



CITTA' DI NOVATE MILANESE

Area Servizi Generali e alla Persona – Settore Istruzione e Sport
PEC comune.novatemilane@legalmail.it

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE
DEI SERVIZI DEI CENTRI RICREATIVI DIURNI
ANNI 2017 – 2018 – 2019**

CIG: 7015321A05

CAPITOLATO SPECIALE D’ONERI

CAPO I – NORME GENERALI

Art. 1 - Oggetto dell'appalto e finalità

Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento dei servizi del Centro Ricreativo Diurno per bambini della scuola dell'infanzia e del Centro Ricreativo Diurno per bambini della scuola primaria, nel periodo estivo di interruzione delle attività scolastiche, per gli anni 2017, 2018 e 2019.

Sono compresi nell'oggetto dell'appalto la vigilanza e la custodia delle strutture utilizzate per l'espletamento del servizio e le attività ausiliarie delle strutture stesse.

Per la descrizione del servizio si rinvia alle specifiche tecniche contenute nel CAPO II del presente Capitolato.

Art. 2 - Normativa di riferimento per la procedura di riferimento

Premesso che il valore stimato del presente appalto è inferiore alla soglia di cui all'art. 35 del D.Lgs. 50/2016, la procedura di aggiudicazione e l'esecuzione del contratto sono disciplinati dagli atti di gara (bando di gara, disciplinare di gara, capitolato speciale d'oneri e allegati), dai principi di cui all'art. 30 del D.Lgs. 50/2016 e dalle norme del citato Decreto 50/2016 applicabili ai contratti di appalto sottosoglia.

Art. 3 - Luogo di esecuzione del servizio

Il servizio sarà espletato presso le strutture scolastiche del territorio comunale che saranno successivamente individuate.

L'elencazione degli Istituti scolastici sede dei servizi è rinvenibile nel DUVRI preliminare.

Art. 4 - Durata dell'appalto

La durata dell'appalto è stabilita in tre anni: 2017, 2018 e 2019.

La durata massima dell'appalto è stabilita in 21 settimane non consecutive (n. 7 settimane CRD scuola primaria e n. 4 settimane scuola dell'infanzia nel 2017 e medesima strutturazione nel 2018 e nel 2019), così articolate:

dal 3 al 28 luglio 2017 gestione del servizio Centro Ricreativo Diurno per bambini della scuola dell'infanzia

dal 12 giugno al 28 luglio 2017 gestione del servizio Centro Ricreativo Diurno per bambini della scuola primaria.

Le date esatte di esecuzione dei servizi per gli anni 2018 e 2019 saranno individuate dal Settore Istruzione in funzione dell'approvazione da parte delle autorità competenti del Calendario Scolastico.

Art. 5 - Importo stimato dell'appalto

L'importo annuo stimato dell'appalto – calcolato sulla base del numero presunto di utenti, di cui al successivo art. 36 - è pari ad **€ 80.884,00**, di cui **€ 457,00** per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso.

Pertanto ai sensi e per gli effetti dell'art. 35 del D.Lgs. 50/2016, il valore complessivo stimato dell'appalto, ammonta a **Euro 242.652,00** (duecentoquarantadue milaseicentocinquanta due/00), al netto dell'IVA, di cui **Euro 1.371,00** per oneri della sicurezza, non soggetti a ribasso.

Art. 6 - Obblighi dell'appaltatore

L'Impresa aggiudicataria assume l'obbligo e la responsabilità di organizzare e gestire i servizi conformemente al presente Capitolato ed alla propria offerta gestionale per tutta la durata del contratto.

Qualora l'appaltatore abbia sede legale fuori dalla provincia di Milano, deve provvedere entro la data di inizio dei servizi ad individuare una sede operativa nel territorio della Città Metropolitana.

L'aggiudicataria è direttamente responsabile per qualsiasi pretesa o azione che possa derivare a terzi per mancato adempimento degli obblighi contrattuali, per trascuratezza o per colpa

nell'assolvimento dei medesimi. Le spese che l'Amministrazione Comunale dovesse sostenere a tale titolo, verranno addebitate all'aggiudicataria.

Spetta all'Aggiudicataria la consegna di tutti i documenti previsti e le certificazioni richieste nel presente capitolato.

Sono, inoltre, in capo all'Impresa aggiudicataria:

1. l'individuazione del responsabile dell'appalto, persona a cui la Stazione appaltante farà riferimento nel caso di problematiche legate alla gestione dell'appalto e da comunicare da parte dell'Impresa aggiudicataria unitamente all'elenco del personale di cui all'art. 9 del presente Capitolato;
2. la stipulazione di polizze di assicurazione di cui all'art. 21 del presente Capitolato;
3. la programmazione generale, il coordinamento e la verifica periodica di tutte le attività proposte all'utenza;
4. l'organizzazione di un incontro informativo con i genitori, che dovrà avvenire, prima dell'inizio delle attività, avente come fine la presentazione del progetto e delle singole attività;
5. la fornitura e la gestione del materiale ludico, di consumo, delle attrezzature e dei giochi necessari;
6. la predisposizione di tutti i documenti amministrativi necessari a comunicare con i genitori relativamente alla gestione degli alunni relativamente:
 - a) ai soggetti titolari ad accompagnare e/o riprendere i bambini all'uscita dal servizio;
 - b) alle attività settimanali programmate;
 - c) ad ottenere le autorizzazioni per l'effettuazione di gite/piscine/uscite;
7. l'organizzazione e la gestione economica delle gite previste settimanalmente, nonché dei relativi servizi di trasporto, prenotazioni, ingressi, guide e quanto altro necessario;
8. l'organizzazione tecnica e la gestione economica delle uscite previste in piscina, nonché tutti gli oneri connessi ai trasporti ed agli ingressi alle strutture utilizzate;
9. la fornitura di tutti i materiali e delle attrezzature necessarie allo sviluppo delle attività programmate nel corso delle gite previste;
10. la tenuta di un registro presenze giornaliero degli utenti, controllando che le presenze rispettino l'elenco degli iscritti trasmesso dal Settore Istruzione. I bambini non inseriti nell'elenco non potranno essere ammessi ai servizi ed eventuali anomalie andranno prontamente segnalate – entro le ore 9.00 della medesima giornata - al Settore comunale. Il registro dovrà essere trasmesso al termine di ogni settimana al Settore medesimo;
11. la comunicazione giornaliera entro le ore 9.30 alla Società che gestisce il servizio di refezione del numero dei pasti prenotati con la precisazione di n° bambini della scuola dell'infanzia e n° operatori, n° bambini della scuola primaria e n° operatori. Dovranno essere indicati i nominativi degli utenti che seguono una dieta speciale;
12. la comunicazione alla Società che gestisce il servizio di refezione, in riferimento alle gite della durata di un giorno, entro il giorno antecedente alla data della uscita del numero dei pasti per il giorno successivo, al fine della preparazione entro l'orario di partenza dei packet-lunch da conservare in idonei contenitori termici;
13. l'invio di una relazione scritta finale da parte della figura di coordinamento, entro 30 giorni dalla conclusione di ciascun Centro Ricreativo Diurno, che evidenzia anche le eventuali problematiche emerse;
14. assicurare la realizzazione di tutti gli elementi progettuali e migliorativi del progetto qualora indicati nell'offerta presentata in sede di gara;
15. in caso di eventuali adesioni a scioperi o riunioni sindacali da parte del personale dell'Impresa quest'ultima dovrà avvisare tempestivamente (almeno 5 gg. antecedenti l'evento) sia l'Ufficio Istruzione in modo da consentire nei tempi e nei modi previsti per i servizi essenziali l'opportuna informazione all'utenza.

Inoltre l'appaltatore si obbliga ad applicare tutto quanto proposto nell'offerta tecnica.

Art. 7 - Obblighi generali dell'appaltatore in materia di sicurezza sul lavoro

L'Impresa appaltatrice si impegna a garantire lo svolgimento dei servizi nel rispetto di tutte le norme in materia di prevenzione infortuni, igiene e sicurezza sul lavoro ai sensi del piano di

sicurezza sui luoghi di lavoro di cui al D.Lgs. n. 81/2008, e s.m.i., anche rispetto ai rischi da interferenza, così come meglio specificato all'art. 8 e all'Allegato 1 al presente Capitolato.

L'Impresa appaltatrice è tenuta a provvedere all'adeguata istruzione del personale addetto, nonché degli eventuali sostituti, in materia di sicurezza ed igiene del lavoro.

L'appaltatore è tenuto ad assicurare il personale addetto contro gli infortuni e si obbliga a far osservare scrupolosamente le norme antinfortunistiche e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alle vigenti norme di legge in materia.

Per le attività oggetto del presente Capitolato che si svolgono all'interno dei luoghi di lavoro dell'Amministrazione, l'Impresa appaltatrice si obbliga ai sensi dell'art. 26 D. Lgs. 81/2008 a coordinarsi ed a cooperare con la stazione appaltante ed ogni altro soggetto eventualmente coinvolto per l'attuazione delle misure di prevenzione e protezione. In particolare si obbliga a partecipare, ove promossa dalla stazione appaltante, ad eventuali riunioni che fossero convocate per la gestione della sicurezza all'interno dei vari plessi.

L'Impresa si impegna a fornire all'Amministrazione, in corrispondenza con l'inizio dell'appalto, le informazioni di seguito indicate, per le quali si impegna contestualmente a segnalare ogni eventuale modifica o integrazione che si verificasse nella durata contrattuale:

- ❖ Nominativo del responsabile della sicurezza;
- ❖ Nominativo del rappresentante dei lavoratori;
- ❖ Formazione professionale (documentata) in materia di sicurezza dei lavoratori impegnati nei servizi oggetto dell'appalto;
- ❖ Eventuali dotazioni di dispositivi di protezione individuali che si rendessero necessari;
- ❖ Altre informazioni che l'appaltatore ritiene utile fornire in merito al suo servizio di prevenzione e protezione.

Art. 8 - Documento unico di valutazione dei rischi da interferenza – D. LGS. 81/2008

Il DUVRI preliminare è predisposto preventivamente all'affidamento dei servizi in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 26 comma 3 del D. Lgs. 81/2008: "Il datore di lavoro committente promuove la cooperazione ed il coordinamento di cui al comma 2, elaborando un unico documento di valutazione dei rischi che indichi le misure adottate per eliminare o, ove ciò non è possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenze. Le disposizioni del presente comma non si applicano ai rischi specifici propri dell'attività delle imprese appaltatrici o dei singoli lavoratori autonomi."

Il DUVRI definitivo verrà compilato successivamente all'aggiudicazione, preliminarmente alla stipula del contratto e, comunque, prima del concreto inizio delle attività in appalto.

In particolare, esso costituisce lo strumento del Datore di Lavoro dell'Amministrazione appaltante finalizzato a promuovere la cooperazione ed il coordinamento per:

- l'individuazione e l'attuazione delle misure di protezione e prevenzione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto;
- coordinamento degli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori;
- l'informazione reciproca in merito a tali misure;

al fine di eliminare o, ove non possibile, ridurre al minimo i rischi dovuti alle interferenze nelle prestazioni oggetto dell'appalto.

Il documento contiene anche le informazioni sui rischi specifici esistenti nelle sedi presso cui verranno svolte le attività in appalto. Trattasi, quindi, di un documento che non contempla la valutazione dei rischi specifici propri delle imprese appaltatrici o dei singoli lavoratori (già valutati all'interno del documento di valutazione dei rischi proprio dell'appaltatore), che, pertanto, dovranno attenersi anche a tutti gli obblighi formali e sostanziali previsti dal D. Lgs. 81/2008 per i datori di lavoro.

Le caratteristiche dei servizi oggetto del presente appalto rendono necessaria una valutazione dei possibili rischi da interferenza effettuata congiuntamente tra Impresa appaltatrice, Amministrazione aggiudicatrice e Dirigenti scolastici, in quanto la sede delle attività – edifici scolastici – sono di titolarità dell'Amministrazione Comunale ma sotto la direzione e gestione dei Dirigenti scolastici che vi svolgono il ruolo di datori di lavoro, con tutte le connesse responsabilità e competenze. Inoltre nella medesima sede di lavoro operano altre figure, che non sono sotto la responsabilità della stazione appaltante.

Ciò comporta che l'Amministrazione possa redigere preventivamente il DUVRI in forma ricognitiva

dei rischi standard, mentre il DUVRI definitivo vedrà il coinvolgimento oltre che dell'Impresa appaltatrice anche delle figure direttive delle scuole interessate.

Per le ragioni fin qui descritte e a titolo prudenziale, si quantificano i costi annui per la sicurezza ai fini del DUVRI preliminare nella somma di € 457,00 IVA esclusa.

L'Impresa concorrente è invitata pertanto a:

prendere visione e siglare per accettazione il DUVRI preliminare;

se, del caso, ad indicare nello spazio appositamente riservato eventuali osservazioni a quanto specificato in termini di ricognizione dei rischi standard, fermo restando la successiva integrazione nella forma del DUVRI definitivo in caso di aggiudicazione.

Art. 9 - Personale da impiegare

L'Impresa provvede alla gestione delle attività inerenti il presente appalto con risorse umane qualificate, avvalendosi di personale dipendente e garantendo piena esecuzione delle scelte operative effettuate dal Comune. Essa risponde dell'esecuzione dei servizi unitamente all'operato ed al contegno dei propri dipendenti e/o incaricati, e degli eventuali danni che tale personale può arrecare all'Amministrazione o a terzi.

L'Impresa Aggiudicataria è tenuta a far fronte ad ogni obbligo previsto dalla normativa vigente in ordine agli adempimenti fiscali, tributari, previdenziali e assicurativi riferibili al proprio personale.

L'appaltatore si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperative, dei soci lavoratori, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionali di lavoro e dagli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori maggiormente rappresentative.

S'impegna a rispettarne le norme e le procedure previste dalla legge, alla data dell'offerta, e per tutta la durata dell'appalto, nonché a riapplicare i contratti e gli accordi medesimi anche dopo la scadenza e fino al loro rinnovo e per tutta la durata dell'appalto.

Gli obblighi di cui al precedente punto vincolano l'appaltatore anche se lo stesso non sia aderente alle associazioni stipulanti gli accordi o receda da essi, indipendentemente dalla struttura o dimensione del medesimo e da ogni altra qualificazione giuridica, economica o sindacale.

Per le verifiche di cui agli adempimenti obbligatori nei confronti delle risorse umane impiegate, l'Amministrazione può richiedere all'appaltatore ogni documento utile, fatti comunque salvi gli accertamenti condotti in base al successivo art. 19.

L'Amministrazione può in ogni caso sottoporre a specifica verifica in ordine alla situazione inerente la regolarità contributiva dell'appaltatore, gli elementi derivanti dalla documentazione acquisita presso gli enti previdenziali (es. Durc), al fine di accertare l'eventuale sussistenza di irregolarità definitivamente accertate.

Tutti gli oneri inerenti la gestione del personale preposto, inclusi gli eventuali rimborsi per spese per escursioni, sono in capo all'Impresa, così come ogni responsabilità in merito alla corretta attivazione delle procedure relative al reperimento dello stesso. Resta escluso ogni rapporto giuridico ed amministrativo diretto tra la stazione appaltante ed il personale impiegato dall'Impresa aggiudicataria per lo svolgimento dei servizi oggetto dell'appalto.

L'Impresa, almeno 10 giorni prima dell'attivazione di ciascun servizio (C.R.D. scuola dell'infanzia e C.R.D. scuola primaria), fornisce dettagliato elenco nominativo degli addetti che impiegherà nei servizi oggetto d'appalto, con la specificazione delle seguenti informazioni: titolo di studio, ruolo, qualifica professionale, livello di inquadramento contrattuale, monte ore settimanale assegnato, depositando le fotocopie dei titoli di studio, della carta d'identità ed il curriculum di ciascuno. Tale elenco con la relativa documentazione dovrà essere aggiornato con i nuovi inserimenti di personale, con caratteristiche professionali e di esperienza del tutto corrispondenti a quelle delle risorse umane precedentemente impiegate, dovuti sia a cessazione del rapporto di lavoro, che a sostituzione temporanea di personale per malattia, infortunio, ferie, etc.

Detto elenco deve rispettare quanto indicato in sede di offerta, anche rispetto ai titoli di studio, professionali ed esperienza maturata nell'ambito dei servizi oggetto di gara, anzianità di servizio in quella sede dichiarati.

Entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento dell'elenco di cui al precedente punto, l'Amministrazione può disporre la non utilizzazione delle persone prive dei requisiti richiesti o che ritenga, sulla base di motivate ragioni, non idonee; in questo caso l'Impresa è tenuta a sostituire immediatamente le

risorse umane con altro personale con caratteristiche professionali e di esperienza idonee a soddisfare le esigenze dell'Amministrazione.

L'Impresa garantisce la sostituzione immediata del personale che risulta per qualsiasi motivo assente, con personale di pari qualificazione professionale ed esperienza, comunicando entro le 12.00 del giorno dell'assenza alla Stazione appaltante le generalità del sostituto.

L'Impresa inoltre opererà in modo da limitare il più possibile il turn-over e garantire la continuità degli operatori, stante il contenuto educativo dei servizi oggetto del contratto.

Le risorse umane impegnate dall'Impresa nella realizzazione delle attività oggetto del presente appalto sono tenute ad osservare diligentemente gli oneri e le norme previste dalla normativa di riferimento e dal presente Capitolato, nonché ad osservare il segreto professionale, ad attuare gli indirizzi indicati dall'Amministrazione e a rispettare gli orari di servizio.

Tutte le risorse umane impegnate nell'esecuzione del presente appalto ed operanti in locali dell'Amministrazione o aree rese disponibili per l'esecuzione delle attività devono essere identificabili, ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. 81/2008, mediante esposizione di un tesserino di riconoscimento, contenente dati anagrafici, ruolo/funzione, numero di matricola, i dati dell'Impresa ed una fotografia del dipendente. L'Impresa, su segnalazione da parte dell'Amministrazione appaltante, si impegna a sostituire gli operatori che manifestino reiterate inosservanze di tale obbligo.

L'Impresa è tenuta a vigilare sull'osservanza da parte dei propri dipendenti assegnati al presente appalto del codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Novate Milanese, visionabile al seguente indirizzo web:

<http://www.comune.novate-milanese.mi.it/media/185056/codicecomportamento.pdf>

L'Appaltatore si obbliga ad informare tempestivamente l'Amministrazione aggiudicatrice della proclamazione di agitazioni sindacali che possano compromettere l'effettuazione dei servizi.

In riferimento a quanto disposto dalla normativa in materia di garanzie minime essenziali nei pubblici servizi in caso di sciopero, l'Impresa è tenuta ad uniformare la propria autoregolamentazione del diritto di sciopero a quella in vigore per il personale dell'Amministrazione addetto a servizi analoghi.

L'appaltatore tenuto al rispetto della normativa in particolare del D.lgs. 81/2008 e s.m.i. dovrà attuare l'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti leggi e decreti relativi alla prevenzione infortuni sul lavoro, all'igiene sul lavoro, alle previdenze varie per la disoccupazione involontaria, invalidità e vecchiaia, la tubercolosi e altre malattie professionali ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in corso di esercizio per la tutela materiale dei lavoratori; dovrà in ogni momento dimostrare di aver provveduto a quanto sopra.

Art. 10 - Requisiti del personale e tutele

La gestione del personale ed i relativi oneri sono compito esclusivo dell'appaltatore. Ciò premesso, l'appaltatore si impegna:

- ad impiegare personale adeguato rispetto alle prestazioni richieste dall'appalto oggetto della presente gara;
- ad utilizzare personale capace ed in possesso dei titoli di studio, dei requisiti professionali e giuridici per l'espletamento dei compiti affidati;
- a sostituire gli operatori dei quali, per dimostrabili e palesi motivazioni, si ritenesse inadeguato l'operato;
- ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti e soci in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi;
- ad applicare integralmente tutte le norme in vigore contenute nei contratti collettivi nazionali di lavoro (sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori maggiormente rappresentative) per i propri dipendenti e soci e negli accordi locali integrativi degli stessi. I suddetti obblighi vincolano l'impresa anche se non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse, indipendentemente dalla natura, dalla struttura e dalla dimensione dell'impresa e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica e sindacale;

- a sostituire il personale assente a qualsiasi titolo con altro di pari professionalità garantendo quanto stabilito nel presente capitolato;

L'appaltatore produrrà, come stabilito dall'art. 9 "Personale da impiegare", all'inizio dell'appalto l'elenco nominativo di tutto il personale che verrà utilizzato, comprensivo dei rispettivi titoli di studio. Tale elenco dovrà essere costantemente aggiornato per tutta la durata dell'appalto. Qualora l'appaltatore utilizzi personale non avente cittadinanza italiana o della UE dovranno inoltre essere indicati gli estremi del rilascio permesso di soggiorno per l'espletamento di attività lavorativa in Italia.

L'appaltatore è responsabile di qualsiasi danno, sia alle persone che alle cose, o inconveniente eventualmente causato dal personale addetto.

E' fatto divieto al personale dell'appaltatore lo svolgimento in qualunque forma di attività privata a favore degli utenti del servizio sia durante che al di fuori dell'orario di lavoro, tranne che per particolari progettazioni concordate con l'ente.

Art. 11 – Inadempienze contributive

Ai sensi dell'art. 30, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016, in caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva relativo a personale dipendente del concessionario, impiegato nell'esecuzione del contratto, il Comune concedente trattiene dagli acconti di cui all'art. 19 del presente capitolato l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi. Sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50 per cento; le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale per ogni anno di svolgimento della prestazione, dopo l'approvazione da parte dell'appaltatore di verifica di conformità.

Art. 12 - Obbligo di riservatezza

Nel rispetto del D. Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", l'appaltatore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza od in possesso durante l'esecuzione del servizio, di non divulgarli in alcun modo, né di farne oggetto di comunicazione senza l'espressa autorizzazione dell'Amministrazione Comunale.

Art.13 - Compiti del Responsabile del procedimento

Il Responsabile del procedimento nominato ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 50/2016 svolge tutti i compiti relativi all'affidamento e all'esecuzione del presente appalto. In particolare, fermo restando quanto previsto dall'art. 31 e da altre specifiche disposizioni del Codice e dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241, il RUP:

- a) svolge, le attività di controllo e vigilanza nella fase di esecuzione, acquisendo e fornendo all'organo competente dell'amministrazione aggiudicatrice, per gli atti di competenza, dati, informazioni ed elementi utili anche ai fini dell'applicazione delle penali, della risoluzione contrattuale e del ricorso agli strumenti di risoluzione delle controversie, secondo quanto stabilito dal codice, nonché ai fini dello svolgimento delle attività di verifica della conformità delle prestazioni eseguite con riferimento alle prescrizioni contrattuali;
- b) autorizza le modifiche, nonché le varianti contrattuali nei limiti fissati all'art. 106 del Codice;
- c) compie, le azioni dirette a verificare, anche attraverso la richiesta di documentazione, attestazioni e dichiarazioni, il rispetto da parte dell'esecutore, delle norme sulla sicurezza e sulla salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
- d) predisporre, con riferimento ai compiti di cui all'art. 31 del Codice, un piano di verifiche da sottoporre all'organo che lo ha nominato e al termine dell'esecuzione, presenta una relazione sull'operato dell'esecutore e sulle verifiche effettuate, anche a sorpresa;
- e) dopo che il contratto è divenuto efficace dà avvio all'esecuzione della prestazione fornendo all'appaltatore le istruzioni e direttive necessarie al riguardo;
- f) cura il controllo sui livelli di prestazione, di qualità e di prezzo determinati in coerenza alla copertura finanziaria e ai tempi di realizzazione del servizio affidato in appalto;
- g) ordina la ripresa del servizio non appena siano venute a cessare le cause della sospensione e, qualora ritenuto necessario, indica il nuovo termine di conclusione del contratto calcolato tenendo in considerazione la durata della sospensione e gli effetti da questa prodotti;

- h) accerta, in corso di esecuzione, che le prestazioni oggetto di contratto di avvalimento siano svolte direttamente dalle risorse umane e con le risorse strumentali dell'impresa ausiliaria che l'appaltatore utilizza in adempimento degli obblighi derivanti dal contratto di avvalimento;
- i) attesta la regolare esecuzione delle prestazioni;
- j) verifica e vigila sul rispetto delle prescrizioni contrattuali;
- k) rilascia il certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle prestazioni quando risulti che l'appaltatore abbia completamente e regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali

Art. 14 - Direttore dell'esecuzione

In conformità a quanto indicato dalle linee guida n. 3 del 26/10/2016 dell'ANAC, il Rup e il Direttore dell'esecuzione coincideranno in un unico soggetto.

Art. 15 – Obblighi della stazione appaltante

Sono a carico dell'Amministrazione Comunale le seguenti attività:

- 1) la consegna dei plessi scolastici comprensiva dell'autorizzazione al funzionamento, delle relative chiavi d'accesso ed il codice per attivare e disattivare il sistema di allarme;
- 2) la predisposizione della modulistica necessaria all'effettuazione delle iscrizioni al servizio dei Centri Ricreativi Diurni da parte degli utenti;
- 3) la predisposizione delle comunicazioni con le modalità di pagamento delle quote da parte degli utenti nonché tutte le verifiche sulla regolarità dei pagamenti;
- 4) la gestione di eventuali solleciti per mancati pagamenti delle quote da parte dell'utenza;
- 5) la consegna degli elenchi nominativi degli iscritti per ogni settimana di funzionamento dei Centri Ricreativi Diurni, con l'indicazione degli utenti che hanno la necessità di dieta speciale per il servizio di refezione scolastica;
- 6) l'individuazione degli allievi diversamente abili che necessitano di assistenza in rapporto 1/1 e dei casi di disabilità non grave per cui è necessario l'inserimento di un educatore aggiuntivo a supporto del gruppo;
- 7) la predisposizione dei moduli per la segnalazione da parte degli operatori delle presenze settimanali degli utenti iscritti ai servizi;
- 8) la gestione del servizio di refezione, la fornitura gratuita del pasto agli operatori e al coordinatore. Nel caso di uscite che comprendono l'intera giornata, sarà fornito il pranzo al sacco;
- 9) la liquidazione dei corrispettivi all'Impresa, secondo quanto previsto dall'art. 19 del presente Capitolato;

Art. 16 - Avvio dell'esecuzione del servizio

L'esecutore è tenuto a seguire le istruzioni e direttive fornite dall'ente committente per l'avvio dell'esecuzione del contratto.

Dell'avvio dell'esecuzione del contratto viene redatto apposito verbale in contraddittorio con l'esecutore. Il verbale contiene i seguenti elementi:

- indicazione delle strutture nelle quali l'esecutore svolgerà i servizi;
- dichiarazione che lo stato attuale delle strutture nelle quali devono svolgersi le attività oggetto del contratto è tale da non impedire l'avvio e la prosecuzione dell'attività.

Il verbale è redatto in doppio esemplare firmato dal Responsabile del procedimento e dall'esecutore; copia conforme può essere rilasciata all'esecutore ove questi lo richieda.

Qualora l'esecutore intenda far valere pretese derivanti dalla riscontrata difformità dello stato dei luoghi o dei mezzi e degli strumenti rispetto a quanto previsto dai documenti contrattuali, l'esecutore è tenuto a formulare esplicita contestazione sul verbale di avvio dell'esecuzione, a pena di decadenza.

Il Responsabile del procedimento può autorizzare, ai sensi dell'art. 32 comma 8 del D.Lgs. n. 50/2016, l'esecuzione anticipata della prestazione dopo che l'aggiudicazione definitiva è divenuta efficace.

Art. 17 - Visite ispettive e verifiche di conformità delle prestazioni

È facoltà del Comune effettuare visite ispettive programmate e non programmate; per quanto attiene le visite ispettive programmate, il Comune definirà preventivamente il programma in

accordo con l'Impresa aggiudicataria.

Il RUP può provvedere a verifiche di conformità periodiche, al fine di accertare che l'esecutore realizzi le prestazioni contrattuali a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità termini e prescrizioni del contratto, nonché nel rispetto delle eventuali leggi di settore.

Le verifiche di conformità sono condotte dal RUP, alla presenza di un rappresentante della Stazione appaltante e dell'esecutore dell'appalto, il quale deve fornire a sue spese personale e mezzi idonei.

Della verifica di conformità è redatto processo verbale che deve essere sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti.

La Stazione appaltante darà tempestiva comunicazione all'Impresa di qualsiasi irregolarità che dovesse essere accertata durante le verifiche e/o ispezioni, specificando, per quanto possibile, le ragioni dell'accertata irregolarità. Entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento di una qualsiasi segnalazione in questo senso, l'Impresa dovrà adottare tutte le misure idonee a rimediare, a sue spese, alle irregolarità rilevate (dandone conferma scritta al Comune).

L'esito delle verifiche e/o ispezioni in corso di esecuzione non pregiudica l'eventuale diverso esito dei controlli effettuati in sede di verifica di conformità definitiva.

Fatto salvo il potere del Responsabile del procedimento di richiedere ogni ulteriore accertamento in corso di esecuzione, ogni qualvolta lo ritenga necessario e/o opportuno, a suo insindacabile giudizio, si procederà alla verifica di conformità in corso di esecuzione entro venti giorni dal termine dei servizi per ciascun anno, ai fini del rilascio dell'attestazione di regolare esecuzione dei servizi utile per la corresponsione del pagamento di cui al successivo art. 19.

Art. 18 - Tracciabilità dei flussi finanziari

L'Impresa aggiudicataria è tenuta ad assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, di cui all'art. 3 Legge 13/8/2010 n. 136 e s.m.i. e sanzionati all'art. 6 della medesima Legge.

In particolare, è tenuta a comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi del conto corrente dedicato, anche in via non esclusiva, alla commessa pubblica oggetto del presente affidamento, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. L'appaltatore è altresì tenuto a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

La comunicazione deve essere effettuata (con strumento tracciabile: raccomandata postale, PEC, etc.) entro 7 giorni dall'accensione del/i conto/i corrente/i o, nel caso di conto/i corrente/i già esistenti, dalla sua/loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative alla presente commessa pubblica, riportando tutti gli elementi utili all'effettuazione delle transazioni finanziarie quali:

- riferimenti del soggetto beneficiario (denominazione dell'impresa, ragione sociale, sede legale e codice fiscale);
- dati del conto corrente, con riferimento particolare al codice IBAN (nonché codici ABI e CAB, codice CIN, indicazione della banca e relativa filiale/agenzia nella quale è acceso il conto corrente);
- nominativi e riferimenti specifici dei soggetti (persone fisiche) delegate ad operare sul conto corrente dedicato (dati anagrafici, codice fiscale);

La Stazione Appaltante verificherà che i pagamenti delle retribuzioni siano eseguiti nel rispetto delle disposizioni contenute nella L. 136/2010 relative alla tracciabilità dei flussi finanziari e sopra richiamate.

Art. 19 - Fatturazione e pagamenti

Pagamenti in acconto

Non è prevista alcuna anticipazione sul prezzo d'appalto.

L'impresa avrà diritto a pagamenti in acconto, nel corso dell'esecuzione delle prestazioni, a misura dell'avanzamento delle prestazioni regolarmente eseguite. I pagamenti sono disposti alle condizioni e con le modalità sotto indicati, successivamente all'emissione dell'attestazione di regolare esecuzione delle prestazioni da parte del RUP, in termini di quantità e di qualità.

I pagamenti avvengono per stati di avanzamento, mediante emissione di certificato di pagamento, al netto del ribasso di gara, comprensivi della relativa quota degli oneri per la sicurezza.

Il corrispettivo che il Comune corrisponderà all'Impresa aggiudicataria varierà in funzione dell'effettiva utenza.

Il corrispettivo sarà commisurato al numero effettivo di iscritti per ciascun turno settimanale, distinti tra utenza ordinaria e utenza diversamente abile grave, moltiplicato per le relative tariffe settimanali, il cui costo è determinato dopo lo sconto di aggiudicazione al quale saranno aggiunti i costi della sicurezza non soggetti a ribasso, così come indicato all'art.1 del Disciplinare di gara.

La liquidazione avverrà dietro presentazione di fatture mensili da emettersi con le presenti scadenze:

✓ I^ FATTURA: riferita al mese di giugno, entro il 15 luglio

✓ II^ FATTURA: riferita al mese di luglio, entro il 30 agosto
comprehensive dell'applicazione dell'aliquota IVA.

A garanzia dell'osservanza delle norme e delle prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori, sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50 per cento, ai sensi dell'art. 30, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016, da liquidarsi, nulla ostando, in sede di pagamento del saldo nell'anno dei servizi resi così come indicato all'art. 11 " Inadempienze contributive".

Condizioni per il pagamento delle fatture

Il pagamento della fattura è subordinato:

1. all'acquisizione dell'attestazione di regolare esecuzione e regolarità delle prestazioni;
2. all'acquisizione di Documento Unico di Regolarità Contributiva regolare, in corso di validità e concernente l'appaltatore;
3. all'indicazione in calce alla fattura dell'oggetto dell'appalto: degli estremi della determinazione dirigenziale di aggiudicazione definitiva, del Bilancio di Previsione, del capitolo e numero dell'impegno di spesa assunto per l'esecuzione del servizio, del Codice di Identificazione della Gara, del conto corrente dedicato alla tracciabilità dei flussi finanziari, del Codice Univoco Ufficio di cui all'art. 3, comma 1 del D.M. n. 55/2013 che sarà tempestivamente comunicato all'aggiudicatario

Termine per il pagamento delle fatture

Il termine per il pagamento delle fatture è fissato in giorni 30 naturali e consecutivi dalla data di accettazione della fattura che deve essere trasmessa attraverso la piattaforma on-line - Sistema di Interscambio - in forma elettronica secondo il formato di cui all'allegato A "Formato della fattura elettronica" del Decreto Ministeriale n.55 del 3/4/2013 e s'intende rispettato con l'emissione del mandato di pagamento.

Il saggio degli interessi moratori formerà oggetto di accordo fra le parti in modo da definirlo nella misura pari all'interesse legale vigente (art. 1248 del Codice Civile). In caso di mancato raggiungimento dell'accordo, si darà applicazione all'art. 5 del citato D.Lgs n. 231/2002.

Il termine per i pagamenti è sospeso qualora l'Ente provveda a formalizzare in maniera motivata all'impresa, entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla scadenza del termine stesso, od in altro maggior termine pattuito, contestazioni riferite all'oggetto della prestazione ovvero all'importo addebitato o alla irregolarità fiscale del documento contabile.

A seguito della contestazione di cui sopra, l'impresa, entro un termine di 5 giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della contestazione stessa, dovrà formalizzare controdeduzioni sulle quali l'Amministrazione si impegna ad assumere definitive determinazioni entro i successivi 5 giorni.

Art. 20 - Garanzia definitiva

L'appaltatore, per la sottoscrizione del contratto, deve costituire garanzia definitiva pari al 10 per cento dell'importo contrattuale sotto forma di cauzione o fideiussione, fatta salva l'applicazione dell'art. 93, comma 7, del D. Lgs. 50/2016.

Nel caso di aggiudicazione con ribasso superiore al dieci per cento la garanzia da costituire è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento. Ove il ribasso sia superiore al venti per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al venti per cento. La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale. La garanzia cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione. L'appaltante può richiedere all'appaltatore la

reintegrazione della garanzia ove questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'appaltatore.

Per le modalità di costituzione della garanzia definitiva si fa espresso rinvio all'art. 93 commi 2, 3 e 7 del D.Lgs. 50/2016.

L'appaltante ha diritto di valersi della cauzione, nei limiti dell'importo massimo garantito, per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento del servizio nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'esecutore e ha il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'esecutore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque presenti nei luoghi dove viene prestato il servizio. Il Comune può incamerare la garanzia per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'appaltatore per le inadempienze derivanti dall'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori addetti all'esecuzione del servizio oggetto di appalto.

La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria presentata in sede di offerta da parte del Comune, che aggiudica l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.

La garanzia fideiussoria a scelta del appaltante può essere rilasciata dai soggetti di cui all'articolo 93, comma 3 del D.Lgs. 50/2016. La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

La garanzia definitiva è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione nel limite massimo dell'80% dell'iniziale importo garantito. L'ammontare residuo della cauzione definitiva deve permanere fino alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione. Lo svincolo è automatico, senza necessità di nulla osta del committente, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltante, dei documenti, in originale o in copia autentica, attestanti l'avvenuta esecuzione.

Il pagamento della rata di saldo è subordinato alla costituzione di una cauzione o di una garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa pari all'importo della medesima rata di saldo maggiorato del tasso di interesse legale applicato per il periodo intercorrente tra la data di emissione del certificato di regolare esecuzione e l'assunzione del carattere di definitività dei medesimi.

Art. 21 - Polizze di assicurazione

L'appaltatore è responsabile dei danni che dovessero occorrere agli utenti del servizio, a terzi o a cose nel corso dello svolgimento delle attività ed imputabili a colpa dei propri operatori o derivanti da irregolarità o carenze nelle prestazioni.

L'Impresa solleva il Comune da qualsiasi azione possa essere ad esso intestata da terzi per l'inadempimento degli obblighi previsti dal Contratto o per trascuratezza o colpa nell'inadempimento dei medesimi.

L'impresa si impegna quindi a contrarre una copertura assicurativa specifica per i servizi oggetto dell'appalto a copertura dei danni che possono derivare agli operatori o essere da questi causati o che questi possono causare agli utenti, a terzi, ai loro beni o alle strutture utilizzate, alle attrezzature in essa contenute, alle loro cose durante il periodo del rapporto contrattuale, esonerando l'Amministrazione Comunale da ogni responsabilità al riguardo.

Nella polizza l'Amministrazione Comunale deve essere considerata "terza a tutti gli effetti".

La polizza assicurativa R.C.T., R.C.O. deve prevedere un massimale non inferiore ad Euro 1.500.000,00, che deve essere mantenuto per tutta la durata del contratto.

La copertura assicurativa deve decorrere dalla data di avvio dell'esecuzione delle prestazioni e cessa alla data della verifica di conformità definitiva.

L'appaltatore deve trasmettere copia della polizza, debitamente quietanzata, almeno dieci giorni prima dell'avvio dell'esecuzione delle prestazioni.

La Stazione appaltante si riserva di sottoporre la polizza consegnata al proprio consulente assicurativo per la verifica di idoneità.

L'Appaltatore si impegna a mantenere la suddetta copertura assicurativa per tutta l'intera durata dell'appalto ed a comunicare alla stazione appaltante eventuali annullamenti o disdette delle polizze assicurative. Nelle ipotesi di disdette e annullamenti delle suddette polizze, l'Impresa aggiudicataria dovrà produrre nuove polizze assicurative con almeno i medesimi massimali e condizioni.

Art. 22 - Cessione del contratto e Subappalto

Il contratto non può essere ceduto pena la risoluzione del contratto stesso.

È ammesso il subappalto dei servizi compresi nel contratto, previa autorizzazione della stazione appaltante. L'eventuale subappalto non potrà superare la quota del 30 per cento dell'importo contrattuale.

La volontà di ricorrere al subappalto deve essere dichiarata espressamente in sede di offerta. Nella dichiarazione di subappalto devono essere indicate le parti del servizio che si intende subappaltare a terzi. In mancanza di tale dichiarazione il subappalto non sarà autorizzato.

Per quanto ivi non previsto si richiama l'art. 105 del D.Lgs. 50/16.

Art. 23 - Modifiche dell'appalto

L'appalto può essere modificato, senza una nuova procedura di gara nei seguenti casi:

- a) per la necessità di affidare all'appaltatore servizi supplementari, non inclusi nel contratto, non affidabili ad altro soggetto per motivi economici o tecnici;
- b) per circostanze imprevedibili, fatta salva la natura generale dell'appalto;
- c) sostituzione dell'originario appaltatore, per successione universale o particolare, a seguito di ristrutturazioni societarie, comprese rilevazioni, fusioni, acquisizione o insolvenza, fermo restando il possesso in capo al nuovo operatore economico dei requisiti di ordine generale e di qualificazione previsti nel bando e nel disciplinare di gara; la sostituzione è subordinata ad autorizzazione del concedente e non può implicare altre modifiche sostanziali del contratto;

Nel caso di modifiche di cui alle lettere a) e b), l'aumento di valore non può eccedere complessivamente il 50 per cento del valore dell'appalto, così come previsto dall'art.106 del D.Lgs 50/16.

Sono sempre ammesse modifiche entro il 10 per cento del valore dell'appalto. In caso di più modifiche successive il valore è accertato sulla base del valore complessivo netto delle successive modifiche.

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dall'esecutore, se non è disposta dal RUP con le modalità previste dall'ordinamento della stazione appaltante.

Nel corso del periodo di validità contrattuale, nei casi e nei limiti previsti dall'art. 106 comma 12 del D. Lgs. 50/2016, la Stazione Appaltante si riserva la piena facoltà di chiedere all'esecutore una variazione in aumento o in diminuzione delle prestazioni, fino a concorrenza di un quinto dell'importo del contratto.

L'esecutore è tenuto ad eseguire, previa sottoscrizione di un atto di sottomissione, agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario, senza diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni, senza poter far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Art. 24 - Sospensione del servizio

In tutti i casi in ricorrano circostanze speciali che impediscono in via temporanea l'esecuzione del servizio, il RUP ordina la sospensione dell'esecuzione del servizio, compilando, se possibile con l'intervento dell'appaltatore, il verbale di sospensione con l'indicazione delle ragioni che hanno determinato l'interruzione del servizio e l'imputabilità delle medesime e delle cautele adottate affinché alla sua ripresa gli utenti dei servizi oggetto del contratto non subiscano danni o disservizi. Il verbale deve essere sottoscritto dall'appaltatore e inviato al RUP entro i successivi cinque giorni.

La sospensione può essere disposta per ragioni di necessità o di pubblico interesse, tra cui l'interruzione di finanziamenti per esigenze di finanza pubblica. La sospensione è disposta per il tempo strettamente necessario. Cessate le cause della sospensione, il RUP dispone la ripresa dell'esecuzione e, qualora lo ritenga necessario, indica il nuovo termine contrattuale. Della ripresa dell'esecuzione è redatto apposito verbale a cura del RUP. Il verbale deve essere firmato dall'appaltatore e inviato al RUP nei successivi cinque giorni. Nel verbale di ripresa il RUP riposta

l'eventuale nuovo termine ultimo di esecuzione del contratto indicato dal RUP nella disposizione di ripresa del servizio.

Ove successivamente all'avvio dell'esecuzione del servizio, per cause imprevedibili o di forza maggiore, insorgano circostanze che impediscano parzialmente il regolare svolgimento del servizio, l'appaltante è tenuto a proseguire il servizio per le parti eseguibili, mentre si provvede alla sospensione parziale delle parti non eseguibili, dandone atto in apposito verbale. Le contestazioni dell'appaltante in merito alla sospensione sono iscritte a pena di decadenza nei verbali di sospensione e di ripresa del servizio. Quando la sospensione supera il quarto del tempo contrattuale complessivo, l'appaltante può chiedere la risoluzione del contratto senza indennizzo.

Nel caso di sospensioni totali o parziali del servizio disposte dall'appaltatore per cause diverse da quelle previste dal presente articolo l'appaltante può chiedere il risarcimento dei danni subiti, quantificato sulla base di quanto previsto dall'art. 1382 del codice civile.

Art. 25 - Risoluzione del contratto

1. Oltre che nelle ulteriori ipotesi previste dalla legge e dal presente Capitolato, l'Amministrazione procede alla risoluzione del contratto nei seguenti casi:

- a) sopravvenuta causa di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016,
- b) perdita del possesso dei requisiti di idoneità professionale, di capacità economica, finanziaria e professionale richiesti per l'ammissione alla gara e per la stipula del contratto;
- c) quando l'appalto ha subito una modifica che avrebbe richiesto una nuova procedura di aggiudicazione;
- d) quando risulta accertato il mancato rispetto, da parte dell'appaltatore, delle disposizioni in materia di subappalto;
- e) quando nei confronti dell'appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80.
- f) per ritardo nell'inizio o per ingiustificata sospensione delle prestazioni;
- g) nel caso di mancato rispetto della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i;
- h) per mancata costituzione o reintegrazione della garanzia definitiva;
- i) per grave inadempimento dell'appaltatore;
- j) interruzione non autorizzata del servizio per più di cinque giorni lavorativi consecutivi senza giusta causa;
- k) gravi e ripetute violazioni delle clausole contrattuali, che regolarmente contestate, abbiano compromesso la regolarità del servizio;
- l) per ripetute inadempienze, che regolarmente contestate, abbiano dato luogo nel corso dell'appalto all'applicazione di almeno tre penalità;
- m) cessione anche parziale del contratto
- n) gravissime azioni a danno degli utenti da parte del personale dell'Appaltatore.

Nelle ipotesi di cui alle lettere da f) a n) si applica il procedimento di cui all'art. 108 comma 3 del D.Lgs. 50/2016.

2. La risoluzione del contratto non pregiudica in ogni caso il diritto dell'Ente al risarcimento dei danni subiti a causa dell'inadempimento.

Qualora l'appalto sia risolto per inadempimento dell'appaltatore trova applicazione l'art. 1453 del codice civile.

3. L'appaltatore è tenuto alla continuazione del rapporto contrattuale fino a quando avrà avuto notizia mediante PEC dell'avvenuta aggiudicazione a terzi dell'appalto. L'appaltatore si impegna, inoltre, a porre in essere ogni opportuna azione volta a limitare nei loro effetti i danni prodotti all'Ente per effetto dell'intervenuta risoluzione del contratto.

4. Penalità, spese, interessi e danni conseguenza della risoluzione sono posti a carico dell'inadempiente e sono corrisposti all'Ente a mezzo di escussione del deposito cauzionale

definitivo fino alla capienza della somma garantita e mediante recupero crediti per la parte ancora eccedente, fino a completa soddisfazione dell'Ente.

5. L'accertamento delle somme dovute all'Ente, se richiesto dall'appaltatore, potrà essere eseguito in contraddittorio e le risultanze dello stesso verbalizzate e sottoscritte.

In caso di fallimento, di liquidazione coatta e concordato preventivo, ovvero procedura di insolvenza concorsuale o di liquidazione dell'appaltatore o di risoluzione del contratto ovvero di recesso dal contratto ai sensi dell'articolo 88, comma 4-ter, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, ovvero in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, il concedente si riserva la facoltà di interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento dell'appalto per il tempo rimanente. L'affidamento avviene alle medesime condizioni già proposte dall'originario appaltatore in sede in offerta.

Art.26 - Penalità

In caso di irregolarità o inadempienze contrattuali, il Comune procederà all'applicazione di penali previa contestazione degli addebiti per iscritto a mezzo PEC, con la concessione di un termine massimo di cinque giorni dal ricevimento, per la presentazioni di eventuali controdeduzioni.

Verranno applicate penali per le seguenti ipotesi di inadempimento:

- 1) ritardo orario nell'assumere servizio di un operatore presso il Centro Ricreativo Diurno: € 500,00 ad evento;
- 2) assenza ingiustificata per l'intero turno di un operatore presso il Centro Ricreativo Diurno, che determini il mancato rispetto del rapporto numerico operatori/utenti: € 1.000,00 ad evento;
- 3) assenza ingiustificata del personale incaricato presso il Centro Ricreativo Diurno, che determini la mancata erogazione del servizio e la non custodia degli utenti: € 2.000,00 ad evento e a persona, fino ad un massimo di € 5.000,00;
- 4) per comportamenti scorretti dal punto di vista educativo, relazionale o inadeguata assistenza e cura dei minori: € 1.000,00;
- 5) per mancata o inadeguata fornitura del materiale ludico, di consumo, delle attrezzature e dei giochi necessari indicati nell'offerta tecnico organizzativa: € 1.000,00;
- 6) esecuzione della prestazione qualitativamente insoddisfacente a giudizio del Comune, rilevata a seguito di controlli effettuati d'ufficio o reclami provenienti dall'utenza: € 300,00;
- 7) per irreperibilità del coordinatore per oltre 24 ore dalla prima chiamata da parte della Stazione Appaltante: € 250,00;
- 8) inadempienze o violazioni contrattuali, come ad esempio iniziative non concordate nello svolgimento del servizio, spostamento di orari e in particolare le violazioni in riferimento a quanto presentato nel progetto tecnico: penale da € 200,00 a € 500,00 in relazione alla gravità dell'inadempienza.
- 9) mancata comunicazione da parte dell'Impresa di eventuali variazioni di ragione sociale o trasformazione della medesima entro il termine previsto di 5 giorni dalla formalizzazione dell'eventuale modifica così come previsto dall'art. 33 del presente capitolato : € 2.000,00

Viene, in ogni caso, fatto salvo il diritto al risarcimento dei maggiori danni eventualmente subiti dal Comune nel caso del mancato rispetto degli obblighi contrattuali.

L'applicazione della penale sarà preceduta da formale contestazione da parte del Responsabile del Procedimento, rispetto alla quale l'impresa aggiudicataria avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni con istanza di disapplicazione della penale entro e non oltre 5 (cinque) giorni naturali e consecutivi dalla notifica della contestazione stessa.

Trascorso tale termine ed in mancanza di controdeduzioni congrue e documentate, il Responsabile del Procedimento provvederà all'applicazione della penalità, l'importo relativo sarà dedotto dalla prima fattura emessa dopo l'applicazione della penalità o sul deposito cauzionale ad insindacabile giudizio del Comune.

In caso di applicazione di penali, la garanzia fideiussoria è proporzionalmente escussa, fatto salvo l'obbligo dell'Appaltatore di reintegrare la somma garantita entro e non oltre 10 giorni

dall'intervenuta di escussione.

Nel caso venissero presentate controdeduzioni pertinenti e documentate, il Dirigente sovraordinato al Responsabile del Procedimento decide sull'istanza di disapplicazione delle penali su proposta del Responsabile del Procedimento.

Le penalità potranno essere tra loro cumulabili a seconda del tipo di inadempienza contestata.

Non si dà luogo all'applicazione di penali, qualora circostanze particolari, accertate ed attestate dal Responsabile del procedimento ai sensi dell'art.107 del D.Lgs. n. 50/2016, impediscano temporaneamente la regolare esecuzione delle prestazioni, ovvero in tutti i casi in cui sia il Responsabile del procedimento ad ordinare la sospensione dell'esecuzione.

Qualora ricorrano gli estremi di gravità di cui all'art. 25 -"Risoluzione del contratto" l'applicazione della penalità non esclude l'attivazione del procedimento ex art.1456 del Codice Civile

Art. 27 - Revoca della concessione e recesso del Comune

L'Amministrazione si riserva la facoltà di recedere in qualunque momento dal contratto, mediante pagamento delle prestazioni eseguite, oltre al decimo delle prestazioni non eseguite.

Si applica il procedimento previsto all'art. 109 del D.Lgs. n. 50/2016.

Art. 28 Contenzioso

In caso di contenzioso, le parti valutano, in via primaria, se sussistano le condizioni per avvalersi della transazione o dell'accordo bonario.

È escluso il ricorso al giudizio arbitrale.

Qualsiasi controversia derivante dall'interpretazione del presente capitolato o del contratto, se non risolta in via stragiudiziale, sarà sottoposta alla giurisdizione e alla competenza esclusiva del Foro di Milano.

L'insorgere di un eventuale contenzioso non esime l'appaltatore dall'obbligo di eseguire le prestazioni contrattuali.

Art. 29 Documenti che fanno parte del contratto

Sono parte integrante del contratto:

- il presente Capitolato Speciale d'oneri ;
- l'Offerta Tecnica presentata in sede di gara (progetto tecnico);
- il D.U.V.R.I. definitivo;
- l'offerta economica;
- la garanzia definitiva;
- la polizza di assicurazione.

Art. 30 Trattamento dei dati personali nell'esecuzione del contratto

Ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 l'appaltatore è designato quale responsabile del trattamento dei dati personali, che saranno raccolti in relazione all'espletamento delle attività inerenti il presente appalto e si obbliga a trattare i dati esclusivamente al fine dell'esecuzione dello stesso.

L'appaltatore dichiara di conoscere gli obblighi previsti dal D.Lgs. 196/2003 e dai provvedimenti generali a esso correlati a carico del responsabile del trattamento e si obbliga a rispettarli, nonché a vigilare sull'operato degli incaricati del trattamento.

L'Impresa aggiudicataria assume l'obbligo di agire in modo che il proprio personale mantenga riservati i dati e le informazioni in cui venga in possesso e non li divulghi.

L'Amministrazione e l'appaltatore prestano il proprio reciproco consenso al trattamento dei propri dati personali all'esclusivo fine della gestione amministrativa e contabile del contratto relativo al presente appalto, con facoltà, solo ove necessario per tali adempimenti, di fornirli anche a terzi.

Art. 31 - Stipula del contratto

Ai sensi dell'art. 32 comma 14 del D.Lgs. 50/2016, il contratto tra l'appaltatore ed il Comune di Novate Milanese sarà stipulato, a pena di nullità, in modalità elettronica in forma pubblica. Pertanto, l'aggiudicatario dovrà essere provvisto di firma digitale certificata.

Art. 32 - Spese contrattuali, imposte e tasse

Tutti gli eventuali oneri fiscali e le spese inerenti e derivanti dalla stipulazione del contratto di

appalto, sono a totale ed esclusivo carico dell'appaltatore.

In particolare sono a carico dell'affidatario le spese inerenti l'assolvimento dell'imposta di bollo sul contratto e sugli eventuali allegati al medesimo, i diritti di segreteria e la registrazione del contratto ai sensi del vigente regolamento comunale delle procedure per la stipula dei contratti.

Sono altresì a carico dell'aggiudicatario le spese per la pubblicità del bando di gara sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana pari ad € 641,85.

L'aggiudicatario deve provvedere al rimborso entro 60 gg. dall'aggiudicazione definitiva.

Art. 33 – Comunicazioni

Ogni comunicazione o notifica relativa all'appalto sarà eseguita per iscritto in lingua italiana e s'intenderà validamente effettuata al momento del ricevimento posta elettronica certificata (P.E.C.).

Comunicazioni informali potranno avvenire anche tramite posta elettronica non certificata o altre forme di comunicazione che le parti potranno concordare.

L'appaltatore ha l'obbligo di comunicare al Comune ogni variazione della propria ragione sociale o trasformazione della medesima entro 5 giorni dalla formalizzazione della variazione o trasformazione, ferma restando la facoltà dell'Ente di applicare una penale in caso di mancata o ritardata comunicazione.

Art. 34 - Disposizioni finali

Per quanto non espressamente disciplinato nel presente capitolato e negli ulteriori atti di gara, per l'esecuzione delle prestazioni di cui al presente appalto si fa espresso rinvio a tutte le disposizioni legislative e regolamentari che disciplinano gli appalti di servizi e forniture e in particolare il D. Lgs. n. 50/2016 e relativi provvedimenti attuativi.

Si richiamano altresì, in quanto applicabili, le norme del codice civile.

CAPO II – SPECIFICHE TECNICHE INERENTI IL COORDINAMENTO, GLI OPERATORI ED I SERVIZI

Art. 35 – Coordinamento e operatori

L'Impresa si impegna a garantire alle risorse umane da essa impiegate la massima informazione circa le modalità di svolgimento dei servizi e le norme contenute nel presente Capitolato, sollevando pertanto l'Amministrazione da oneri di istruzione delle stesse.

In relazione al migliore sviluppo possibile dei servizi, tenuto conto del proprio progetto tecnico presentato in sede di gara, l'Impresa realizza interventi formativi specifici, nell'ambito di vigenza del contratto, da rendicontare al termine di ogni anno e finalizzati a:

- A) migliorare i profili qualitativi e operativo/gestionali dei servizi;
- B) favorire l'interazione tra gli educatori/operatori impiegati nelle attività e l'utenza (allievi e loro familiari), sia durante l'erogazione dei servizi che al momento dell'accoglienza e del commiato.

Nella rendicontazione degli interventi formativi dovranno essere indicati:

1. i soggetti partecipanti
2. ore e date in cui sono stati effettuati gli interventi
3. oggetto della formazione

L'Impresa appaltatrice garantisce inoltre :

1. momenti di progettazione e verifica periodica;
2. l'individuazione di una figura di coordinamento;
3. collaborazione con il Settore Istruzione, al fine di soddisfare al meglio i bisogni dei cittadini/utenti.

COORDINATORE

L'impresa deve individuare e comunicare all'Amministrazione una figura con il ruolo di coordinatore, lo stesso dovrà essere in possesso dei seguenti titoli:

diploma di educatore professionale, laurea in scienze della formazione, laurea in scienze dell'educazione, pedagogia, psicologia, sociologia, servizio sociale ed avere esperienza di coordinamento di servizi a favore di minori almeno biennale. E' ammesso anche il diploma di scuola media superiore ad indirizzo socio-psico-pedagogico purchè sia individuata una persona in possesso di esperienza di coordinamento di almeno 5 anni di servizi per minori. L'appaltatore in sede di gara dovrà presentare il curriculum tipo del coordinatore, dal quale emergano le sue esperienze e competenze professionali effettive, che saranno messe a disposizione per la gara in oggetto.

Rispetto al curriculum presentato in sede di gara, nel corso della gestione non viene ammessa alcuna variazione peggiorativa, a meno che la suddetta variazione venga giudicata equivalente dalla stazione appaltante, che si riserva comunque di accettare o meno le eventuali variazioni.

La persona individuata dovrà garantire un monte ore di presenza durante l'espletamento degli stessi, da esplicitarsi in termini di ore settimanali da parte dell'Impresa in sede di offerta.

Il coordinatore, salvo eccezionali ed oggettivi impedimenti da documentare al Settore Istruzione, non potrà essere sostituito per tutto il periodo di funzionamento.

Avrà un ruolo di referente nei rapporti con l'Amministrazione Comunale con il compito di collegamento costante con il Settore Istruzione, al fine di permettere una continua conoscenza dello stato delle attività.

Avrà inoltre il compito di effettuare una costante verifica sull'attività degli operatori, con una particolare attenzione al buon funzionamento dei servizi e nel caso di particolari situazioni dovrà attivare interventi mirati, al fine di risolvere prontamente i problemi emergenti, concordando con il Settore Istruzione le modalità operative.

Il Coordinatore dovrà provvedere alla segnalazione tempestiva al Settore del committente di eventuali guasti alla struttura e/o alle attrezzature utilizzate.

OPERATORI

Il personale impiegato dovrà essere in possesso di diploma di scuola secondaria di II[^] grado ad indirizzo socio-psico-pedagogico (diploma di maturità magistrale, diploma di maturità rilasciato dal liceo socio-psico-pedagogico di 5anni), diploma di tecnico dei servizi sociali, con esperienza biennale nel campo dei Centri Ricreativi Diurni. Sono ammessi operatori con diploma di maturità diverso da quelli citati, purchè in possesso di esperienza di lavoro di cinque anni come operatori di C.R.D. per minori.

Per quanto riguarda gli educatori che affiancano minori diversamente abili sarà gradita un'esperienza almeno biennale nel campo del sostegno PDH

Gli operatori sono responsabili degli utenti loro affidati, che non dovranno mai essere lasciati incustoditi. Al termine delle attività e tassativamente entro le ore 18.00, gli stessi dovranno essere riconsegnati ai rispettivi genitori; nel caso di impossibilità dei genitori al ritiro del proprio figlio, i medesimi dovranno autorizzare gli operatori, attraverso apposito modulo predisposto, a lasciare il minore ad altra persona maggiorenne da loro indicata.

Gli operatori sono obbligati a tenere un comportamento corretto e rispettoso nei confronti dei minori e comunque tale da escludere nella maniera più assoluta qualsiasi maltrattamento o altro comportamento perseguibile a norma di Legge, ovvero l'uso di un linguaggio volgare o di comportamenti lesivi della dignità del bambino.

Si esige da parte di tutto il personale il rigoroso rispetto del divieto di svolgere, all'interno dei locali affidati per l'attivazione dei servizi, attività diverse da quelle definite nel presente Capitolato ed esplicitati nel progetto di gara.

Art. 36 – Servizi

I Centri Ricreativi Diurni svolgono attività ricreative di tempo libero, al fine di concretizzare interventi di prevenzione e socializzazione per i minori che durante il periodo di vacanza rimangono nel luogo di residenza.

La gestione comprende progettazione, coordinamento, animazione e verifica.

L'appalto comprende inoltre la vigilanza e la custodia presso le strutture utilizzate per i Centri Ricreativi Diurni e le pulizie delle strutture medesime.

Il progetto gestionale dovrà avere quali obiettivi fondamentali la formazione intellettuale e fisica, lo sviluppo delle capacità espressive, logiche e di giudizio critico, il potenziamento dell'autonomia e della responsabilizzazione del bambino.

Il perseguimento di tali obiettivi dovrà realizzarsi attraverso una piacevole esperienza ludico-ricreativa e socializzante.

Le attività, oltre a garantire la naturale custodia degli utenti, dovranno tendere ad educare il minore alla vita di comunità, a favorirne lo sviluppo e l'espressione delle capacità creative e la sua formazione culturale.

Si dovranno prevedere adeguate forme di svago impostando l'organizzazione al principio di autodisciplina comunitaria anche attraverso la formazione di piccoli gruppi omogenei per fasce di età.

Il progetto di svolgimento delle attività dovrà essere strutturato sulla base dei turni settimanali in cui si articola il servizio dei Centri Ricreativi Diurni (distinguendo tra scuola dell'infanzia e scuola primaria) e con adeguata indicazione giornaliera delle attività.

Si dovrà prevedere alternativamente l'effettuazione di giochi e laboratori oltre alla proposta di momenti coinvolgenti di divertimento e di crescita sia individuale che di gruppo con l'organizzazione di attività sportive, attività ricreative, gite e feste.

Per i bambini i cui genitori ne facciano espressa richiesta, si dovrà altresì prevedere lo svolgimento dei compiti delle vacanze.

Relativamente alle GITE, dovranno essere garantite:

- uscite sul territorio per meglio conoscere l'ambiente, gli spazi ricreativi e le opportunità che il territorio novatese offre, al fine di valorizzare l'ambiente in cui i ragazzi vivono;
- gite al di fuori del territorio, che dovranno tendere alla conoscenza degli aspetti naturalistici, paesaggistici, storici e culturali del nostro paese.

Le destinazioni proposte in sede di offerta potranno subire - senza alcuna diminuzione della qualità

intrinseca - eventuali cambiamenti solo previo accordo ed autorizzazione da parte del Settore Istruzione del Comune.

Dovranno essere inoltre previste attività in PISCINA di mezza giornata.

Il rapporto numerico operatore/utenti frequentanti non dovrà superare 1/18 per il Centro Ricreativo Diurno Scuola Primaria e 1/14 per il Centro Ricreativo Diurno Scuola Infanzia.

Dovrà essere previsto ed agevolato l'inserimento di bambini diversamente abili non gravi con l'obiettivo della massima integrazione nel gruppo.

Dietro indicazione del Settore Istruzione, previa verifica con il coordinatore del servizio, l'Impresa provvederà ad inserire un operatore aggiuntivo nel caso di utenti diversamente abili non gravi per i quali non è necessario il rapporto 1/1.

Dietro indicazione specifica del Settore Istruzione per i casi di disabilità grave, l'Impresa provvederà all'inserimento di personale educativo specializzato per il servizio di "assistenza ad personam" in rapporto 1/1, secondo le norme vigenti in materia (L. 104/92 e D. Lgs. 112/98): gli utenti disabili gravi potranno essere accolti al centro per non più di 8 ore giornaliere tranne che nelle giornate in cui sono previste uscite di più di 8 ore.

Il servizio per gli utenti diversamente abili dovrà garantire anche l'assistenza per l'igiene personale, l'assistenza durante il pranzo, negli spostamenti all'interno delle strutture e nelle uscite programmate.

Dimensionamento e articolazione

Il numero di utenti indicato nella tabella sottostante è un dato presunto sulla base delle iscrizioni effettuate dagli utenti nei precedenti anni di esecuzione del servizio. Il dato presunto, relativamente agli utenti diversamente abili gravi con operatori in rapporto 1/1, è di 39 settimane complessive di frequenza.

L'utenza effettiva verrà comunicata annualmente prima dell'inizio dei servizi e quindi potranno esserci delle variazioni sul numero degli iscritti nelle varie settimane sia per gli utenti ordinari che per gli utenti diversamente abili gravi.

TURNI	UTENTI ORDINARI PRESUNTI SCUOLA PRIMARIA	UTENTI DIVERSAMENTE ABILI GRAVI PRESUNTI SCUOLA PRIMARIA	UTENTI ORDINARI PRESUNTI SCUOLA INFANZIA	UTENTI DIVERSAMENTE ABILI GRAVI PRESUNTI SCUOLA INFANZIA	TOTALE UTENZA PRESUNTA
1' settimana	70	3			70 + 3
2' settimana	84	3			84 + 3
3' settimana	85	3			85 + 3
4' settimana	86	1	70	0	156 + 1
5' settimana	88	1	68	0	156 + 1
6' settimana	107	1	68	0	175 + 1
7' settimana	107	1	68	0	175 + 1
TOTALE	627	13	274	0	901 + 13

Orari giornalieri

Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.00, con la seguente articolazione indicativa:

7.30 - 9.00	PRE-CENTRO (accoglienza, custodia e intrattenimento iscritti)
9.00 - 12.00	ATTIVITA' PROGRAMMATE
12.00 - 14.00	ASSISTENZA MENSA E ATTIVITA' LIBERE CON VIGILANZA DEGLI EDUCATORI
14.00 - 16.00	ATTIVITA' PROGRAMMATE
16.00 - 18.00	POST-CENTRO (custodia e intrattenimento iscritti)

SERVIZIO DI CUSTODIA, VIGILANZA E PULIZIE

L'incarico gestionale dei Centri Ricreativi Diurni comprende anche le attività di custodia dei plessi sede di CRD, di vigilanza e di pulizia degli stessi in relazione agli spazi utilizzati per le attività.

Sedi: i Centri Ricreativi Diurni verranno organizzati presso una struttura di scuola dell'infanzia e una di scuola primaria adiacenti tra di loro.

Articolazione: la vigilanza e la custodia dovranno essere garantite in entrambi i plessi scolastici con articolazione oraria dalle ore 7.30 alle ore 18.00. Obiettivo del servizio è in via principale la vigilanza dell'accesso da parte di personale esterno estraneo alle strutture stesse, incluse le aree di pertinenza (aree verdi esterne) utilizzate per le attività dei CRD.

Servizi/dotazioni ausiliarie e di supporto

1. Il Servizio di pulizia dovrà essere attivato al termine delle attività ludiche giornaliere in relazione ai seguenti spazi:

A) Scuola dell'infanzia: verranno utilizzate indicativamente, in funzione dell'utenza iscritta, n. 3 sezioni, n. 3 servizi igienici per gli alunni, n. 1 servizio igienico per gli adulti, un atrio, un'entrata e una bidelleria;

B) Scuola primaria: verranno utilizzate indicativamente, in funzione dell'utenza iscritta, n. 6 aule, n. 2 servizi igienici per gli alunni, n. 1 servizio igienico per gli adulti, un atrio, un'entrata e una bidelleria.

Per quanto riguarda la pulizia del refettorio, l'attività è di competenza della Società che gestisce il servizio di refezione.

2. Sono a carico dell'Impresa aggiudicataria le attrezzature necessarie per l'espletamento del servizio di pulizia oltre ai materiali igienici per gli utenti (detergenti, disinfettanti, prodotti per la pulizia dei locali e delle attrezzature, sacchetti per la raccolta dei rifiuti), di sanificazione e per l'igiene personale (sapone e carta igienica).

3. L'Impresa aggiudicataria si impegna ad eseguire la raccolta differenziata dei rifiuti secondo le norme previste dal Comune di Novate Milanese.

4. Il personale incaricato dovrà altresì provvedere alla sistemazione e alla pulizia ordinaria, nei limiti dell'effettivo utilizzo per i C.R.D., dei giardini al termine del loro utilizzo giornaliero da parte degli utenti.

5. L'Impresa dovrà, inoltre, provvedere a dotare le due sedi dei Centri Ricreativi Diurni del materiale sanitario necessario di primo pronto soccorso nel caso di eventuali incidenti agli utenti che dovessero accadere durante lo svolgimento dei servizi.

L'Impresa ha l'obbligo di lasciare, a conclusione del periodo di attività, gli spazi e le attrezzature liberi dal materiale utilizzato nell'espletamento del servizio.

Art. 37 - Rilevazione gradimento da parte dell'utenza

E' richiesta da parte dell'Impresa affidataria la valutazione della customer satisfaction dei singoli servizi proposti all'utenza così come previsto dal decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" per tutti gli anni di esecuzione degli stessi

Novate Milanese, li 20/03/2017

F.to
LA DIRIGENTE DELL'AREA
SERVIZI GENERALI E ALLA PERSONA
Dott.ssa Monica Cusatis