

Allegato A)



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Settore Politiche Sociali

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

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

Art. 1

Oggetto dell'appalto

Il presente capitolato ha per oggetto l'attivazione di due servizi articolati come di seguito indicato.

1. Servizio di tutor condominiali

Vede come ambito di intervento l'intero patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica di proprietà del Comune di Cremona. La figura professionale richiesta si inserisce in un modello gestionale dell'ERP comunale (fig. 1) che prevede una struttura di coordinamento facente capo al Settore Politiche Sociali e operante in stretto raccordo con il Settore Patrimonio per le competenze relative alla gestione manutentiva e amministrativa (Servizio Manutenzione e Ufficio Alloggi).

2. Servizio di housing sociale

Vede come oggetto di lavoro la creazione di un'equipe integrata di figure pubbliche e del privato sociale con l'obiettivo di mettere a sistema le risorse di housing sociali attualmente disponibili per il Comune di Cremona, individuando modelli di gestione adeguati, e reperire nuove risorse all'interno del mercato immobiliare privato da destinare a questa tipologia di percorsi. L'integrazione richiesta è riferita al Settore Politiche Sociali del Comune di Cremona ed in particolare all'ufficio Staff per i Servizi Abitativi (fig. 2).

Entrambi i servizi indicati ai punti 1 e 2 rappresentano gli strumenti e le risorse principali anche per la gestione di progetti che l'amministrazione potrà realizzare mediante l'apporto di ulteriori risorse regionali e/o di provenienza ministeriale.

Art. 2

Descrizione delle prestazioni e gestione del servizio

La dimensione dell'abitare rappresenta uno snodo centrale nella costruzione dei processi di sviluppo, inclusione sociale e miglioramento della qualità della vita dei singoli e delle comunità. Curare l'abitare permette di porre in essere molte tra le condizioni essenziali per avviare reali percorsi di emancipazione. Molti sono gli aspetti cruciali:

- la crescita della fiducia nelle proprie capacità e possibilità di cambiamento;
- la crescita delle competenze del vivere quotidiano;
- la crescita delle competenze economiche;
- l'attivazione di esperienze di partecipazione;
- la crescita in conoscenza ed informazione;
- l'aumento del livello di coesione sociale;
- la diminuzione degli atteggiamenti distruttivi, conflittuali e rivendicativi.

Fondamentale è dunque riconoscere come prioritaria la questione sociale: sono le fragilità personali e sociali a definire atteggiamenti rivendicativi, distruttivi e conflittuali; più si investe nella cura della socialità, dei legami di vicinato e nello sviluppo delle competenze del vivere quotidiano, più, conseguentemente, diminuiscono rivendicazioni e disaffezione per i beni comuni.

L'accompagnamento all'abitare deve essere propedeutico al processo di integrazione del singolo e della sua famiglia nella rete di relazioni significative, riconducibili al vicinato

e alla comunità locale; alla costruzione di un proficuo rapporto con il sistema articolato dei servizi della città. La dimensione dell'abitare non può, oggi, che essere affrontata come dimensione di sistema. Non riconducibile quindi ad azioni frammentate o fra loro separate. Si può dunque prefigurare uno staff che si occupi dell'intero complesso della casa, contemplando, oltre che la cura della prossimità garantita dalla figura del tutor, anche la gestione sociale delle situazioni di "protezione sociale" nelle quali è richiesta una presenza educativa specializzata.

La presenza della figura del **tutor condominiale**, data la situazione di diffusa prossimità, deve permettere di individuare le nascenti situazioni di fragilità e difficoltà sociale, tipiche di particolari contesti o diffuse nel territorio cittadino. Tale possibilità permetterà, attraverso un adeguato e continuo raccordo con il sistema dei Servizi cittadini, la progettazione di interventi a carattere preventivo, fondamentali per interrompere il "sistema emergenziale" nel quale molte volte ci si trova ad operare.

Tale figura, già sperimentata a Cremona nei bienni 2013-2014 e successivamente nel 2016-2017 con risultati incoraggianti, 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 ERP comunali
- 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 leggi di pubblica sicurezza
- conoscenza della rete di risorse della comunità
- costruzione di connessioni 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
- informazioni sul nuovo modello di funzionamento del sistema casa
- orientamento delle persone nel sistema dei servizi della città
- accompagnamento delle persone nelle fasi di ingresso e di rilascio dell'alloggio
- collaborazione nei percorsi di valutazione, monitoraggio e sostegno nelle situazioni di morosità
- lettura delle problematiche emergenti nel tessuto sociale al fine di condividere strumenti preventivi di intervento con i Servizi e il Terzo Settore

Il lavoro operativo dovrà essere sviluppato all'interno di un processo di lavoro condiviso con la figura di coordinamento dei Servizi e basato su alcune fasi specifiche:

- la costruzione della relazione
- la mappatura legata agli ambiti della qualità dell'abitare e del vivere sociale sulla base degli strumenti di cui si vorrà dotarsi
- 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, continuando ad essere oggetto di attenzione nel processo di lavoro.

I tutor condominiali individueranno in raccordo con lo staff dei Servizi Pubblici i contesti prioritari di intervento, potendo usufruire degli spazi comuni presenti in diversi condomini come sedi operative decentrate. Nella valutazione delle segnalazioni così come del loro trattamento e nell'analisi dei dati raccolti faranno riferimento ad una figura di coordinamento all'interno della Pubblica Amministrazione a cui sono demandate le funzioni di coordinamento operativo, supervisione e raccordo con le altre funzioni/servizi presenti nel sistema gestionale rappresentato.

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

All'affidatario sarà inoltre richiesta la realizzazione – mediante l'apporto di Cooperative sociali di tipo B, in quanto finalizzata all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate – di piccoli interventi di manutenzione ordinaria a seguito della individuazione di specifiche esigenze attraverso il confronto tra le osservazioni effettuate, le segnalazioni raccolte e il piano degli interventi programmati dagli uffici tecnici competenti. Tali interventi potranno essere eseguiti, stante la modesta entità, interamente in subappalto, previa autorizzazione del Competente Servizio, a seguito di parere favorevole del Servizio Manutenzione del Comune di Cremona.

L'ambito di intervento del **servizio di housing sociale** si inserisce nei percorsi di risposta alle situazioni di emergenza abitativa che prevedono l'inserimento in contesti abitativi autonomi/in convivenza per la durata massima di 1 anno durante il quale sperimentare un'osservazione ed un accompagnamento educativo rispetto agli obiettivi condivisi con il nucleo beneficiario. L'azione richiesta all'affidatario si declina da un lato nell'accompagnamento educativo a media/bassa intensità così come previsto dal progetto di aiuto individuato dal Servizio Sociale Territoriale, e dall'altro nella collaborazione con lo Staff per i Servizi Abitativi nell'analisi delle segnalazioni di disagio abitativo al fine di valutare i profili compatibili con percorsi di housing. Sono richiesti inoltre un lavoro di ricerca sul mercato privato di soluzioni idonee ai percorsi sopra descritti ed una proposta di gestione diretta, da parte dell'appaltante, delle risorse individuate.

Le azioni contemplate nell'intervento di accompagnamento educativo a favore dei singoli nuclei dovranno essere svolte in un massimo di 4 ore settimanali e verranno attivate in raccordo con l'assistente sociale referente del progetto; esse copriranno le seguenti aree:

- gestione delle risorse economiche e bilancio familiare
- gestione degli spazi domestici
- rispetto degli adempimenti connessi al mantenimento dell'abitazione
- rispetto degli impegni legati al mantenimento del lavoro/attivazione e competenza nella ricerca del lavoro
- buoni rapporti di vicinato
- macro problematiche legate alle relazioni di cura interne alla famiglia

e si articolano in azioni di osservazione, ascolto, facilitazione, mediazione, accompagnamento e sostegno.

I contesti nei quali attivare tali percorsi saranno gli alloggi di proprietà comunale destinati alle situazioni di emergenza abitativa, così come gli alloggi privati messi a disposizione dai proprietari per questa finalità.

Queste funzioni richiedono una doppia interlocuzione con il sistema dei Servizi: con il Servizio Sociale Territoriale (SST), nella figura dell'assistente sociale o dell'equipe territoriale referente del progetto di aiuto, per un raccordo operativo ed il monitoraggio degli obiettivi condivisi; con lo Staff per i Servizi Abitativi (SSA), per il raccordo sulla gestione amministrativa e la valutazione delle richieste di nuove attivazioni pervenute al Servizio.

Nello specifico, i momenti di collaborazione con il sistema dei Servizi saranno:

- partecipazione all'equipe di valutazione delle segnalazioni di disagio abitativo (SSA)
- definizione degli interventi di accompagnamento educativo all'interno dei progetti attivati (SST)
- monitoraggio periodico con il referente del progetto di aiuto (SST)
- rendicontazione del servizio svolto (SSA)
- collaborazione per l'attivazione di nuove risorse di housing sociale (SSA)

Si prevede annualmente l'attivazione di funzioni relative a accompagnamento dei nuclei familiari inseriti in percorsi di housing, valutazione integrata dei progetti attivabili, reperimento e gestione di risorse

Per entrambi i servizi oggetto della presente gara, l'affidatario autonomamente e professionalmente dovrà garantire l'organizzazione e il controllo dello svolgimento professionale del servizio anche attraverso la dotazione di proprio mezzo di trasporto e di strumentazione informatica mobile.

L'appalto comprende la fornitura ad ogni tutor condominiale da parte dell'appaltante di un telefono cellulare con numero dedicato (con abbonamento a carico del Comune di Cremona) che faciliterà il contatto e l'attivazione operativa.

Per le attività di cui sopra dovrà essere la massima continuità oraria per ogni operatore al fine di prevenire la frammentazione del servizio ed ottimizzare la relazione professionale con l'equipe di riferimento nel Settore Politiche Sociali.

Si chiede inoltre all'appaltante la disponibilità a collaborare con il Comune di Cremona in attività correlate coincidenti con quanto previsto dal presente capitolato, attraverso la partecipazione a bandi regionali e ad altre forme di finanziamento reperibili per ampliare ed incrementare il Servizio che si va ad appaltare.

Per le attività di cui al presente articolo è previsto un budget annuale di 140.000,00 Euro oltre ad IVA, così suddivisi:

- 90.000,00 Euro per il Servizio di Tutor Condominiali (servizio principale)
- 50.000,00 Euro per il Servizio di Housing Sociale (servizio secondario). A tale risorsa devono corrispondere un numero di interventi variabile nell'anno in base alle complessità dei nuclei familiari segnalati. La risorsa indicata deve sostenere la diversificazione degli interventi meglio specificati nel successivo paragrafo. Si prevede altresì per ciascun nucleo un accompagnamento educativo non inferiore, di norma, a 3 ore settimanali.

Il budget relativo al Servizio di Housing Sociale dovrà garantire la copertura dei costi relativi a:

- figura di coordinamento del Servizio di Housing Sociale e di raccordo con il sistema dei Servizi Sociali, con monte ore dedicato alla valutazione integrata dei progetti attivabili a favore delle segnalazioni ricevute dallo Staff per i Servizi Abitativi;
- azioni di reperimento di nuove risorse da destinare a situazioni di emergenza abitativa;
- percorsi di accompagnamento a nuclei familiari, per cui si chiede di rappresentare possibili scenari dal punto di vista del numero dei progetti attivabili in relazione al grado variabile di complessità e assumendo una durata fissa per ogni progetto pari a 12 mesi.

L'attivazione di ulteriori progetti di inserimento in percorsi di housing saranno valutati dall'equipe integrata sulla base di fondi non compresi nel presente capitolato, anche provenienti da stanziamenti regionali finalizzati al fronteggiamento dell'emergenza abitativa.

Art. 3

Durata del contratto, proroga ed esecuzione anticipata

Il contratto avrà durata di anni due (2), con decorrenza dal 15 febbraio 2018 e scadenza il 14 febbraio 2020, 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. 103 D.Lgs.50/2016*.

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 pari durata 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 (6), 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 € 280.000,00 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 servizi oggetto del presente appalto saranno aggiudicati mediante procedura aperta applicando quale criterio per la valutazione delle offerte quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, 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 80**
2. offerta economica: massimo **punti 20**

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

N° elemento	N° sub elemento	Descrizione	Valore sub-elemento	Valore elemento	Tipologia
1	Sistema organizzativo per lo svolgimento del servizio				
	1.1	Definizione del modello organizzativo in rapporto al duplice servizio di Tutor Condominiali e Housing Sociale	5	30	Qualitativo
	1.2	Definizione di strumenti e di un sistema di raccolta ed elaborazione di dati riferibili alle situazioni incontrate e ai contesti presidiati	10		Qualitativo
	1.3	Percorsi formativi che l'offerente intende implementare per l'ampliamento delle competenze del personale impiegato nell'appalto	5		Qualitativo
	1.4	Definizione del sistema di reperimento di risorse di housing sociale e di un modello di gestione trasversale ai diversi contesti.	10		Qualitativo
	Metodologie tecnico-operative per lo svolgimento ed il controllo dei servizi				
	2.1	Introduzione di metodologie e tecniche tese a promuovere l'autogestione dell'inquilinato	10		Qualitativo

2	2.2	Introduzione di metodologie e tecniche di intervento volte al contrasto del disagio abitativo mediante l'attivazione delle risorse personali, istituzionali e del territorio	15	45	Qualitativo
	2.3	Definizione di strumenti e prassi operative volte alla valutazione congiunta delle situazioni di disagio abitativo e all'attivazione di percorsi di housing diversificati	15		Qualitativo
	2.4	Individuazione di strumenti di monitoraggio e verifica degli esiti	5		Qualitativo
3	Soluzioni migliorative				
	3.1	Individuazione di proposte migliorative rispetto allo standard previsto	5	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 sub-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 sub-elemento al successivo art. 6 e sulla scorta della seguente scala di giudizi:

Criterio motivazionale	Valutazione discrezionale	Coefficiente
Individuato per ogni singolo sub-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 attribuiti dai commissari alle proposte dei concorrenti su ciascun sub-elemento.
3. I coefficienti medi come sopra ottenuti verranno moltiplicati per i valori dei sub-elementi, per ottenere i sub-punteggi. Di seguito si procederà per ciascun elemento alla somma dei punteggi così attribuiti ai relativi singoli sub-elementi. Il risultato di tale somma costituisce il punteggio attribuito a ciascun elemento.

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

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.

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 20** che sarà assegnato come di seguito indicato:

$$\frac{\text{Ribasso offerto dal concorrente} \times \text{Punteggio max (20 punti)}}{\text{Max ribasso offerto}}$$

Non sono ammesse offerte in aumento.

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 9 capitoli (uno per ogni sub-elemento di valutazione), avente le seguenti caratteristiche:

- essere redatta in lingua italiana, in formato A4;
- avere come intestazione/titolo di ogni capitolo l'indicazione del sub-elemento cui fa riferimento;
- avere capitoli composti da un massimo di due facciate, prevedendo un massimo di 25 righe per ogni pagina, redatte con caratteri ed interlinea tali da renderle facilmente leggibili;
- non superare le 18 (diciotto) 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 degli aspetti di seguito indicati.

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

1.1) Definizione del modello organizzativo in rapporto al duplice servizio di Tutor Condominiali e Housing Sociale – max punti 5

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 e dell'eventuale esperienza maturata negli specifici ambiti in oggetto, del numero di ore assegnate a ciascun professionista, del sistema dei ruoli di ciascun operatore. 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, ovvero la capacità di realizzare le azioni indicate mediante la continuità delle figure professionali, condizione imprescindibile per una buona qualità del servizio e del mantenimento delle relazioni con le famiglie ed il territorio di riferimento.

1.2) Definizione di strumenti e di un sistema di raccolta ed elaborazione di dati riferibili alle situazioni incontrate e ai contesti presidiati – max punti 10

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 specifico contesto 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 e che si renda fruibile dal sistema dei Servizi Pubblici.

1.3) Percorsi formativi che l'offerente intende implementare per l'ampliamento delle competenze del personale impiegato nell'appalto – max punti 5

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 e interregionali.

1.4) Definizione del sistema di reperimento di risorse di housing sociale e di un modello di gestione trasversale ai diversi contesti – max punti 10

Il concorrente dovrà descrivere, in apposito capitolo della relazione tecnica, l'insieme di azioni e modalità organizzative attraverso le quali perseguire le due attività espresse in oggetto, considerando lo stretto raccordo necessario con l'operato dei Servizi. In merito ai modelli di gestione dei contesti di housing, sarà maggiormente premiata la capacità di prevedere interventi diversificati, che si traducano in diverse modulazioni orarie, sulla base delle tipologie di bisogni rilevati e la capacità del modello di essere applicabile nei diversi contesti.

2. Metodologie tecnico-operative per lo svolgimento ed il controllo dei servizi – max punti 45

2.1) Introduzione di metodologie e tecniche tese a promuovere l'autogestione dell'inquilinato – max punti 10

Il concorrente dovrà descrivere, in apposito capitolo della relazione tecnica, le soluzioni che intende proporre per promuovere forme di autogestione dell'inquilinato nel fronteggiamento dei compiti, delle decisioni da assumere e delle problematiche relativi alla convivenza. 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'inquilinato e partecipazione attiva degli inquilini nella gestione dei servizi rivolti alle abitazioni con particolare riferimento al rispetto degli spazi comuni. Inoltre saranno valorizzate le 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 di intervento volte al contrasto del disagio abitativo mediante l'attivazione delle risorse personali, istituzionali e del territorio – max punti 15

Il concorrente dovrà descrivere, in apposito capitolo della relazione tecnica, le metodologie di intervento che intende attuare per il rilevamento, l'analisi e l'attivazione delle risorse personali e del territorio volte a contenere le manifestazioni di disagio abitativo e prevenirne il nuovo insorgere. Mediante percorsi che permettano ai cittadini di assumersi impegni e responsabilità. Saranno particolarmente valorizzate quelle soluzioni che prevedano una forte integrazione con i percorsi di analisi e contrasto del fenomeno della morosità incolpevole perseguiti dalla Pubblica Amministrazione.

2.3) Definizione di strumenti e prassi operative volte alla valutazione congiunta delle situazioni di disagio abitativo e all'attivazione di percorsi di housing diversificati – max punti 15

Il concorrente dovrà indicare, in apposito capitolo della relazione tecnica, quali strumenti intende adottare per la valutazione delle situazioni di disagio abitativo in relazione ai possibili percorsi attivabili. Tale valutazione va ad integrare quella svolta dagli uffici dei Servizi Sociali e dovrà essere volta a garantire la massima diversificazione nella lettura dei bisogni e nelle proposte individuabili.

2.4) Individuazione di strumenti di monitoraggio e verifica degli esiti

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 relativamente al servizio dei tutor condominiali e di housing sociale. Sarà maggiormente premiata la proposta che individui forme di valutazione e verifica in itinere ed ex post, monitori a distanza di tempo i luoghi di intervento e la situazione dei nuclei inseriti nei percorsi di sostegno, 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) Individuazione di proposte migliorative rispetto allo standard previsto

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 ai bisogni collegati a situazioni di particolare fragilità, o la presenza, tra il personale individuato per il Servizio di Tutot Condominiale, di professionisti iscritti all'albo A o B dell'Ordine degli Assistenti Sociali e che abbia esperienza pregressa con inquadramento di assistente sociale.

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

Tutor condominiali e operatori di housing sociale

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; tale requisito si rende necessario per le figure del Servizio di Tutor Condominiale e la figura di coordinamento del Servizio di Housing Sociale specificate all'art. 2.

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 (rivenibile 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 – clausole sociali

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.

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi della UE, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del nuovo contratto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel nuovo organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'art. 50 del D.Lgs.n. 50/2016, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore.

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.

Il contratto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010. Si rinvia in particolare alla determina ANAC n. 4 del 2011 come modificata con delibera ANAC n. 556 del 31/05/2017.

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 relativi all'attività svolta verranno effettuati 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**

Si rinvia alla previsione dell'art. 106 co. 1 lett. a) ultimo periodo del D.Lgs. n. 50/2016.

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. 103 D.Lgs. 50/2016*.

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

In merito alla risoluzione del contratto si rinvia a quanto previsto dall'*art. 108 del D.Lgs. n. 50/2016*.

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

- a) il verificarsi di inadempienze che comportino l'applicazione delle penalità di cui all'*art.15* si ripettesse 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) cessione 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 dell'art. 109 del D.Lgs. n. 50/2016.

Art. 23

Subappalto

E' ammesso il subappalto nella misura massima del 30% dell'importo contrattuale, così come previsto dall'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016 ed alle condizioni di cui al medesimo articolo.

Art. 24

Cessione del contratto

È vietata la cessione, totale o parziale, del contratto. Ogni atto contrario è nullo. Sono ammesse le modifiche ai sensi dell'art. 106 del D.Lgs. n. 50/2016.

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

Per le controversie derivanti dal contratto è competente il Foro di Cremona, rimanendo espressamente esclusa la compromissione in arbitri.

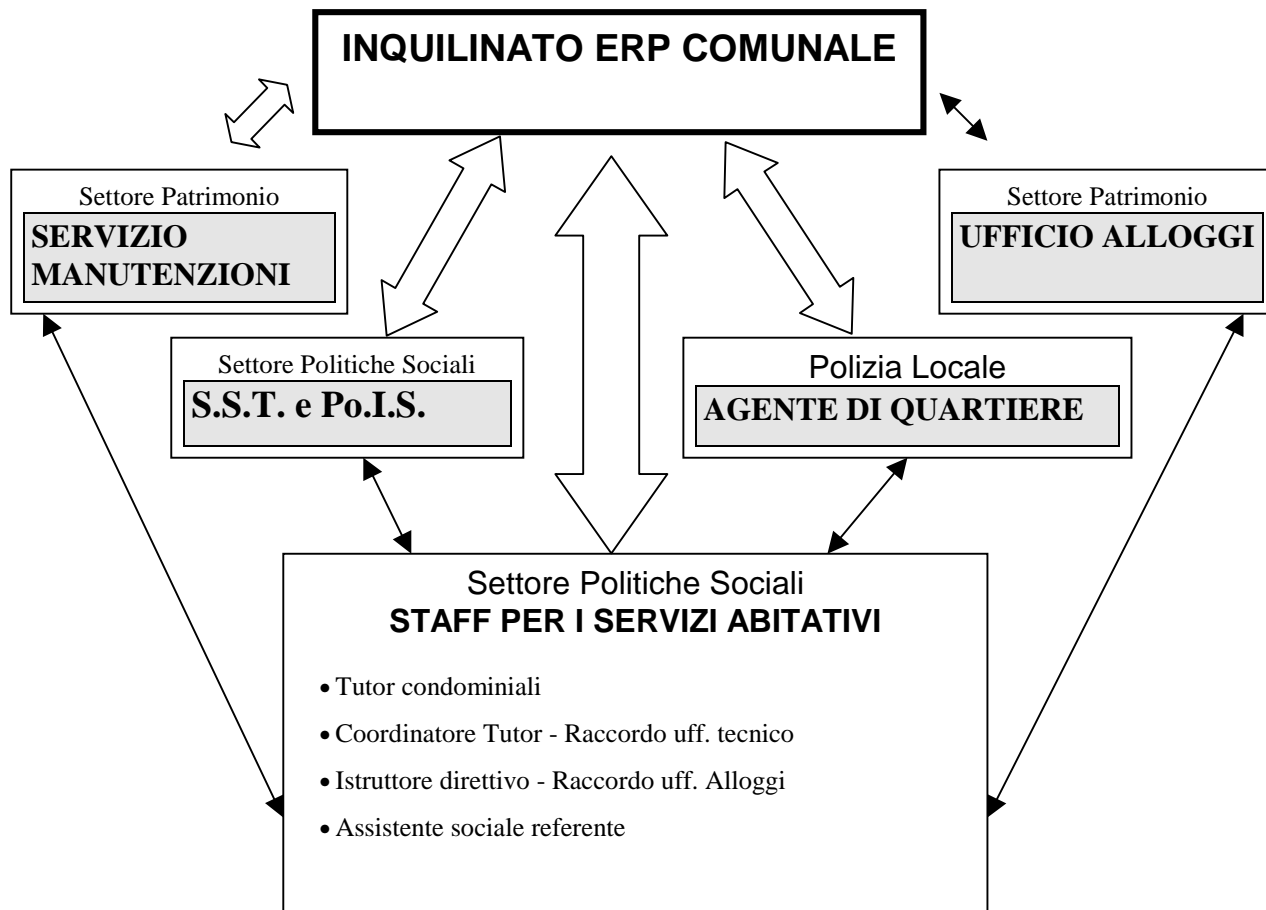


Fig. 1 - Modello di gestione dell'edilizia ERP

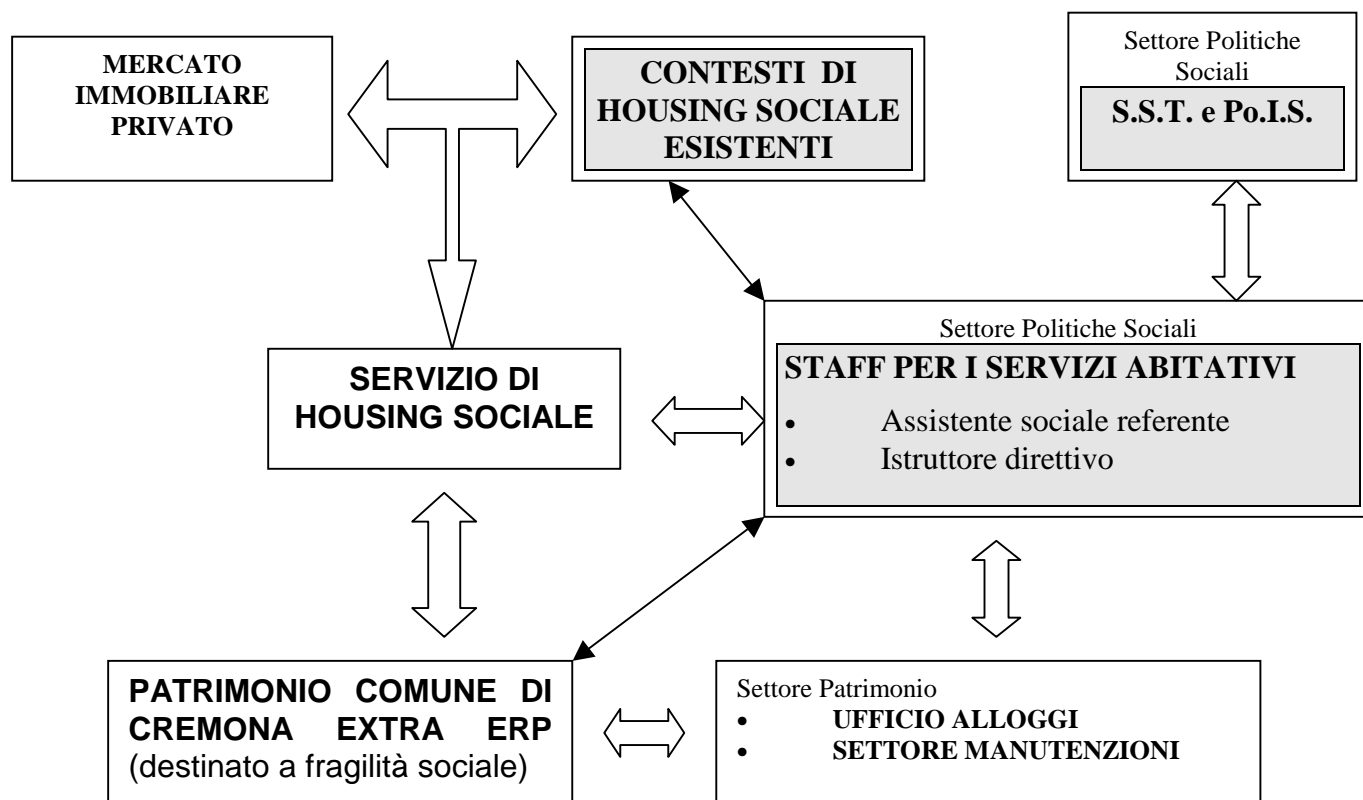


Fig. 2 – modello di gestione delle risorse di housing