Comune di Prato
Servizio Immigrazione e Cittadinanza

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
PER LA GESTIONE DI SERVIZI DI MEDIAZIONE LINGUISTICA E CULTURALE E CONSULENZE AI CITTADINI MIGRANTI PER VENTIQUATTRO MESI, EVENTUALMENTE RINNOVABILE PER ALTRI VENTIQUATTRO MESI

CODICE IDENTIFICATIVO DELLA GARA (CIG 0313062AEC)

Il Responsabile del Procedimento

dott.ssa Giulia Martini

Il Dirigente del Settore
Cultura, Sport ed Educazione
dott.ssa Rosanna Tocco

ART. 1 - OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO

1. Oggetto del presente capitolato sono i servizi specificati nel seguente comma tre per un periodo di 24 mesi, eventualmente rinnovabile per altri 24 mesi, a decorrere presumibilmente dal mese di giugno 2009.
2. L'appalto sarà affidato nella forma del contratto aperto, che non impegna, quindi, il Comune di Prato al raggiungimento dell'importo complessivo presunto di cui all'art. 4 del bando di gara, né degli importi parziali previsti per i singoli servizi indicati al successivo comma 3, lettere A), B), C) e D).
   Entro i limiti di spesa relativi all'importo presunto ovvero ai singoli importi dei servizi sopra indicati, spetta, pertanto, all'Amministrazione Comunale (d'ora in poi, per brevità A.C.) stabilire, secondo una valutazione discrezionale del proprio fabbisogno, il quantitativo delle prestazioni dovute.
   Per tale motivo, l'aggiudicatario nulla potrà pretendere dall'Amministrazione oltre al pagamento dei servizi prestati alle condizioni pattuite.
3. L'appalto ha per oggetto le seguenti attività:

A. ATTIVITA' DI MEDIAZIONE LINGUISTICA E CULTURALE
(in lingua italiana, inglese, francese, urdu, albanese, araba, cinese, ed altre eventuali)

A.1 – attività di mediazione linguistica e culturale presso lo sportello del Servizio Immigrazione e Cittadinanza e altre sedi individuate dal Comune di Prato e/o altre istituzioni

Il gestore dovrà assicurare la mediazione linguistica e culturale ai cittadini migranti che si rivolgeranno agli sportelli, attraverso: colloqui individuali o di gruppo, informazioni generali o connesse ai servizi del Comune di Prato, traduzione di piccoli testi e di brevi documenti.
Il servizio dovrà essere espletato da operatori con le competenze linguistiche di seguito specificate, che garantiranno comunque la conoscenza ottima della lingua italiana.

Gli operatori richiesti sono i seguenti, indicati con il relativo budget orario di servizio per ventiquattro mesi (96 settimane totali):

- operatore madre lingua cinese con ottima conoscenza della lingua italiana nr. 192 ore
- operatore madre lingua italiana con ottima conoscenza della lingua cinese nr. 192 ore
- operatore madre lingua albanese con ottima conoscenza di almeno un'altra lingua dei paesi dell'est Europa e della lingua italiana nr. 96 ore
- operatore madre lingua araba con ottima conoscenza della lingua francese e della lingua italiana nr. 192 ore
- operatore madre lingua urdu con ottima conoscenza della lingua inglese e della lingua italiana nr. 96 ore
- operatore madre lingua inglese con ottima conoscenza del dialetto *pidgin* nigeriano e della lingua italiana nr. 65 ore

Totale budget attività A1 nr. 833 ore

Il budget orario stabilito per ciascuna lingua potrà essere aumentato o diminuito in base al fabbisogno dell'A.C.

A.2 – attività di mediazione linguistica e culturale nelle scuole dell'infanzia e del primo ciclo dell'istruzione del Comune di Prato (comunicazione scuola/famiglia)

Il gestore dovrà assicurare lo svolgimento di attività di mediazione linguistica e culturale all'interno degli Istituti Scolastici del Comune di Prato (scuola dell'infanzia e scuola del primo ciclo dell'istruzione), nell'ambito delle comunicazioni scuola-famiglia, attraverso colloqui individuali e/o collettivi con i familiari degli alunni stranieri e/o con i docenti.
Il gestore dovrà, inoltre, assicurare la traduzione di piccoli testi e di brevi documenti indicati

dall'A.C. o dagli Istituti Scolastici (quali avvisi e comunicazioni relative all'attività scolastica), nell'ambito del budget orario assegnato ai singoli mediatori.
Gli interventi di mediazione linguistica e culturale potranno essere richiesti per colloqui individuali e/o collettivi fra i familiari degli alunni stranieri e l'istituto scolastico e sono disciplinati nel modo seguente:
- il referente del Servizio Immigrazione e Cittadinanza comunica al gestore gli interventi da realizzare con almeno 5 giorni di anticipo;
- eventuali interventi urgenti saranno stabiliti di concerto.
Il gestore dovrà assicurare, altresì, la redazione di un report, predisposto sull'apposito modulo, in seguito alla realizzazione di ogni intervento, da inviare mensilmente, a mezzo mail, al Responsabile del Servizio Immigrazione e Cittadinanza con l'indicazione dei dati relativi all'intervento di mediazione realizzato.
Il servizio dovrà essere espletato da operatori con le competenze linguistiche di seguito specificate, che garantiranno comunque la conoscenza ottima della lingua italiana.

Gli operatori richiesti sono i seguenti, indicati con il relativo budget orario massimo di servizio per ventiquattro mesi (96 settimane totali):

- operatore madre lingua cinese con ottima conoscenza della lingua italiana	nr. 200 ore
- operatore madre lingua italiana con ottima conoscenza della lingua cinese	nr. 200 ore
- operatore madre lingua albanese con ottima conoscenza di almeno un'altra lingua dei paesi dell'est Europa e della lingua italiana	nr. 50 ore
- operatore madre lingua araba con ottima conoscenza lingua francese e della lingua italiana	nr. 50 ore
- operatore madre lingua urdu con ottima conoscenza della lingua inglese e della lingua italiana	nr. 200 ore
Totale budget attività A2	**nr. 700 ore**

Il budget orario stabilito per ciascuna lingua potrà essere aumentato o diminuito in base al fabbisogno dell'A.C.

B. INFORMAZIONI, CONSULENZE E PREISTRUTTORIA PRATICHE
Il gestore dovrà assicurare l'accesso e la consulenza nei confronti degli utenti che si rivolgeranno agli sportelli appositamente istituiti dall'A.C., garantendo una competenza linguistica adeguata, per le attività di seguito specificate:

B.1 - informazioni e facilitazione pratiche (preistruttoria per il rilascio/rinnovo dei titoli di soggiorno e attività connesse al procedimento di rilascio del certificato di idoneità dell'alloggio)
Il gestore dovrà assicurare la verifica e la correttezza della documentazione prevista per il rilascio e rinnovo dei titoli di soggiorno, nonché tutte le informazioni necessarie in ordine alle istanze per:

a) lavoro subordinato;	b) lavoro autonomo;
c) lavoro domestico;	d) motivi familiari;
e) studio;	f) turismo;
g) residenza elettiva;	h) motivi religiosi;
i) permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo;	
l) ricongiungimenti familiari;	m) altri ed eventuali

Gli operatori usufruiranno di appositi strumenti hardware e software per la gestione informatica delle procedure, messi a disposizione dall'A.C.
Sarà cura dell'A.C. assicurare la formazione agli operatori per la gestione del programma informatico, fornito dall'A.C. stessa.

Per alcune tipologie di titoli di soggiorno (tra le quali, a titolo esemplificativo si indicano “cure mediche”, “minore età”, “motivi di giustizia”, etc…), il gestore dovrà assicurare il necessario raccordo con le istituzioni competenti al rilascio.

Il gestore dovrà inoltre assicurare adeguata informazione e consulenza a tutti gli utenti, compresi enti e istituzioni, sui seguenti argomenti, in relazione allo status di immigrato:
- normativa in materia di ingresso,
- normativa in materia di diritto del lavoro e della disciplina sul collocamento in relazione allo status di immigrato;
- normativa in materia anagrafica, stato civile, cittadinanza;
- normativa in materia di diritto alla salute e di accesso al Sistema Sanitario Nazionale;
- normativa in materia di diritto allo studio e accesso ai servizi scolastici statali e comunali;
- altre informazioni relative allo status di cittadino straniero e alla normativa comunitaria, nazionale; regionale e ai regolamenti regionali, provinciali e comunali in materia di immigrazione.

Per tale servizio è previsto il seguente budget orario per operatore per ventiquattro mesi (96 settimane totali):

- operatore madre lingua cinese con ottima conoscenza della lingua italiana	nr. 384 ore
- operatore madre lingua italiana con ottima conoscenza della lingua cinese	nr. 384 ore
- operatore madre lingua albanese con ottima conoscenza di almeno un'altra lingua dei paesi dell’est Europa e della lingua italiana	nr. 480 ore
- operatore madre lingua araba con ottima conoscenza della lingua francese e della lingua italiana	nr. 96 ore
- operatore madre lingua urdu con ottima conoscenza della lingua inglese e della lingua italiana	nr. 96 ore

Totale budget attività B.1	**nr. 1.440 ore**

Il budget orario stabilito per ciascuna lingua potrà essere aumentato o diminuito in base al fabbisogno dell’A.C.

B.2 - consulenza sulla normativa in materia di immigrazione e sulla prassi amministrativa

Il gestore dovrà assicurare l’attività di consulenza in materia di immigrazione relativamente alla normativa comunitaria, nazionale, regionale e ai regolamenti regionali, provinciali e comunali, e alla susseguente prassi amministrativa a favore sia degli utenti dello sportello che di altri uffici dell’A.C.
La consulenza ai cittadini migranti dovrà essere svolta con la competenza linguistica adeguata.

Per tale servizio è previsto il seguente budget orario per operatore per ventiquattro mesi (96 settimane totali):

- operatore madre lingua cinese con ottima conoscenza della lingua italiana	nr. 48 ore
- operatore madre lingua italiana con ottima conoscenza della lingua cinese	nr. 48 ore
- operatore madre lingua albanese con ottima conoscenza di almeno un'altra lingua dei paesi dell’est Europa e della lingua italiana	nr. 48 ore
- operatore madre lingua araba con ottima conoscenza della lingua francese e della lingua italiana	nr. 48 ore
- operatore madre lingua urdu con ottima conoscenza della lingua inglese e della lingua italiana	nr. 48 ore

Totale budget attività B.2	**nr. 240 ore**

Il budget orario stabilito per ciascuna lingua potrà essere aumentato o diminuito in base al fabbisogno dell'A.C.

B.3 - percorsi individuali

Il gestore dovrà assicurare percorsi individualizzati rivolti agli utenti migranti con particolare riferimento alle categorie vulnerabili, quali a titolo esemplificativo

a) consulenza a ex detenuti;
b) consulenza in materia di minori;
c) mediazione linguistica e culturale per interventi del servizio sociale comunale

Gli operatori potranno svolgere tali attività nelle sedi indicate dal Responsabile del Servizio Sociale, nell'ambito del budget orario assegnato. Qualora la natura della consulenza richieda prestazione fuori sede, questa dovrà essere debitamente motivata e autorizzata dal responsabile del Servizio Sociale.
La consulenza ai cittadini migranti dovrà essere svolta con la competenza linguistica adeguata.

Per tale servizio è previsto il seguente budget orario per operatore per ventiquattro mesi (94 settimane totali):

Operatore madre lingua cinese con ottima conoscenza della lingua italiana	nr. 150 ore
Operatore madre lingua italiana con ottima conoscenza della lingua cinese	nr. 150 ore
Operatore madre lingua albanese con ottima conoscenza di almeno un'altra lingua dei paesi dell'est	nr. 20 ore
Operatore madre lingua araba con ottima conoscenza della lingua francese	nr. 22 ore
Operatore madre lingua urdu con ottima conoscenza della lingua inglese	nr. 22 ore

Totale budget attività B.3 **nr. 364 ore**

Il budget orario stabilito per ciascuna lingua potrà essere aumentato o diminuito in base al fabbisogno dell'A.C.

B.4 – consulenze ai R.A.R.U. (Richiedenti asilo, Rifugiati e titolari di protezione Umanitaria)

Il gestore, nell'ambito delle attività previste dal progetto S.P.R.A.R. (Sistema di Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati) del quale il Comune di Prato è ente capofila ed al quale partecipano altri enti locali e istituzioni della Provincia di Prato e di Firenze, dovrà assicurare attività di consulenza relativa a richieste di protezione internazionale.
La consulenza ai cittadini migranti dovrà essere svolta con la competenza linguistica adeguata.

Per tale servizio è previsto il seguente budget orario per operatore per ventiquattro mesi (96 settimane totali):

- operatore madre lingua cinese con ottima conoscenza della lingua italiana	nr. 48 ore
- operatore madre lingua italiana con ottima conoscenza della lingua cinese	nr. 48 ore
- operatore madre lingua albanese con ottima conoscenza di almeno un'altra lingua dei paesi dell'est	nr. 48 ore
- operatore madre lingua araba con ottima conoscenza della lingua francese:	nr. 48 ore
- operatore madre lingua urdu con ottima conoscenza della lingua inglese	nr. 48 ore
- operatore madre lingua inglese con ottima conoscenza del dialetto *pidgin* nigeriano e della lingua italiana	nr. 65 ore

Totale budget attività B.4 **nr. 305 ore**

Il budget orario stabilito per ciascuna lingua potrà essere aumentato o diminuito in base al fabbisogno dell'A.C.

Si precisa che le attività di cui ai punti A.1, B.1, B.2 e B.4 previste dal presente capitolato devono essere svolte dallo stesso operatore per ciascuna lingua indicata, il quale deve pertanto possedere le necessarie competenze linguistiche nonché le conoscenze necessarie ad espletare le attività indicate, al fine di garantire l'efficacia e la continuità del servizio, salvo diversa disposizione dell'A.C.

C. ATTIVITA' DI SEGRETERIA/FRONT OFFICE

L'operatore addetto alla segreteria dovrà essere presente durante gli orari di servizio e di apertura degli sportelli, secondo le indicazioni dell'A.C. ed assicurare:
- prima accoglienza e indicazioni agli utenti;
- informazioni di base sui servizi offerti e loro orari;
- prenotazione per pratiche e appuntamenti, anche attraverso supporti e strumenti informatici, messi a disposizione dall'A.C.;
- ritiro istanze già compilate;
- risposta e informazioni via telefono;
- invio fax/mail;
- effettuazione di fotocopie;
- collaborazione con sportelli;
- generica attività di segreteria.

Per tale servizio sono previste le seguenti modalità di impiego per ventiquattro mesi:

C.1 - Attività di segreteria/front office in lingua italiana

Operatore part-time con orario settimanale di 30 ore

C.2 - Attività di segreteria/front office in lingua cinese

Operatore part-time con orario settimanale di 20 ore

D. OPERATORE ESPERTO IN TECNICHE DI PROSSIMITA' E RAPPORTI CON LE COMUNITA' DI MIGRANTI

D.1 – Operatore esperto in tecniche di prossimità e nella gestione dei rapporti con le comunità di migranti presenti sul territorio

Il gestore dovrà incaricare un operatore per la realizzazione delle seguenti attività:
- organizzazione e coordinamento per iniziative/manifestazioni/eventi interculturali;
- azioni di prossimità con le comunità di migranti presenti sul territorio e monitoraggio delle iniziative/attività svolte;
- ricerca-azione su tematiche legate all'intercultura con particolare riferimento alle seconde generazioni, nonché lo svolgimento di altre attività, collegate alla professionalità posseduta, su indicazione dell'A.C. La realizzazione di tali attività si svolge presso la sede del Servizio Immigrazione e Cittadinanza e altre sedi individuate dal Comune di Prato e/o altre istituzioni o in luoghi pubblici anche all'aperto.

Il servizio dovrà essere espletato da un operatore con le seguenti caratteristiche:
- possesso almeno del diploma di scuola media superiore;
- esperienza documentata almeno triennale nella organizzazione di eventi e iniziative con le comunità di migranti presenti sul territorio.

Per tale servizio è previsto il seguente budget orario per operatore per ventiquattro mesi: nr. 600 ore

Totale budget attività D.1: nr. 600 ore

E. REFERENTE PER L'APPALTO

1. Il soggetto referente curerà tutti i rapporti con l'A.C. con particolare riferimento ad assicurare la coerenza di quanto previsto nel presente capitolato speciale d'appalto a carico del Gestore e di quanto indicato in sede di gara rispetto all'insieme delle attività prestate.

2. Il referente dovrà assicurare contatti periodici, almeno bimestrali, con l'A.C. sull'andamento dei servizi.

ART. 2 - MODALITA' DI GESTIONE

1. Il gestore provvede all'attivazione dei servizi di cui all'art. 1, comma 3, lettere A), B), C) e D) del presente capitolato. L'A.C. ha facoltà di richiedere al Gestore prestazioni aggiuntive, dietro relativo compenso, come individuato in sede di offerta.

2. Per lo svolgimento delle attività di cui all'art. 1, il gestore si impegna a dare attuazione al piano di svolgimento delle attività così come indicato nel modello B – Relazione Tecnica presentato in sede di gara, tenendo conto delle esigenze e delle specifiche modalità di realizzazione da concordarsi con l'A.C.

3. Al gestore saranno corrisposti i compensi per le attività di cui all'art. 1 comma 3, lettere A, B, C, e D sulla base dell'attività svolta e/o delle ore di servizio effettivamente prestate da ciascun operatore e documentate a conto consuntivo al costo orario determinato in sede di offerta di gara.

Per le attività di cui al punto E al gestore sarà corrisposto il compenso determinato in sede di offerta di gara.

Tutte le attività di cui alle lettere A, B e C del presente capitolato dovranno essere garantite sia in lingua italiana che nelle lingue conosciute dal mediatore e dichiarate nel *curriculum vitae*, ed inoltre dovranno essere prestate secondo l'articolazione oraria e temporale più funzionale all'espletamento dei servizi, così come sarà indicato dall'A.C. nell'ambito del budget determinato per ciascuna lingua e attività nel capitolato.

4. Il gestore dovrà assicurare che, in seguito all'esperimento del colloquio individuale con l'utente, l'operatore, verificando la sussistenza dei requisiti necessari, provveda alla compilazione dell'istanza di rilascio/rinnovo del permesso di soggiorno. Se necessario, per meglio interagire con le autorità competenti al rilascio/rinnovo del permesso di soggiorno, l'A.C. potrà essere richiesto agli operatori l'accompagnamento e l'assistenza dell'utente presso gli uffici competenti.

5. Il gestore dovrà assicurare le attività di cui al comma 2 del presente articolo (lettere A1, A2, B1, B2, B3, B4, C1, C2 e D1) nell'ambito degli orari concordati con l'A.C. Il servizio si svolgerà presso i locali individuati dall'A.C.

6. L'Amministrazione si riserva il diritto di interrompere o ridurre in qualsiasi momento uno o più servizi di cui all'art. 1 comma 3 del presente capitolato.

Di conseguenza, il compenso al gestore potrà modificarsi sulla base dei costi di ciascun servizio, definiti nell'offerta economica presentata in sede di gara.

ART. 3 – ATTIVITA' AGGIUNTIVE CON ONERI A CARICO DEL GESTORE

1. Sono comprese nella gestione le seguenti attività, sulla base di quanto indicato in sede di gara:

A) Progetti per la richiesta di finanziamenti regionali, nazionali e della comunità europea in materia di immigrazione/intercultura;

B) Attività di promozione dei servizi.

2. Le attività di cui al precedente comma si svolgeranno con le modalità dichiarate in sede di gara.

3. Per l'attività di cui alla lettera B) - Attività di promozione dei servizi - si precisa quanto segue:

tutte le forme pubblicitarie delle attività fornite dal gestore (depliant, inviti, comunicati ecc.) dovranno avere una veste grafica coordinata e saranno sottoposte al preventivo controllo ed alla approvazione dell'A.C. e realizzate a cura e spese del Gestore. Dovranno riportare il logo ufficiale del Comune di Prato e/o di altri soggetti da esso segnalati. La spedizione del materiale pubblicitario sarà a carico dell'A.C., la progettazione del materiale (veste grafica, contenuto, traduzioni nelle

lingue del bando ecc.) la stampa e la distribuzione (se diversa dalla spedizione postale) saranno a carico del gestore.

4. Il soggetto gestore si impegna a svolgere le predette attività di cui alle lettere A) e B), senza alcun compenso aggiuntivo a quello previsto per la realizzazione delle attività di cui all'art. 1 comma 3 del presente capitolato.

ART. 4 - RESPONSABILITA' DEL GESTORE

1. Il Gestore è responsabile della corretta esecuzione delle disposizioni e prescrizioni impartite con il presente capitolato, nonché dell'ottemperanza a tutte le norme di legge e regolamenti in materia di diritto del lavoro.

2. Il Gestore ha l'obbligo di fornire all'A.C., se richiesto, tutta la documentazione necessaria ad accertare l'effettività di tale ottemperanza.

3. Il Gestore è inoltre direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone e/o a opere e materiali che risultassero causati per responsabilità del Gestore medesimo, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da un non corretto espletamento dei servizi assegnati.

4. In ogni caso il Gestore stesso dovrà provvedere tempestivamente e a proprie spese al risarcimento dei danni causati a beni od oggetti e alla riparazione e sostituzione delle parti o strutture deteriorate.

5. Nel caso di verifica di responsabilità, con dolo o colpa, a carico dell'appaltatore per danni e/o furti al patrimonio della struttura, l'appaltante si riserva la facoltà di recedere dal contratto.

6. Qualora, nel corso del servizio assegnato, si verifichino irregolarità, problemi o altri inconvenienti di qualsiasi natura, il Gestore deve darne tempestiva comunicazione al Servizio comunale competente e comunque prestarsi a tutti gli accertamenti del caso.

7. Fermo restando quanto sopra previsto, l'appaltatore è inoltre tenuto a stipulare idonea polizza assicurativa per i danni al patrimonio comunale causati dal proprio personale.

ART. 5 – OBBLIGHI DEL GESTORE

1. Gli obblighi del Gestore sono i seguenti:
   A. rispettare gli standard qualitativi e le norme di funzionamento dei servizi definite dall'A.C.;
   B. attivarsi nella sorveglianza degli utenti per evitare danni a beni ed opere;
   C. impegnarsi a svolgere direttamente tutte le attività di cui agli artt. 1, 2 e 3 del capitolato;
   D. il referente dell'appalto deve operare in accordo con l'A.C. , provvedendo a coordinare tutti i servizi espletati nello stesso, ;
   E. effettuare i controlli di qualità ogni così come dichiarato in sede di gara;
   F. attenersi alle disposizioni impartite dall'A.C. nell'espletamento delle attività appaltate, comunicando le eventuali proposte di diversa organizzazione o variazione dell'orario dei servizi;
   G. attuare le direttive impartite dall'A.C. finalizzate ad un miglior funzionamento del servizio o altrimenti di indirizzo politico amministrativo impartite dagli organi deliberativi;
   H. rispettare ed assicurare il rispetto degli *standard* qualitativi e delle norme di funzionamento dei servizi definiti nonché il rispetto dei regolamenti, degli atti dell'A.C. e della carta dei servizi ove emanata;
   I. garantire la gestione dello spazio con la migliore diligenza e cura, predisponendo ogni misura idonea per evitare danneggiamenti, anche da parte degli utenti, e ove essi si verifichino, disporre l'immediata e adeguata riparazione;
   J. assicurare il rispetto di quanto previsto nell'art. 1 della legge n. 146/1990, recante "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. Istituzione della commissione di garanzia dell'attuazione della legge";

K. sono a carico del Gestore tutti gli oneri e le attività inerenti la gestione, anche se non espressamente richiamate nel presente capitolato.

ART. 6 - SEDE OPERATIVA

1. Al fine di garantire un costante ed efficace coordinamento per lo svolgimento dei servizi oggetto del presente appalto, l'impresa aggiudicataria dovrà essere dotata, alla data della domanda di partecipazione, ovvero dovrà impegnarsi a dotarsi entro trenta giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di aggiudicazione, di una sede operativa posta nella provincia di Prato. Tale sede dovrà essere in grado di adempiere a tutte quelle richieste dell'A.C. che hanno come caratteristica la celerità allo scopo di ridurre al minimo i tempi di risposta.

2. La sede operativa situata nella provincia di Prato deve avere le seguenti caratteristiche tecniche:

- avere a disposizione almeno un proprio operatore indicato dall'impresa aggiudicataria ed essere dotata di almeno una work station con connessione internet nonché di una linea telefonica/fax.

ART. 7 – PERSONALE: OBBLIGHI DEL GESTORE

1. Il Gestore si impegna a garantire il personale necessario all'erogazione dei servizi, secondo quanto disposto dall'art. 1 comma 3 lettere A.1, A.2, B.1, B.2, B.3, B.4, C.1, C.2, D.1 del presente capitolato, durante gli orari stabiliti dall'A.C.

2. Il Gestore assume direttamente, nelle modalità previste dalla legge, il personale necessario per la gestione dei servizi, con esclusione di qualsiasi rapporto diretto di quest'ultimo con il Comune di Prato, nel rispetto di tutte le prescrizioni della normativa vigente in materia, ivi compresi i C.C.N.L. di categoria, la normativa infortunistica e previdenziale, la normativa sul volontariato e a corrispondere il compenso indicato in sede di gara.

3. Il gestore non può corrispondere ai dipendenti una paga inferiore a quella minima prevista dai C.C.N.L. per la qualifica di impiegato (livello C3/D1).

4. Per incarichi di collaborazione coordinata a progetto o altro tipo di incarico professionale, il gestore non può corrispondere agli operatori un compenso inferiore a:

- euro **26,00/orari** al lordo degli oneri fiscali e previdenziali a carico del lavoratore per le attività di cui alla lettera **A.1** dell'art. 1 comma 3 del presente capitolato;
- euro **23,00/orari** al lordo degli oneri fiscali e previdenziali a carico del lavoratore per le attività di cui alla lettera **A.2** dell'art. 1 comma 3 del presente capitolato;
- euro **26,00/orari** al lordo degli oneri fiscali e previdenziali a carico del lavoratore per le attività di cui alla lettera **B.1** dell'art. 1 comma 3 del presente capitolato;
- euro **26,00/orari** al lordo degli oneri fiscali e previdenziali a carico del lavoratore per le attività di cui alla lettera **B.2** dell'art. 1 comma 3 del presente capitolato;
- euro **23,00/orari** al lordo degli oneri fiscali e previdenziali a carico del lavoratore per le attività di cui alla lettera **B.3** dell'art. 1 comma 3 del presente capitolato;
- euro **26,00/orari** al lordo degli oneri fiscali e previdenziali a carico del lavoratore per le attività di cui alla lettera **B.4** dell'art. 1 comma 3 del presente capitolato;
- euro **23,00/orari** al lordo degli oneri fiscali e previdenziali a carico del lavoratore per le attività di cui alla lettera **D.1** dell'art. 1 comma 3 del presente capitolato;

5. Il mancato rispetto delle norme in materia di lavoro o previdenziale comporta l'immediata risoluzione del contratto.

6. Il Gestore si impegna altresì a:

A. attenersi al rispetto dei criteri di gestione definiti dall'A.C. con proprie disposizioni e delle modalità attuative dei servizi stessi così come definiti in regolamenti e norme di uso;
B. attenersi alle disposizioni impartite dall'A.C. nell'espletamento delle attività e dei servizi in gestione, e nel mantenimento degli standard qualitativi indicati;
C. a designare e a comunicare all'A.C., in seguito all'aggiudicazione, il nominativo del referente per l'appalto, nonché a trasmettere copia del relativo *curriculum vitae*;
D. a comunicare all'A.C., in seguito all'aggiudicazione, i nominativi degli operatori impiegati,

indicati in sede di gara, nonché a trasmettere copia dei relativi *curricula vitae*;

E. a sostituire tempestivamente anche il personale che, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione appaltante e su richiesta scritta, si sia dimostrato non idoneo ad un corretto svolgimento dei compiti assegnati;
F. a non sostituire il personale indicato in sede di gara (i cui nominativi sono comunicati all'A.C. in seguito all'aggiudicazione), che ha costituito valutazione ai fini dell'aggiudicazione, senza giustificato motivo, che deve essere comunicato all'A.C.;
G. nel caso di sostituzione o variazione del personale per giustificato motivo, a sottoporre il nominativo del nuovo operatore al responsabile del servizio Immigrazione e Cittadinanza che deve approvare per iscritto il nominativo proposto, previa verifica della sussistenza dei requisiti previsti dal presente capitolato;
H. a garantire, da parte degli addetti al servizio, la massima riservatezza su ogni aspetto del servizio svolto ed ad assicurare il rispetto della puntualità degli orari;
I. a presentare, ai sensi del Decreto del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale del 24.10.2007, il Documento Unico di Regolarità Contributiva (D.U.R.C.) alla stazione appaltante, stabilendo che si procederà alla dichiarazione di decadenza dell'affidamento nel caso in cui il gestore non trasmetta la dichiarazione di regolarità contributiva nei termini assegnati o nel caso in cui l'assegnatario non risulti in regola con i versamenti contributivi.

ART. 8 – ATTIVITA' DI CONTROLLO E ISPEZIONE

1. L'A.C., allo scopo di accertarsi del diligente e puntuale svolgimento del servizio, si riserva il diritto di compiere ogni ispezione e controllo che ritenga, a suo insindacabile giudizio, opportuno per il monitoraggio complessivo del livello qualitativo dei servizi affidati e del rispetto di quanto analiticamente definito agli articoli precedenti. Il Gestore è tenuto a consentire, in qualunque momento, l'accesso ai dipendenti e agli amministratori comunali incaricati per lo svolgimento di controlli e verifiche.
2. L'A.C. effettua controlli specifici sui servizi appaltati per verificare la congruenza con i programmi dell'A.C. e la loro congruenza rispetto agli standard qualitativi e quantitativi fissati nei documenti programmatici dell'ente.
3. In relazione ai servizi oggetto del presente appalto, il gestore definisce gli indicatori di qualità del servizio erogato e garantisce il regolare flusso di informazioni all'A.C. con carattere di:
   a) continuità (rilevazione di flussi di informazione sulla gestione del servizio mediante connessioni informatiche);
   b) periodicità, con rilevazione di dati complessi organizzati mediante:
      - rapporto semestrale che deve contenere una breve relazione sull'andamento della gestione degli spazi, la rilevazione degli indicatori e una dichiarazione di aver rispettato le norme in materia di lavoro, infortunistica e previdenziale;
      - servizio di monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza attraverso un sintetico questionario concordato con l'A.C., che il Gestore si impegna a far compilare agli utenti e che devono essere raccolti a cura del Gestore;
   c) occasionalità, con rilevazione o acquisizione da parte della A.C. di informazioni o dati a seguito di segnalazioni o reclami ricevuti da parte di servizi dell'A.C. o da utenti pubblici o privati. I dati richiesti dall'A.C. al Gestore nell'ambito della suddetta tipologia di controllo dovranno essere forniti dal Gestore entro gg. 3 dalla ricezione della richiesta.
4. L'A.C. può attivare, con la collaborazione del gestore, verifiche funzionali sul servizio, al fine di accertare l'impatto sul contesto socio-economico di riferimento.
5. L'A.C. si riserva il diritto di effettuare indagini e verifiche sulla soddisfazione degli utenti del servizio. Il gestore si impegna ad adeguare, nell'ambito degli obblighi fissati dal presente capitolato, l'erogazione dei servizi a quanto eventualmente richiesto.

ART. 9 – SUBAPPALTO

1. E' vietato il subappalto, anche parziale, del servizio oggetto del presente capitolato.

ART. 10 – CORRISPETTIVO

1. Il corrispettivo dovuto all'aggiudicatario, a fronte dei servizi di cui all'art. 1 comma 3 del presente capitolato, corrisponde all'offerta economica presentata in sede di gara.
2. Il pagamento dovuto al gestore per i servizi di cui al presente capitolato ed i compensi spettanti agli operatori e al personale impiegato saranno corrisposti al gestore con cadenza mensile.
3. Le fatture dovranno essere emesse dal gestore con data di emissione entro i primi 10 giorni di ogni mese; il pagamento avverrà di norma entro 60 giorni dal ricevimento della fattura.
4. La fattura dovrà riguardare i servizi effettivamente svolti nel mese precedente, così come risultanti dalla idonea documentazione e dovrà riportare un numero di voci identico alle voci delle tipologie di servizio presenti nel capitolato e nell'offerta del prezzo (solo nel caso in cui una tipologia di servizio abbia una quantità pari a zero si avrà anche l'assenza della voce nella fattura).
5. Il corrispettivo economico è soggetto a revisione con cadenza annuale, a partire dalla seconda annualità del contratto, sulla base dell'indice ISTAT dei prezzi e di eventuali revisioni espressamente previste dalla normativa.
6. In ogni caso, l'A.C. si riserva la facoltà, a tutela dell'interesse pubblico, di procedere alla revoca o riduzione, anche parziale, dell'affidamento. In tale ipotesi, il corrispettivo economico sarà rideterminato in funzione dell'equilibrio economico finanziario che dovrà essere assicurato per la gestione dei servizi.
7. L'A.C. potrà trattenere sul prezzo da corrispondere le somme necessarie al pagamento delle eventuali penalità irrogate.

ART. 11 – PENALI

1. Ove l'A.C. riscontrasse inadempienze degli obblighi assunti ovvero violazioni delle disposizioni contenute nel presente capitolato, provvederà ad inviare formale contestazione a mezzo lettera raccomandata a/r o fax, indirizzata al legale rappresentante del soggetto gestore, invitandolo ad ovviare agli inadempimenti contestati e ad adottare le misure più idonee affinché il servizio sia svolto con i criteri e con il livello qualitativo previsto dal presente capitolato.
2. Il gestore potrà far pervenire le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla data di ricevimento della contestazione.
Ove, all'esito del procedimento di cui sopra, siano accertate da parte dell'A.C. casi di inadempimento contrattuale, salvo che non si tratti di casi di forza maggiore, l'A.C. si riserva di irrogare una penale rapportata alla gravità dell'inadempimento sotto il profilo del pregiudizio arrecato al regolare funzionamento del servizio e del danno di immagine provocato all'Amministrazione stessa oltre che al valore delle prestazioni non eseguite o non esattamente eseguite, salvo il risarcimento del danno ulteriore.
3. Per ciascuno dei seguenti casi di inadempimento le penali sono così determinate:

INADEMPIENZA	PENALE
Mancata sorveglianza degli utenti con conseguente danno a beni ed opere di proprietà o in uso all'A.C.	fino a € 4.000,00 in relazione alla gravità del danno
Mancata o inadeguata riparazione di eventuali beni o opere danneggiate	da € 500,00 in relazione alla gravità del danno
Mancato rispetto delle disposizioni impartite dall'A.C. nell'espletamento delle attività appaltate	fino a € 4.000,00 in relazione alla gravità

	dell'inadempimento
Mancata comunicazione dell'organizzazione e della variazione dell'orario di servizio	fino a € 500,00 in relazione alla gravità dell'inadempimento
Mancato rispetto di quanto previsto della L. 146/90	fino a € 2.000,00 in relazione alla gravità dell'inadempimento
Atteggiamento degli operatori non corretto nei confronti dell'utenza o non conforme agli standard di erogazione di un servizio pubblico (per ogni infrazione)	€ 500,00
Mancata effettuazione periodica del controllo di qualità	€ 2.000,00
Mancato rispetto degli orari di apertura (per ogni infrazione)	€ 500,00
Qualora da ogni indagine o sopralluogo effettuati ai sensi dell'art. 8 emerga uno standard qualitativo non soddisfacente del servizio erogato	€ 2.000,00
Sostituzione del personale senza giustificato motivo	€ 4.000,00
Mancata sostituzione tempestiva del personale non idoneo	€ 100,00 al giorno
Sostituzione o variazione del personale indicato in sede di gara senza preventiva approvazione dell'A.C.	€ 2.000,00
Mancato rispetto della riservatezza su ogni aspetto del servizio svolto	€ 500,00
Mancata comunicazione dei nominativi degli operatori impiegati	€ 2.000,00
Per ogni altra inadempienza	€ 500,00

4. Nel caso in cui nell'arco di 30 giorni la stessa tipologia di inadempienza dovesse verificarsi più di una volta, a partire dalla seconda sanzione gli importi previsti nella precedente tabella saranno raddoppiati.
5. Le penali indicate nel presente articolo e le altre previste nel presente Capitolato saranno riscosse mediante trattenuta sul corrispettivo dovuto al Gestore per le prestazioni inerenti ai servizi ovvero mediante trattenuta sulla cauzione definitiva.

ART. 12 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

1. L'A.C. potrà disporre la risoluzione del contratto di appalto, a proprio insindacabile giudizio, a fronte di accertati inadempimenti da parte del gestore. L'accertamento e la contestazione dei seguenti inadempimenti comporterà l'automatica e immediata risoluzione del contratto di gestione:
a) subappalto anche parziale della gestione;
b) tre violazioni in un anno che danno luogo alle penalità di cui all'art. 11 o di altri obblighi previsti nel presente capitolato;
c) mancato rispetto delle norme previdenziali, infortunistiche, assicurative, in materia di gestione del personale;
d) mancato svolgimento delle attività di cui agli artt. 1, 2 e 3 del presente capitolato;
e) insolvenza o fallimento del gestore.
2. Nel caso di verifica di responsabilità con dolo o colpa del Gestore per danni e/o furti anche di terzi, l'A.C. si riserva la facoltà di recedere dal contratto.
3. La risoluzione comporterà tutte le conseguenze di legge, compresa la facoltà dell'Amministrazione di affidare il servizio a terzi.
4. Alla ditta concessionaria verrà corrisposto il prezzo concordato del servizio effettuato, sino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità.

5. Qualora il Gestore dovesse recedere dal contratto prima della scadenza naturale dello stesso, incorre nella perdita della cauzione di cui all'art. 13 del presente capitolato che verrà incamerata dall'A.C., salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

ART. 13 – CAUZIONE DEFINITIVA

1. All'atto di stipula del contratto, a garanzia delle obbligazioni assunte nei confronti dell'A.C., il Gestore dovrà prestare, ai sensi dell'art. 113 del D. Lgs. n. 163/2006, garanzia fideiussoria, da presentarsi nei tempi previsti dalla legge e secondo una delle seguenti modalità:
   - versamento presso la Tesoreria Comunale;
   - fideiussione bancaria o polizza assicurativa fideiussoria; detta fideiussione (o polizza assicurativa) dovrà, pena l'esclusione dalla gara, essere prestata solo da:
     - Istituti di credito o da banche autorizzate all' esercizio dell'attività bancaria ai sensi del D. Lgs. n. 385/1993;
     - Imprese di assicurazione autorizzate alla copertura dei rischi ai quali si riferisce l'obbligo di assicurazione;
     - Intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D.Lgs. n. 385/1993, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero del Tesoro, del bilancio e della programmazione economica.

   L'importo della predetta garanzia fideiussoria sarà ridotto alla metà nel caso in cui il soggetto aggiudicatario sia in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2000.
2. La cauzione deve prevedere la espressa rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.
3. La cauzione garantirà il risarcimento di eventuali danni subiti dall'A.C. ed il rimborso delle spese che lo stesso dovesse sostenere durante l'applicazione del presente appalto a causa di inadempienze o cattiva esecuzione del contratto subiti dalla stazione appaltante.
4. Il Gestore è obbligato a reintegrare la cauzione nel caso in cui l'A.C. abbia dovuto avvalersene; in caso di inadempienza la quota potrà essere detratta dai corrispettivi dovuti per lo svolgimento del servizio, previa comunicazione scritta. Nel caso in cui la cauzione risulti insufficiente resta salvo per l'A.C. esperire ogni altra azione risulti necessaria.
5. La somma sarà svincolata al termine del contratto, previa verifica del corretto svolgimento da parte della ditta aggiudicataria degli obblighi contrattuali.

ART. 14 – POLIZZE ASSICURATIVE

1. E' obbligo del Gestore adottare, nell'esecuzione dell'appalto, tutte le cautele necessarie per garantire l'incolumità degli addetti ai lavori e di chiunque fruisca della struttura. In caso di danni a persone o cose, la responsabilità civile è a carico del Gestore, intendendosi integralmente sollevata l'A.C. da ogni responsabilità.
2. Per i rischi di Responsabilità civile verso Terzi e verso i propri Operatori (RCT/O), l'aggiudicatario dovrà inoltre stipulare apposite polizze assicurative, da presentarsi prima della stipula del contratto, per un periodo pari alla durata dell'appalto:

2.1 per il rischio RCT dovrà essere prevista espressamente la rinuncia all'azione di rivalsa da parte della Compagnia Assicuratrice nei confronti dell'A.C. per tutti i rischi, nessuno escluso, derivanti dall'attività di gestione del servizio di mediazione linguistica e culturale. Più in particolare, a titolo esemplificativo ma non limitativo, per i rischi derivanti da danneggiamento e rottura cagionati dall'uso di strumenti hardware e software per la gestione informatica delle procedure, messi a disposizione dall'A.C., nonché per ogni altro rischio che potrebbe derivare dall'utilizzo di qualsiasi strumentazione messa a disposizione degli operatori del gestore presenti negli uffici del Comune, nonché presso qualsiasi altra struttura presso la quale si svolge il servizio.

Il Comune di Prato è da considerarsi tra il novero dei Terzi.
Il massimale richiesto per tale copertura dovrà essere non inferiore ad Euro 1.000.000,00 e anche il massimale per la RCO dovrà essere non inferiore ad Euro 1.000.000,00.

ART. 15 – SPESE CONTRATTUALI

1. La stipula del contratto avverrà in forma pubblica, a rogito del Segretario Comunale, nei termini stabiliti dall'A.C. e sarà comunicata al gestore con apposita convocazione. All'atto di stipula dovrà essere costituita cauzione definitiva di cui all'art. 13 del capitolato e dovranno essere presentate le polizze assicurative indicate all'art. 14 del presente capitolato.
2. Tutte le spese di bollo, registro o altri oneri fiscali connessi al contratto, sono a carico del Gestore. Le parti convengono che il presente atto è soggetto a registrazione in caso d'uso, in quanto scrittura privata i cui corrispettivi sono assoggettati a I.V.A.

ART. 16 – DEFINIZIONE CONTROVERSIE

1. In caso di controversia, le parti convengono che l'autorità giudiziaria competente per territorio sia, in via esclusiva, quella del Foro di Prato. Nelle more della definizione della controversia, il gestore non può esimersi dal continuare le sue prestazioni contrattuali e deve assicurare la perfetta regolarità del servizio
2. E' escluso il deferimento ad arbitri.

ALLEGATO 1

DOTAZIONE DI PERSONALE IN FORZA AL PRECEDENTE GESTORE

DIPENDENTE	QUALIFICA	SCADENZA CONTRATTO	LIVELLO
1	impiegato	tempo indeterminato	C3/D1 - 78,95% part time
2	impiegato	tempo indeterminato	C3/D1 – 52,63% part time
3	mediatore linguistico-culturale di lingua cinese (madrelingua italiana)	30/04/2009	compenso orario euro 26,00 al lordo degli oneri fiscali e previdenziali a carico del lavoratore
4	mediatore linguistico-culturale di lingua cinese (madrelingua italiana)	30/04/2009	compenso orario euro 23,00 al lordo degli oneri fiscali e previdenziali a carico del lavoratore
5	mediatore linguistico-culturale di lingua cinese (madrelingua cinese)	30/04/2009	compenso orario euro 26,00 al lordo degli oneri fiscali e previdenziali a carico del lavoratore
6	mediatore linguistico-culturale di lingua albanese (madrelingua albanese)	30/04/2009	compenso orario euro 26,00 al lordo degli oneri fiscali e previdenziali a carico del lavoratore
7	mediatore linguistico-culturale di lingua araba (madrelingua araba)	30/04/2009	compenso orario euro 26,00 al lordo degli oneri fiscali e previdenziali a carico del lavoratore
8	mediatore linguistico-culturale di lingua urdu (madrelingua urdu)	30/04/2009	compenso orario euro 26,00 al lordo degli oneri fiscali e previdenziali a carico del lavoratore
9	mediatore linguistico-culturale di lingua inglese con ottima conoscenza del dialetto *pidgin nigeriano*	30/04/2009	compenso orario euro 26,00 al lordo degli oneri fiscali e previdenziali a carico del lavoratore