



**Comune di Prato**  
**Staff di Area Immigrazione e Pari Opportunità**

**CAPITOLATO SPECIALE**  
**PER L'APPALTO DI SERVIZI DI MEDIAZIONE LINGUISTICA E CULTURALE E**  
**SPORTELLI INFORMATIVI IN MATERIA DI IMMIGRAZIONE PER 24 MESI,**  
**EVENTUALMENTE RINNOVABILE PER ULTERIORI 24 MESI.**

**CODICE IDENTIFICATIVO DELLA GARA (CIG 5288064874)**

## **ART. 1 - OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO**

1. Il Comune di Prato affida la gestione dei servizi specificati nel seguente comma tre per un periodo di 24 mesi, eventualmente rinnovabile per ulteriori 24 mesi, a decorrere presumibilmente dal mese di novembre 2013.
2. L'appalto sarà affidato nella forma del contratto aperto, che non impegna, quindi, il Comune di Prato al raggiungimento degli importi parziali previsti per i singoli servizi indicati al successivo comma 3, lettere A), B) e C).  
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 PER INFORMAZIONI, ORIENTAMENTO E PREISTRUTTURA PRATICHE (*in lingua albanese, araba, cinese, urdu, ed altre*)**

#### ***A.1 – attività di mediazione linguistica e culturale per informazioni, orientamento e preistruttoria pratiche presso lo sportello dell'U.O.C. Immigrazione e Pari Opportunità, altre sedi individuate dal Comune di Prato e/o altre istituzioni.***

Il gestore deve assicurare la mediazione linguistica e culturale ai cittadini migranti che si rivolgono agli sportelli attraverso: colloqui singoli e/o collettivi, informazioni generali o connesse ai servizi del Comune di Prato, traduzione di piccoli testi e di brevi documenti.

Il gestore deve assicurare, attraverso i propri operatori, la verifica della correttezza e completezza della documentazione presentata dagli utenti prevista per il rilascio/rinnovo dei titoli di soggiorno e altre istanze nonché la compilazione informatica della relativa pratica attraverso l'applicativo informatico ministeriale denominato "ELI2" ovvero in modalità cartacea.

Il gestore deve, inoltre, assicurare l'erogazione di tutte le informazioni in ordine all'ingresso e al soggiorno in Italia di cittadini extracomunitari ex T.U. n. 286/1998 e ss.mm.ii.

Si indicano di seguito, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, le principali tipologie di istanze:

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

Per alcune tipologie di istanze (tra le quali, a titolo esemplificativo si indicano "cure mediche", "minore età", "motivi di giustizia", etc...), il gestore deve assicurare il necessario raccordo con i referenti indicati dall'A.C.

Il gestore deve, inoltre, assicurare adeguata informazione e consulenza a tutti gli utenti, compresi enti e istituzioni, sui seguenti argomenti, in relazione alla normativa in materia di:

- diritto del lavoro e disciplina sul collocamento;
- anagrafe, stato civile, cittadinanza;
- diritto alla salute e accesso al Sistema Sanitario Nazionale;
- 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.

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.

Il servizio deve essere espletato da operatori con le competenze di seguito specificate (a+b+c),

- a) competenza linguistica: lingua madre indicata nel presente capitolato speciale d'appalto e ottima conoscenza della lingua italiana;
- b) competenza professionale: formazione/qualifica in mediazione linguistico culturale rilasciata da agenzia formativa/ente pubblico o possesso di esperienza biennale in servizi analoghi svolti per P.A.;
- c) conoscenza e capacità di utilizzo dell'applicativo informatico ministeriale denominato "ELI2".

Per ciascun operatore è indicato il relativo budget orario di servizio per ventiquattro mesi (96 settimane totali):

- operatore madre lingua cinese	nr. 672 ore
- operatore madre lingua albanese	nr. 672 ore
- operatore madre lingua araba con ottima conoscenza della lingua francese	nr. 384 ore
- operatore madre lingua urdu con ottima conoscenza della lingua inglese	nr. 384 ore
- altre lingue individuate in seguito a specifico fabbisogno dell'A.C.	nr. 192 ore
<b>(es. operatore madre lingua inglese con ottima conoscenza del dialetto <i>pidgin</i> nigeriano e della lingua italiana, farsi, curdo, pashtu e altre eventuali)</b>	

#### **Totale budget attività A.1**

**nr. 2304 ore**

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

Importo complessivo previsto per le attività di cui alla lettera A.1 per 24 mesi: Euro 80.640,00 IVA esclusa determinato sulla base di un prezzo orario a base d'asta di Euro 35,00.

#### ***A.2 – attività di mediazione linguistica e culturale per attività del Servizio Sociale e Sanità***

Il gestore deve assicurare lo svolgimento di attività di mediazione linguistica e culturale nell'ambito delle attività e dei servizi erogati dal Servizio Sociale e Sanità con la modalità "a chiamata".

La predetta attività di mediazione è svolta con particolare riferimento alle categorie vulnerabili, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo

- a) *consulenza a ex detenuti;*
- b) *consulenza in materia di minori;*
- c) *mediazione linguistica e culturale per interventi degli assistenti sociali.*

Il gestore deve, inoltre, assicurare la traduzione di piccoli testi e di brevi documenti indicati dall'A.C. nell'ambito del budget orario assegnato ai singoli mediatori.

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.

Il gestore deve 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 dell'U.O.C. Immigrazione e Pari Opportunità con l'indicazione dei dati relativi all'intervento di mediazione realizzato.

Il servizio deve essere espletato da operatori con le competenze di seguito specificate (a+b),

a) competenza linguistica: lingua madre indicata nel presente capitolato speciale d'appalto e ottima conoscenza della lingua italiana;

b) competenza professionale: formazione/qualifica in mediazione linguistico culturale rilasciata da agenzia formativa/ente pubblico o possesso di esperienza biennale in servizi analoghi svolti per P.A.;

Per ciascun operatore è indicato il relativo budget orario di servizio per ventiquattro mesi (104 settimane totali):

<b>Operatore madre lingua cinese o operatore madre lingua italiana con ottima conoscenza della lingua cinese</b>	nr. 160 ore
<b>Operatore madre lingua albanese</b>	nr. 20 ore
<b>Operatore madre lingua araba con ottima conoscenza della lingua francese</b>	nr. 44 ore
<b>Operatore madre lingua urdu con ottima conoscenza della lingua inglese</b>	nr. 44 ore
<b>- altre lingue individuate in seguito a specifico fabbisogno dell'A.C.</b>	
<b>(es. operatore madre lingua inglese con ottima conoscenza del dialetto <i>pidgin</i> nigeriano e della lingua italiana, altre eventuali)</b>	nr. 44 ore

**Totale budget attività A.2** **nr. 312 ore**

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

Importo complessivo previsto per le attività di cui alla lettera A.2 per 24 mesi: Euro 10.920,00 IVA esclusa determinato sulla base di un prezzo orario a base d'asta di Euro 35,00

## **B. ORIENTAMENTO LEGALE IN MATERIA DI IMMIGRAZIONE ED ASILO E PREISTRUTTURA PRATICHE**

Il gestore deve assicurare la consulenza agli utenti che si rivolgeranno agli sportelli appositamente istituiti dall'A.C., garantendo una competenza adeguata, per le attività di seguito specificate:

### ***B.1 – sportello di orientamento legale di secondo livello in materia di immigrazione ed asilo***

Il gestore deve assicurare l'attività di consulenza di secondo livello in materia di immigrazione relativamente alla normativa comunitaria, nazionale, regionale e alle relative norme regolamentari di attuazione in favore sia degli utenti dello sportello che di altri uffici dell'A.C.

Il consulente incaricato si occupa anche, su indicazione del Responsabile dell'U.O.C. Immigrazione e Pari Opportunità, della presentazione delle istanze finalizzate al rilascio/rinnovo dei titoli di soggiorno più complesse e che prevedono il raccordo con altri uffici/istituzioni (quali a titolo esemplificativo, ricorsi ex art. 31 co. 3 D.Lgs. n. 286/98, procedimenti ex art. 18 D.Lgs. n. 286/98, tutela contro lo sfruttamento lavorativo).

Il gestore deve assicurare, 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, le seguenti attività di consulenza relative alle richieste di protezione internazionale:

- orientamento alle procedure di protezione internazionale;
- orientamento e informazione legale sulla normativa italiana ed europea in materia di asilo;
- informazione sulla normativa italiana in materia di ricongiungimento familiare nonché supporto e assistenza nell'espletamento della procedura;
- orientamento e accompagnamento in materia di procedure burocratico-amministrative, ivi compresa la consulenza specialistica, il monitoraggio delle procedure di protezione internazionale, nonché l'accesso presso i competenti uffici territoriali (Questura, Prefettura – UTG);
- servizi informativi sui programmi di rimpatrio avviati dall'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM) o da altri organismi nazionali o internazionali a carattere umanitario.

Il servizio deve essere espletato da operatore in possesso dei seguenti requisiti:

- diploma di laurea in giurisprudenza e
- comprovata esperienza in materia di immigrazione ed asilo.

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

**Totale budget attività B.1**

**nr. 1.152 ore**

Il budget orario stabilito può essere aumentato o diminuito in base al fabbisogno dell'A.C.

Importo complessivo previsto per le attività di cui alla lettera B.1 per 24 mesi: Euro 38.016,00 IVA esclusa determinato sulla base di un prezzo orario a base d'asta di Euro 33,00

### ***B.2 – supporto tecnico per preistruttoria pratiche del certificato di idoneità dell'alloggio***

Il gestore deve assicurare la realizzazione delle seguenti attività di supporto tecnico nell'ambito del procedimento amministrativo del certificato di idoneità dell'alloggio:

- verifiche toponomastiche, posizioni TIA e assolvimento obblighi tributari locali;
- incrocio banche dati;
- comunicazioni con gli utenti;
- controlli a campione e svolgimento di altre attività, collegate alla professionalità posseduta, su indicazione dell'A.C.

Il servizio deve essere espletato da un operatore in possesso dei seguenti requisiti:

- diploma di scuola media superiore;
- esperienza documentata almeno triennale in servizi analoghi.

Operatore part-time con orario settimanale di 12 ore

Per tale servizio è previsto il seguente budget orario per operatore per ventiquattro mesi (104 settimane totali): nr. 1.248 ore

**Totale budget attività B.2:**

**nr. 1.248 ore**

Il budget orario è fornito ai soli fini della determinazione dell'entità dell'attività poiché la prestazione è compensata a canone

Importo a base d'asta a canone per le attività di cui alla lettera B.2 per 24 mesi: Euro 20.000,00 IVA esclusa.

## **C. ATTIVITA' DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO IN LINGUA ITALIANA E CINESE**

Il gestore deve assicurare la realizzazione dei servizi di informazione e orientamento in lingua italiana e in lingua cinese presso lo sportello dell'U.O.C. Immigrazione e Pari Opportunità.

Gli operatori impiegati devono essere presenti 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 e primo orientamento 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 gli operatori e i dipendenti dell'A.C. che effettuano la preistruttoria.

Per tale servizio sono previste le seguenti modalità di impiego per ventiquattro mesi (104 settimane totali):

***C.1 - attività di informazione e orientamento in lingua italiana***

Operatore part-time con orario settimanale di 30 ore

Il servizio dovrà essere espletato da un operatore con i seguenti requisiti:

- possesso del diploma di scuola media superiore;
- esperienza documentata almeno triennale in servizi analoghi.

Importo a base d'asta a canone per le attività di cui alla lettera C.1 per 24 mesi: Euro 50.000,00 IVA esclusa

***C.2 - attività di informazione e orientamento in lingua cinese***

Operatore part-time con orario settimanale di 20 ore

Il servizio dovrà essere espletato da un operatore con i seguenti requisiti:

- operatore madre lingua cinese con ottima conoscenza della lingua italiana
- possesso del diploma di scuola media superiore;
- esperienza documentata in servizi analoghi.

Importo a base d'asta a canone per le attività di cui alla lettera C.2 per 24 mesi: Euro 33.000,00 IVA esclusa

***D. 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 almeno settimanali, nonché incontri bimestrali, con l'A.C. sull'andamento dei servizi.

Importo a base d'asta a canone per le attività di cui alla lettera D per 24 mesi: Euro 11.000,00 IVA esclusa

Si precisa che la Stazione Appaltante, nel corso dell'espletamento del contratto, si riserva la facoltà di affidare l'esecuzione di servizi analoghi, come previsto dall'art. 57 comma 5 lettera b) del D.Lgs. n. 163/2006 per l'importo massimo consentito pari al 50% del primo contratto.

L'importo di tali servizi, in quanto eventuale, non è considerato nell'attuale base d'appalto e sarà pertanto oggetto di eventuale, ulteriore e separato affidamento diretto.

**ART. 2 - MODALITA' DI GESTIONE**

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

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 nella propria offerta tecnica presentata in sede di gara, tenendo conto delle esigenze e delle specifiche modalità di realizzazione da concordarsi con l'A.C.. La Stazione Appaltante si riserva di prescrivere ulteriori e/o diverse modalità di articolazione del servizio, anche in riferimento a periodi sedi e orari di espletamento delle attività, qualora le ritenga opportune, anche in deroga all'offerta tecnica presentata e valutata

3. Al gestore saranno corrisposti i compensi per le attività di cui all'art. 1 comma 3, lettere A.1, A.2 e B.1 sulla base dell'attività svolta e/o delle ore di servizio effettivamente prestate da ciascun operatore e documentate a conto consuntivo al costo determinato in sede di offerta di gara

Per le attività di cui al punto B.2, C.1, C.2 e D al gestore sarà corrisposto il compenso determinato in sede di offerta di gara.

Tutte le attività di cui alle lettere A e C.2 del presente capitolato devono essere garantite sia in lingua italiana che nelle lingue conosciute dal mediatore linguistico e dichiarate nel *curriculum vitae*,

4. Tutti i servizi devono essere prestati 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. Al riguardo si rinvia a quanto indicato nell'allegato 1 al presente capitolato.

5. Il gestore deve 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.

6. Il gestore deve assicurare la realizzazione delle attività previste dal presente capitolato nell'ambito degli orari concordati con l'A.C. Il servizio si svolgerà presso la sede dell'U.O.C. Immigrazione e Pari Opportunità o in altre sedi individuate dall'A.C.

7. Il Comune di Prato si riserva la facoltà, in base a sopravvenute esigenze e secondo proprie valutazioni, di ridurre o aumentare, fino a concorrenza di un quinto, l'importo previsto dal contratto destinato ai singoli servizi analiticamente descritti nel capitolato speciale di appalto, con conseguente riduzione o aumento del compenso spettante all'appaltatore. Nei casi di variazione sopra citati, l'appaltatore si impegna a fornire i servizi agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto d'appalto, senza che lo stesso possa pretendere risarcimenti o indennizzi di sorta a qualsivoglia titolo ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni.

Il Comune di Prato si riserva il diritto, nei limiti di cui al periodo precedente, di rimodulare i servizi di cui alle precedenti lettere A, B e C sulla base delle esigenze dell'Amministrazione stessa.

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 dal concorrente in sede di gara:

A) predisposizione di progetti per la richiesta di finanziamenti regionali, nazionali e della comunità europea in materia di immigrazione e/o intercultura con valutazione del curriculum professionale del progettista;

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 le attività di cui alla lettera A) si precisa che il gestore si impegna a predisporre progetti preliminari, definitivi ed esecutivi degli interventi, da strutturare con specifico riferimento al contesto territoriale di azione.

Si precisa, inoltre, che si procede alla valutazione del curriculum professionale del progettista solo se il concorrente ha dichiarato l'impegno alla predisposizione di progetto di cui alla lettera A).

4. Per le 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 progettazione del materiale (veste grafica, contenuto, traduzioni nelle lingue del bando ecc.), la stampa e la relativa distribuzione e pubblicizzazione sono 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 del gestore per danni e/o furti al patrimonio della struttura, l'appaltante si riserva la facoltà di recedere dal contratto.
6. Qualora, nel corso dell'esecuzione dei servizi si verificano irregolarità, problemi o altri inconvenienti di qualsiasi natura, il referente dell'appalto deve darne tempestiva comunicazione al Responsabile dell'U.O.C. Immigrazione e Pari Opportunità e comunque prestarsi a tutti gli accertamenti del caso.
7. Fermo restando quanto sopra previsto, il gestore è inoltre tenuto a stipulare idonea polizza assicurativa per i danni al patrimonio comunale causati dal proprio personale.
8. Nel presente appalto non sussiste l'esistenza di "interferenza", da intendersi come circostanza in cui si verifica un "contatto rischioso" tra il personale del committente e quello dell'appaltatore ovvero tra il personale di imprese diverse che operano nella stessa sede aziendale con contratti differenti, perché trattasi di prestazioni di natura intellettuale. Ne consegue, pertanto, l'inesistenza dell'obbligo, a carico della stazione appaltante, di redazione del DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze). In caso di mutate condizioni rispetto a quanto indicato al comma che precede risulterà necessario procedere con un verbale di coordinamento tra appaltatore e committente.  
E' onere dell'impresa appaltatrice tenere conto, in sede di predisposizione dell'offerta, dei costi relativi alla sicurezza.

#### **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 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 gli indirizzi dell'A.C. finalizzati ad un miglior funzionamento del servizio;
  - 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 verificano, 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 quaranta giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di aggiudicazione definitiva, 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, C.1 e C.2 del presente capitolato.
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 **26,00/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 **25,00/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;
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. designare e comunicare all'A.C., in seguito all'aggiudicazione, il nominativo del referente per l'appalto, nonché a trasmettere copia del relativo *curriculum vitae*;
  - D. 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. 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. 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. provvedere alla sostituzione in caso di assenze del personale impiegato nell'esecuzione dell'appalto con personale in possesso almeno degli stessi requisiti previsti dal presente capitolato;
  - H. nel caso di sostituzione o variazione del personale per giustificato motivo, a sottoporre il nominativo del nuovo operatore al responsabile dell'U.O.C. Immigrazione e Pari Opportunità che deve approvare per iscritto il nominativo proposto, previa verifica della sussistenza dei requisiti previsti dal presente capitolato;
  - I. 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.

#### **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 si impegna ad indicare la struttura tecnica o il soggetto incaricato dei controlli di qualità sui servizi erogati, 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 (periodicità minima) che deve contenere una breve relazione sull'andamento della gestione dei servizi, 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 la somministrazione annuale (periodicità minima) di un customer satisfaction concordato con l'A.C. e la relativa elaborazione di report sui risultati. Il Gestore si impegna a distribuire agli utenti, far compilare e raccogliere i questionari;
  - 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.

#### **ART. 9 – SUBAPPALTO**

1. E' ammesso il subappalto parziale, nella misura massima del 30%, dei servizi previsti dall'art. 1 comma 3 lettera A presente capitolato. E', inoltre, ammesso il subappalto per i servizi

previsti dall'art. 1 comma 3 lettera B presente capitolato. Per le restanti attività facenti parte dell'appalto è vietata ogni forma di subappalto.

#### **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 contenere l'indicazione del corrispettivo delle ore effettivamente svolte per le attività di cui alle lettere A.1, A.2 e B.1 dell'art. 1 co. 3 del presente capitolato e una voce cumulativa con l'indicazione del corrispettivo per le attività di cui alle lettere B.2, C.1, C.2 e D (c.d. mensilizzato).
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 fax o pec, 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:

<b>INADEMPIENZA</b>	<b>PENALE</b>
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	fino a € 500,00 in

dell'orario di servizio	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 sono raddoppiati.

5. Le penali indicate nel presente articolo e le altre previste nel presente Capitolato saranno rimosse 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 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) mancato rispetto della modalità e dei limiti previsti per il subappalto della gestione;
- b) tre violazioni in un anno che diano 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 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. All'aggiudicatario sarà 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 sarà incamerata dall'A.C., salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

### **ART. 13 – CAUZIONE DEFINITIVA**

1. Il gestore deve prestare, ai sensi dell'art. 113 del D. Lgs. n. 163/2006, a garanzia delle obbligazioni assunte nei confronti dell'A.C., garanzia fideiussoria, entro il termine stabilito nella lettera di comunicazione dell'aggiudicazione e secondo una delle seguenti modalità:

- fideiussione bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari iscritti nell'albo di cui all'art. 106 del D.Lgs. n. 385/1993, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'art. 161 del D.Lgs. n. 58/1998.

L'importo della predetta garanzia fideiussoria è ridotto alla metà nel caso in cui il soggetto partner sia in possesso della certificazione UNI CEI ISO 9000.

2. La cauzione deve prevedere l'espressa rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 Cod.Civ. e l'operatività della garanzia entro 15 giorni a semplice richiesta scritta dell'A.C.

3. La cauzione garantirà il mancato o inesatto adempimento del contratto, nonché il risarcimento di eventuali danni subiti dall'A.C. ed il rimborso delle spese che la stessa dovesse sostenere durante l'esecuzione dell'appalto a causa di inadempienze o cattiva esecuzione.

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 dagli importi dovuti per il pagamento della prestazione rese 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 del gestore degli obblighi derivanti dal contratto.

### **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 con modalità elettronica, 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. Per la sottoscrizione del contratto l'aggiudicatario dovrà essere munito di dispositivo per la firma digitale (USB o smart card).

2. Tutte le spese di bollo, registro o altri oneri fiscali connessi al contratto sono a carico del Gestore.

#### **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.

Il Responsabile Unico del Procedimento

dott.ssa Valentina Sardi

Il Dirigente dell'Area

Servizi al Cittadino

dott.ssa Rosanna Tocco



**Appalto per l'affidamento dei servizi di mediazione linguistica e culturale e sportelli informativi in materia di immigrazione - Gara n. 546.**

**ALLEGATO 1 AL CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

**INFORMAZIONI RELATIVE ALL'ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI DELL'U.O.C. IMMIGRAZIONE E PARI OPPORTUNITA'**

<b>giorni della settimana</b>	<b>orario apertura pubblico</b>	<b>di al</b>	<b>postazioni informatiche disponibili per attività di mediazione linguistico-culturale</b>	<b>postazioni informatiche disponibili per servizi di informazione e orientamento</b>	<b>postazioni informatiche disponibili per altre attività previste dal capitolato</b>
lunedì	9.00-13.00 15.00-17.00		2	2	2
martedì	9.00-13.00		2	2	2
mercoledì	chiuso		--	2	2
giovedì	9.00-13.00 15.00-17.00		2	2	2
venerdì	9.00-13.00		2	2	2

Il Responsabile Unico del Procedimento

dott.ssa Valentina Sardi

Il Dirigente dell'Area  
Servizi al Cittadino

dott.ssa Rosanna Tocco