 163/2006*):

- a) qualora nei confronti dell'appaltatore sia intervenuta l'emanazione di un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui all'*art. 3 della Legge 27 dicembre 1956, n. 1423* ed agli *artt. 2 e ss. Della Legge 31 maggio 1965, n. 575* (ora *art 6 e art. 67 del decreto legislativo n. 159 del 2011*);
- b) qualora nei confronti dell'appaltatore sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i delitti previsti dall'articolo 51, commi 3-bis e 3-quater, del codice di procedura penale, dagli articoli 314, primo comma, 316, 316-bis, 317, 318, 319, 319-ter, 319-quater e 320 del codice penale, nonché per reati di usura, riciclaggio nonché per frodi nei riguardi della stazione appaltante, di subappaltatori, di fornitori, di lavoratori o di altri soggetti comunque interessati ai lavori;
- c) per violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza sul lavoro;
- d) nei casi di grave inadempimento, grave irregolarità e grave ritardo rispetto all'adempimento delle prestazioni contrattuali.

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

- a) il verificarsi di inadempienze che comportino l'applicazione delle penali di cui all'*art. 15* si ripetesse nel tempo e/o fossero tali da rendere insoddisfacente il servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: in caso di interruzione del servizio protratto, senza giustificato motivo, oltre i 2 giorni consecutivi ovvero oltre i 5 giorni anche non consecutivi; in caso di gravi violazioni delle clausole contrattuali che compromettono la regolarità del servizio; ecc.);
- b) qualora il ritardo nell'adempimento determini un importo massimo della penale superiore al 10% dell'importo contrattuale;
- c) nel caso di mancato rispetto delle prescrizioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'*art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i.*

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

- a) nell'ipotesi di inadempimento rispetto all'avvio dell'esecuzione del contratto, secondo quanto previsto all'*art. 9* del presente Capitolato;
- b) frode nell'esecuzione degli obblighi contrattuali;
- c) sospensione o interruzione del servizio da parte dell'appaltatore per motivi non dipendenti da cause di forza maggiore;
- d) mancato rispetto di quanto previsto dal progetto tecnico presentato dall'aggiudicatario in sede di gara;
- e) mancato rispetto degli obblighi previsti dalle leggi vigenti in materia previdenziale, assicurativa, antinfortunistica, della sicurezza e dei contratti di lavoro nazionale e locali;
- f) cessazione dell'azienda, cessazione dell'attività, oppure in caso di concordato preventivo, di fallimento a carico dell'affidatario;
- g) altre inadempienze che rendano difficile la prosecuzione dell'appalto.

La risoluzione del contratto sarà preceduta dalla contestazione dell'addebito, con lettera

raccomandata A.R. indirizzata alla ditta aggiudicataria o tramite indirizzo di posta elettronica certificata, con l'indicazione di un termine per le relative giustificazioni. In tutte le ipotesi di risoluzione sopra elencate l'Amministrazione provvederà a incamerare l'intero importo della cauzione, fatto salvo il risarcimento per il maggior danno subito. In tale caso l'Amministrazione Comunale potrà continuare la gestione direttamente o affidarla ad altra impresa, addebitando all'affidatario inadempiente qualsiasi maggior onere sopportato avvalendosi sui crediti o sul deposito cauzionale.

## **Art. 22** **Recesso unilaterale**

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di recedere dal contratto in applicazione:  
- degli *artt. 1373 e 1671 del Codice Civile*;  
- dell'*art. 37. co. 18°, D.Lgs. 163/2006*.

## **Art. 23** **Subappalto**

Tenuto conto della natura delle prestazioni richieste non è ammesso il subappalto.

## **Art. 24** **Cessione del contratto**

È vietata la cessione, totale o parziale, del contratto. Ogni atto contrario è nullo.

## **Art. 25** **Privacy**

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 13 del d.lgs.n.196/2003, nella procedura di gara saranno rispettati i principi di riservatezza delle informazioni fornite, in conformità a quanto disposto dal d.lgs. n. 196/2003 e s.m.i., compatibilmente con le funzioni istituzionali, le disposizioni di legge e regolamentari concernenti i pubblici appalti e le disposizioni riguardanti il diritto di accesso ai documenti ed alle informazioni.

In particolare, in ordine al procedimento instaurato da questa procedura:

- a) le finalità cui sono destinati i dati raccolti ineriscono alla verifica della capacità dei concorrenti di partecipare alla gara in oggetto;
- b) i dati forniti saranno raccolti, registrati, organizzati e conservati per le finalità di gestione della gara e saranno trattati sia mediante supporto cartaceo che magnetico anche successivamente all'eventuale instaurazione del rapporto contrattuale per le finalità del rapporto medesimo;
- d) i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati sono:
  - il personale interno dell'amministrazione;
  - i concorrenti che partecipano alla seduta pubblica di gara;
  - ogni altro soggetto che abbia interesse ai sensi della legge n. 241/1990;
- e) i diritti spettanti all'interessato sono quelli di cui all'art. 7 del d.lgs. n. 196/2003, cui si rinvia;
- f) soggetto attivo della raccolta è il Comune di Cremona e il responsabile è il dirigente del Settore Politiche Sociali, Dott.ssa Eugenia Grossi.

L'affidatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza, non divulgandoli in alcun modo e non utilizzandoli per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto. L'appaltatore potrà citare i termini essenziali del contratto nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione a gare ed appalti.

#### **Art. 26** **Norme di rinvio**

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

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

#### **Art. 27** **Controversie**

Qualsiasi controversia in merito all'interpretazione, esecuzione, validità o efficacia del contratto tra il Comune di Cremona e l'affidatario saranno demandate al Foro competente, ossia al Tribunale Amministrativo Regionale della Lombardia – Sezione staccata di Brescia.

Per la definizione di ogni eventuale controversia inerente l'esecuzione del presente appalto è esclusa la giurisdizione arbitrale.