



**Comune di Prato**  
**Servizio Promozione Economica e Intercultura**

Procedura aperta per l'affidamento di attività di facilitazione linguistica, didattica inclusiva e mediazione linguistico-culturale da realizzarsi nelle scuole del primo ciclo dell'istruzione del Comune di Prato per 24 mesi, eventualmente rinnovabile per ulteriori 24 mesi.

CODICE IDENTIFICATIVO DELLA GARA (CIG 64418720F2)

*Capitolato speciale d'appalto*

## **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 gennaio 2016.

**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) C), D), E), F), G) e H).

Entro i limiti di prestazione relativi ai 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 FACILITAZIONE LINGUISTICA E DIDATTICA INCLUSIVA DA REALIZZARSI NELLE SCUOLE DEL PRIMO CICLO DELL'ISTRUZIONE**

Il Comune di Prato ha sottoscritto un "Accordo di Intesa per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri e per lo sviluppo interculturale del territorio pratese" (d'ora in poi "Accordo") con la Regione Toscana, la Provincia di Prato, gli altri Comuni del Territorio provinciale, l'Ufficio Scolastico Provinciale e tutte le scuole del territorio. Il gestore, attraverso il Coordinamento Integrato di cui all'art. 2 lettera A), dovrà tener conto degli indirizzi e delle attività dell'Accordo, soprattutto al fine di coordinare il proprio intervento con le proposte formative, educative e di sistema che l'Accordo offre alle scuole nel corso dell'anno scolastico.

#### **A.1. LABORATORI DI FACILITAZIONE LINGUISTICA PER L'APPRENDIMENTO E IL CONSOLIDAMENTO DELLA LINGUA ITALIANA:**

**Il costo del servizio è stimato in Euro 369.750,00 esente I.V.A. (ex art. 10 DPR 633/72)-corrispondenti a 14.500 ore di attività complessive (ore frontali e non frontali) nei 24 mesi di durata dell'appalto, per un prezzo orario a base d'asta di Euro 25,50**

**La durata dei laboratori è calcolata con riferimento all'anno scolastico.**

Il gestore deve realizzare nelle scuole pratesi (primaria e secondaria di primo grado) laboratori per l'insegnamento dell'italiano lingua seconda, svolti da personale qualificato - d'ora in poi "facilitatori linguistici" - per l'apprendimento della lingua italiana rivolti a bambini e ragazzi non italofofoni, nei livelli iniziali del quadro di riferimento europeo, di norma fino al livello A1, e per il consolidamento della lingua italiana (lingua per lo studio, linguaggi specifici e disciplinari).

I suddetti laboratori sono svolti dai facilitatori linguistici in piccoli gruppi, in appositi spazi individuati dagli Istituti Scolastici.

**Sede:** i laboratori si svolgono presso le scuole pubbliche o paritarie del Comune di Prato, le sedi sono comunicate dal Servizio Promozione Economica e Intercultura, in accordo con i Dirigenti scolastici.

#### **Procedura:**

Il Comune redige annualmente una proposta di laboratori, suddivisi nelle scuole del territorio comunale, con "pacchetti orari" associati a ciascun plesso scolastico interessato, in base alla raccolta di una serie di dati sugli alunni non italofofoni che frequentano gli Istituti Scolastici. Nello specifico il "pacchetto orario" è determinato tenendo conto sia della percentuale di alunni non italofofoni presenti nelle classi sia dei risultati di valutazione delle loro competenze linguistiche ed è condiviso con il Coordinamento Integrato. Le competenze linguistiche sono rilevate dal Gestore sulla base dei test di uscita dai laboratori linguistici realizzati durante l'anno scolastico precedente o a seguito dei test in uscita dai corsi di lingua estivi per bambini e ragazzi e dal lavoro di raccordo dei Tutor di Rete (di cui all'art. 1, comma 3, lettera F)) con gli Istituti Scolastici per quanto riguarda gli alunni neo arrivati. I risultati saranno comunicati al Servizio Promozione Economica e Intercultura entro i primi 20 giorni di settembre. Per il primo anno dell'affidamento sarà l'A.C. a fornire al Gestore i predetti dati.

Il Gestore propone al Coordinamento Integrato i nominativi dei facilitatori linguistici per ciascun pacchetto orario, tenendo conto, ove possibile, della continuità didattica, della collocazione spaziale dei plessi, della suddivisione per reti di scuole, delle competenze specifiche dell'insegnante, dei livelli dei frequentanti e dell'ordine di scuola. Il Coordinamento Integrato può richiedere modifiche e/o sostituzioni, motivando le proprie richieste.

Il Coordinamento Integrato, viste le assegnazioni ai facilitatori linguistici, propone al Gestore le ore non frontali aggiuntive da assegnare a ciascun facilitatore. Il Gestore deve motivare eventuali scostamenti.

La segreteria (di cui all'art. 1, comma 3, lettera G)) provvede ad attivare i contatti tra il facilitatore linguistico e il plesso assegnato, eventualmente con il supporto dei Tutor di Rete e del Coordinatore Scientifico (di cui all'art. 2 lettera C)), al fine di stabilire, di concerto con il Dirigente Scolastico, orario e tempi di realizzazione del laboratorio linguistico, nell'ambito del monte orario assegnato.

I facilitatori linguistici dovranno annotare le presenze degli alunni sui registri, forniti dal Gestore e compilare schede di osservazione periodiche o Piani Personalizzati Transitori (PPT) sulla base di una procedura che viene definita in sede di Coordinamento Integrato e di concerto con le scuole pratesi.

I facilitatori linguistici sono tenuti a partecipare alle riunioni di coordinamento e alle altre attività stabilite dal presente capitolato.

## **A.2 MODULI DI DIDATTICA INCLUSIVA A CLASSE INTERA**

**Il costo del servizio è stimato in Euro 91.800,00 corrispondenti a 200 moduli per un totale di 3.600 ore + Euro 11.016,00 corrispondenti a 24 moduli per un totale di 432 ore rivolte ai Rom Sinti e Camminanti di attività complessive (ore frontali e non frontali) nei 24 mesi di durata dell'appalto, esente I.V.A. (ex art. 10 D.P.R. 633/72) per un prezzo orario a base d'asta di Euro 25,50.**

Il gestore deve svolgere nelle scuole pratesi (primaria e secondaria di primo grado), oltre ai laboratori linguistici sopra descritti, anche moduli di didattica inclusiva basati sull'approccio dell'apprendimento linguistico cooperativo, il quale prevede l'interconnessione del metodo dell'apprendimento cooperativo con la facilitazione linguistica. Tali moduli sono svolti da facilitatori linguistici esperti nella metodologia dell'apprendimento cooperativo (ove possibile le stesse figure dei laboratori linguistici del punto A.1), in modalità di lavoro a classe intera. Mentre i laboratori linguistici sono necessari in una prima fase di accoglienza e inserimento scolastico (di norma fino al livello linguistico A1), i moduli di didattica inclusiva vengono proposti all'interno di classi che hanno una rilevante presenza di alunni non italofoeni a partire almeno dal livello linguistico A2. Il facilitatore, nello svolgimento dei moduli, lavora a fianco del docente curricolare nella gestione dell'intervento in classe, supportandolo anche nell'elaborazione di materiali didattici appositi (unità didattiche). L'obiettivo è quello di favorire l'inserimento degli alunni non italofoeni e RSC all'interno del gruppo classe combinando l'aspetto didattico con quello dell'inclusione scolastica e sociale.

**Sede:** i laboratori si svolgono presso le scuole pubbliche o paritarie del Comune di Prato, le sedi sono comunicate dal Servizio Promozione Economica e Intercultura, in accordo con i Dirigenti scolastici.

### **Procedura:**

I moduli di didattica inclusiva sono costituiti da 18 ore totali di cui:

- attività frontali in classe per la durata di 8 ore;
- attività di programmazione delle unità didattiche in collaborazione con il docente curricolare per la durata di 10 ore;

Come per i laboratori del punto A.1, il Comune redige una proposta del numero di moduli da associare a ciascun plesso scolastico interessato, in base alla raccolta di una serie di dati sugli alunni non italofoeni e RSC che frequentano gli Istituti Scolastici. Nello specifico il numero di moduli è determinato tenendo conto sia della percentuale di alunni non italofoeni presenti nelle classi sia dei risultati di valutazione delle competenze linguistiche. Le classi in cui svolgere i moduli saranno indicate dagli Istituti stessi, tenendo in considerazione la percentuale di alunni stranieri all'interno della classe e livello linguistico di questi ultimi che dovrà essere in predominanza almeno pari all'A2.

Si precisa che n. 24 moduli di didattica inclusiva sono destinati alle classi con alunni RSC nei 24 mesi di durata dell'appalto.

## **A.3 LABORATORI DI ACCOGLIENZA PER ALUNNI NAI**

**Il costo del servizio è stimato in Euro E. 16.524,00 corrispondenti a 648 ore di attività complessive (ore frontali e non frontali) nei 24 mesi di durata dell'appalto, esente I.V.A. (ex art. 10 D.P.R. 633/72) per un prezzo orario a base d'asta di Euro 25,50.**

Il gestore deve svolgere nelle scuole pratesi (primaria e secondaria di primo grado), oltre alle attività descritte alle lettere A.1 e A.2 anche laboratori di accoglienza rivolti esclusivamente ad alunni Neo Arrivati in Italia (NAI). I laboratori hanno la finalità di supportare gli alunni NAI all'inizio delle attività scolastiche ad inserirsi positivamente nel contesto scolastico. Il percorso deve essere tenuto da educatori o facilitatori linguistici per la durata di 2 ore al giorno per la durata di una settimana, quindi ogni laboratorio ha la durata

di 10 ore complessive. Le attività che vengono svolte all'interno del laboratorio hanno finalità non solo linguistiche, ma in particolar modo rivolte alla socializzazione e all'orientamento/ambientamento dell'alunno a scuola con la finalità di favorirne appunto l'accoglienza.

**Sede:** i laboratori si svolgono presso le scuole pubbliche o paritarie del Comune di Prato, le sedi sono comunicate dal Servizio Promozione Economica e Intercultura, in accordo con i Dirigenti scolastici.

**Procedura:** Ogni laboratorio è costituito da 10 ore frontali complessive (2 ore al giorno per cinque giorni totali) e da due ore non frontali per la programmazione del facilitatore.

Il Comune nelle prime due settimane di settembre richiede agli istituti scolastici l'elenco degli alunni NAI che si sono iscritti presso ciascun plesso scolastico e di norma assegna un massimo di 27 laboratori complessivi ai plessi che hanno il maggior numero di NAI. Ogni laboratorio è composto di norma da un massimo di 12 e da un minimo di 5 alunni NAI.

**Monte ore per i facilitatori (punto A.1, A.2 e A.3):** il gestore assegna, in base alle procedure descritte nei punti A.1, A.2 e A.3, un monte orario settimanale di ore frontali e ore non frontali ai facilitatori linguistici impiegati nelle attività del presente appalto, da svolgere nell'anno scolastico di riferimento, di norma da metà settembre a fine maggio.

**Ore frontali:** ad ogni facilitatore sono assegnate ore frontali per svolgere le attività sopra descritte, fino ad un massimo di 22 ore/settimanali, per i mesi di attività presso le scuole.

**Ore non frontali:** Ad ogni facilitatore è assegnato, oltre alle ore frontali, un budget annuo di ore non frontali, così determinate:

- per quanto riguarda i laboratori di cui al punto A.1 è aggiunto di norma il 20% alle ore frontali assegnate;
- per quanto riguarda i moduli di cui al punto A.2 sono assegnate 10 ore non frontali per ogni modulo assegnato.
- per quanto riguarda i laboratori di accoglienza di cui al punto A.3 sono 2 ore per ogni laboratorio costituito da 10 ore frontali.

L'A.C. si riserva di incrementare o diminuire tale monte orario, sulla base dell'incremento o della riduzione degli alunni da inserire negli interventi all'interno delle scuole pratesi. L'eventuale incremento troverà copertura finanziaria in risorse aggiuntive e in ogni caso deve essere autorizzata da provvedimento espresso dell'AC.

#### **Titoli dei facilitatori:**

I facilitatori linguistici devono avere almeno i seguenti requisiti:

A) essere in possesso dei seguenti requisiti (a+b+c1), oppure (a+b+c2), oppure (a+b+c3):

a) Laurea (L) di durata triennale, Diploma di Laurea del Vecchio Ordinamento (DL), Laurea Specialistica (LS), Laurea Magistrale (LM), conseguita presso l'Università o altro Istituto universitario statale o legalmente riconosciuto, in ambito umanistico e/o socio-pedagogico

E

b) Formazione specifica sulla metodologia dell'apprendimento linguistico cooperativo di almeno 12 ore svolta all'interno di università, altri enti pubblici o agenzie formative.

Si precisa che il presente requisito, qualora non in possesso in sede di presentazione dell'offerta, dovrà essere conseguito entro e non oltre 45 giorni dall'inizio dell'esecuzione del servizio utilizzando l'elenco dei formatori che sarà fornito dall'A.C. all'aggiudicatario, specificando che il costo orario dei singoli formatori è fissato in euro 80,00. L'aggiudicatario si riterrà esonerato soltanto nel caso in cui dimostri di aver contattato tutti formatori del suddetto elenco e che gli stessi abbiano declinato la richiesta. In tal caso sarà cura dell'A.C. provvedere alla realizzazione di specifico corso di formazione interno;

E

c.1.) Master post universitario per l'insegnamento dell'italiano L2 o altri titoli post-laurea specifici (quali perfezionamenti, dottorati di ricerca, diplomi) relativi all'apprendimento e all'insegnamento dell'italiano come lingua seconda;

OPPURE

c.2.) Certificazioni di competenza in didattica dell'italiano a stranieri (*ad es. DITALS, CEDILS, ecc.*) conseguito presso Università o istituti equiparati;

OPPURE

c.3.) Esperienza di insegnamento con bambini e ragazzi (età 6/16 anni) per l'insegnamento dell'italiano Lingua seconda, presso istituti scolastici statali o paritari, scuole di lingua riconosciute dal Ministero Italiano della Pubblica Istruzione, Enti pubblici, anche per conto di enti gestori di servizi pubblici, per almeno 600 ore complessive;

## **Funzioni:**

Ai facilitatori sono assegnate le seguenti funzioni:

Ore frontali: Nelle ore frontali rientrano le attività di laboratorio e di attività in classe per quanto riguarda i moduli di didattica inclusiva, oltre ad ogni altra attività connessa con la funzione docente;

Ore non frontali: Nelle ore non frontali rientrano le seguenti attività:

- Programmazione per le ore di laboratorio: un budget annuo, in base al tipo e al numero dei plessi ove si svolge il laboratorio, per la programmazione delle attività, i rapporti con i docenti curricolari e le funzioni strumentali, la partecipazione ai consigli di classe, i colloqui con i genitori e quant'altro attinente. In tale budget rientra la preparazione di materiale didattico, di documentazione ed altro.
- Programmazione dei moduli di didattica inclusiva: 10 ore non frontali per ogni modulo assegnato per la programmazione delle unità didattiche da svolgere all'interno dei moduli e per la condivisione delle stesse con il docente curricolare e le funzioni strumentali.
- Programmazione dei laboratori di accoglienza: 2 ore non frontali all'interno di ogni laboratorio di accoglienza per la preparazione del materiale e la programmazione delle attività.
- Incontri di Coordinamento: incontri con il coordinamento Didattico di norma mensili.
- Osservazioni/valutazioni: predisposizione, analisi, verifica delle schede di osservazione e/o Piani Personalizzati Transitori (PPT)
- Aggiornamento: Il gestore può attribuire un budget, nell'ambito delle risorse del presente appalto e del monte ore complessivo per i facilitatori, per l'aggiornamento e la formazione dei facilitatori, se previsto in sede di offerta.
- Tutoraggio rivolto ai docenti curricolari per la diffusione delle attività di didattica inclusiva anche all'interno delle classi alle quali non sono stati assegnati moduli specifici, con la finalità di supportare i docenti nella valorizzazione e moltiplicazione dei risultati.

Il Gestore, su proposta del Coordinamento Integrato, con l'approvazione espressa della stazione appaltante, può variare sia il numero di ore minime e massime previste per ciascun operatore, che le singole voci sulla base di esigenze organizzative e didattiche, nell'ambito del budget per le ore frontali o non frontali previste dal presente appalto. Al gestore è retribuito il compenso per le prestazioni effettivamente svolte.

## **B) CORSI ESTIVI DI LINGUA ITALIANA PER BAMBINI E RAGAZZI STRANIERI DA 6 A 16 ANNI**

**Il costo del servizio è stimato in Euro 27.456,00 per i 24 mesi dell'appalto, esente I.V.A. (ex art. 10 D.P.R. 633/72)**

**Il costo è così determinato: costi complessivi di gestione – (tariffa x numero medio utenti)**

Il gestore deve assicurare 44 corsi di lingua italiana per bambini da 6 a 16 anni nell'arco di 24 mesi.

**Durata:** i corsi si svolgono nel periodo estivo e hanno la seguente durata: 48 ore complessive ciascuno di cui 40 ore frontali e 8 ore non frontali per la somministrazione dei test, la programmazione didattica e il coordinamento

**Docenti:** I corsi sono tenuti a cura di un docente, con i seguenti requisiti: (a+a1), oppure (a+a2), oppure (a+a3),

a) Madrelingua italiana e Laurea (L) di durata triennale, o Diploma di Laurea del Vecchio Ordinamento (DL), o Laurea Specialistica (LS), o Laurea Magistrale (LM), conseguita presso l'Università o altro Istituto universitario statale, o legalmente riconosciuto, nell'ambito delle Facoltà di Lettere e Filosofia, Lingue e Letterature Straniere, Scienze della Formazione, e affini.

E

a1) Esperienza documentata nell'insegnamento dell'italiano Lingua seconda con bambini e ragazzi, presso Istituti Scolastici statali o paritari, Enti pubblici, anche per conto di enti gestori di servizi pubblici, per almeno 600 ore complessive.

OPPURE

a2) Master post universitario per l'insegnamento dell'italiano L2 o altri titoli post-laurea specifici (quali perfezionamenti, dottorati di ricerca, diplomi) relativi all'apprendimento e all'insegnamento dell'italiano come lingua seconda;

OPPURE

a3) Certificazione D.I.T.A.L.S. C.E.F.I.L.S., C.E.D.I.L.S. o equipollenti

### **Contenuti**

I corsi per i bambini/e in fascia di età da 6 a 10 anni, sono finalizzati all'apprendimento e al consolidamento della lingua italiana e sono propedeutici all'inserimento nella scuola primaria.

I corsi per ragazzi/e da 11 fino a 16 anni sono finalizzati a superare le difficoltà linguistiche, per l'inserimento nella scuola secondaria di primo e secondo grado, con particolare attenzione alla lingua per lo studio o per il lavoro. Entrambi sono collegati e parte integrante dei progetti dell'A.C. per la facilitazione linguistica nella scuola. I corsi devono essere suddivisi per livello, accertato dal gestore tramite la somministrazione di test di ingresso agli alunni (cfr. Framework di riferimento europeo) e per età. Con particolare riferimento ai bambini/e da 6 a 8 anni, accanto ai contenuti didattici, dovranno essere previsti percorsi ludico-pedagogici.

**Importo da corrispondere al gestore** per singolo corso E. 624,00 esente I.V.A. (ex art. 10 D.P.R. 633/72) a base d'asta. (Tariffa per l'utente: E. 40,00).

**Didattica:** i docenti individuati per il corso definiscono gli obiettivi specifici per i vari livelli, in fase di programmazione, secondo gli indirizzi didattici definiti dal Coordinamento Integrato, di concerto con il Coordinatore Scientifico. Almeno 20 giorni prima dell'inizio dei corsi, il Gestore presenta all'A.C. il piano didattico. L'A.C. può proporre integrazioni o modifiche al Gestore.

**Orari:** I corsi si svolgono di norma la mattina.

**Sede:** le aule sono individuate e fornite dal Comune di Prato, di norma presso le scuole del territorio o sedi altrettanto idonee.

**Numero massimo** di iscritti ammessi per corso: 20.

**Numero minimo** di iscritti ammessi per corso: 10.

**Numero medio iscritti: 15**

### **C) ATTIVITA' DI MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE – COMUNICAZIONE SCUOLA FAMIGLIA**

**Il costo del servizio stimato in di Euro 30.600,00 I.V.A. esclusa per 1.200 ore nei 24 mesi dell'appalto per un prezzo orario a base d'asta di Euro 25,50**

Il gestore deve assicurare lo svolgimento di attività di mediazione linguistica e culturale all'interno di appositi sportelli da attivare all'interno degli Istituti Scolastici del Comune di Prato (scuola del primo ciclo dell'istruzione), per lo svolgimento delle comunicazioni scuola-famiglia, colloqui individuali e/o collettivi con i familiari degli alunni stranieri e/o con i docenti, oltre alla traduzione di piccoli testi e di brevi documenti indicati dall'A.C., o dagli Istituti Scolastici stessi, (quali avvisi e comunicazioni relative all'attività scolastica), nell'ambito del budget orario assegnato ai singoli mediatori.

La stazione appaltante corrisponde al gestore il corrispettivo relativo alle ore di mediazione effettivamente svolte e documentate.

#### **Requisiti e monte orario dei mediatori linguistici-culturali:**

Il servizio deve essere espletato da operatori con le competenze linguistiche di seguito specificate, che garantiranno comunque la conoscenza ottima della lingua italiana. Il budget sotto indicato si riferisce a 24 mesi di durata del presente appalto.

- Mediatore madre lingua cinese con ottima conoscenza della lingua italiana	nr. 900 ore
- Mediatore madre lingua urdu con ottima conoscenza della lingua inglese e della lingua italiana	nr. 200 ore
- altre lingue presenti sul territorio (arabo, albanese, pidgin, ecc.)	nr.100ore

#### **Totale budget attività C per 24 mesi**

**nr. 1200 ore**

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

#### **Titoli dei mediatori linguistici-culturali:**

I mediatori devono possedere i seguenti titoli (a+b+c) :

- La lingua madre indicata dal presente capitolato speciale d'appalto;
- Un titolo professionale o di formazione in mediazione linguistico culturale rilasciata da agenzia formativa, o ente pubblico;
- La conoscenza documentata della lingua italiana o altre lingue richieste dal bando.

#### **Procedura**

Il Coordinamento Integrato elabora una proposta di calendario degli sportelli, i quali di norma hanno sede presso le Segreterie degli Istituti Scolastici, che viene presentato con apposita comunicazione ai Dirigenti Scolastici degli Istituti e confermato dagli stessi. Nell'assegnazione delle ore di sportello che spettano a ciascun Istituto il Coordinamento tiene conto delle percentuali di alunni stranieri all'interno degli istituti e elabora un calendario che preveda nei periodi di più alta necessità di comunicazione scuola-famiglia (es.

periodo colloqui generali, consegna schede, ecc.) una concentrazione delle ore e nei periodi di minore necessità una sospensione delle attività di sportello.

La Segreteria provvede ad attivare i contatti tra il mediatore linguistico e il/i plesso/i assegnato/i.

Si precisa che nel budget di ore complessivo pari a 1200 sono incluse fino ad un massimo del 10% di ore destinate alle comunicazioni con le famiglie che non possono essere espletate negli orari di sportello (urgenze di comunicazione per problematiche particolari, incontri con neuropsichiatra o altre professionalità esterne alla scuola, ecc.) da effettuarsi con modalità a chiamata.

In tal caso gli istituti scolastici contattano la Segreteria, presentano una richiesta scritta (per e-mail, fax o altro) dettagliando orari, lingua, motivo/finalità della richiesta. La segreteria autorizza la mediazione e contatta il mediatore, rispondendo alla scuola e comunicando il nome del mediatore. La prestazione deve essere assicurata nei tempi richiesti dalla scuola, purché la loro richiesta pervenga almeno 5 giorni lavorativi prima della data individuata.

Il gestore si impegna, inoltre, a garantire fino ad massimo di 10 richieste l'anno per interventi di urgenza, da effettuare anche nella stessa giornata.

Sia per le mediazioni in modalità di sportello che per quelle a chiamata il gestore deve assicurare, tramite la Segreteria, 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

Promozione Economica e Intercultura con l'indicazione dei dati relativi all'intervento di mediazione realizzato.

#### **D. SOSTEGNO EDUCATIVO PER I MINORI ROM/SINTI/CAMMINANTI**

**Il costo del servizio è stimato in Euro 16.830,00 pari a 660 ore per i 24 mesi dell'appalto, I.V.A. esclusa per un prezzo orario a base d'asta di Euro 25,50**

Al fine di favorire l'inclusione e il sostegno educativo degli alunni RSC, oltre alle attività previste all'interno dell'Art. 1 comma 3 lettera A.2), il Gestore deve provvedere alle seguenti attività:

- entro i primi due mesi dell'appalto deve realizzare una mappatura delle iscrizioni e delle presenze degli alunni RSC presso tutte le scuole del territorio pratese, impiegando un massimo di 20 ore e per i restanti mesi dell'appalto il gestore deve garantire un monitoraggio delle frequenze degli alunni RSC presso gli istituti scolastici del territorio al fine di monitorare le dispersione scolastica e poter programmare interventi mirati.

- attività di tutoraggio e consulenza presso gli istituti scolastici del territorio pratese che registrano tra i propri iscritti alunni RSC per un totale di 140 ore per i 24 mesi dell'appalto. La finalità è quella di supportare la programmazione delle insegnanti, condividere interventi in classe o il lavoro a piccoli gruppi con approccio integrato ma non esclusivo, fornire consulenza sulle metodologie inclusive e sui rapporti con le famiglie per favorire un rapporto positivo con l'istituzione scolastica e contrastare la dispersione scolastica.

- attività di accompagnamento degli alunni RSC ai servizi del territorio o alle eventuali opportunità di socializzazione e integrazione offerte dalle realtà locali per un totale di 150 ore per i 24 mesi dell'appalto.

- attività di comunicazione scuola-famiglia con l'obiettivo di promuovere il rapporto tra i genitori degli alunni RSC e le istituzioni scolastiche per un totale di 150 ore per i 24 mesi dell'appalto.

- attività di sostegno educativo presso le aree di residenza degli alunni RSC per un totale di 200 ore per i 24 mesi dell'appalto con la finalità non solo di supportare l'apprendimento degli alunni ma soprattutto di rafforzare la relazione di fiducia con l'operatore e con l'istituzione scolastica.

Tutte le attività elencate nei punti sopra descritti devono essere svolte da operatori con competenze di educazione interculturale e specifiche esperienze con alunni RSC.

#### **E. COORDINAMENTO OPERATIVO E REFERENTE PER L'APPALTO**

**Il costo del servizio a base d'asta è di Euro 15.000,00 per i 24 mesi dell'appalto, I.V.A. esclusa**

Il gestore individua una figura di Coordinatore Operativo e Referente per l'appalto unico per le attività dell'art. 1 e 2, come descritto nel seguente paragrafo.

##### **Titoli del Coordinatore e Referente Appalto**

Il Coordinatore e Referente Appalto deve possedere almeno i seguenti requisiti (a+b):

a) Esperienze documentate di coordinamento e gestione di gruppi di lavoro in servizi rivolti a cittadini migranti di almeno 5 anni;

b) Possesso di certificazione attestante la conoscenza dei metodi per l'insegnamento dell'italiano come lingua seconda (tipo DITALS, CEFILS, CEDILS, Master o altro, purché specifico rispetto ai servizi dell'appalto).

Il coordinatore indicato in sede di gara, il cui *curriculum vitae* deve essere allegato in sede di presentazione di offerta, non può essere sostituito, se non in via accidentale o temporanea, previa comunicazione al responsabile del Servizio Promozione Economica e Intercultura, pertanto non saranno prese in considerazione indicazioni di figure sostitutive. In caso di sostituzione permanente del coordinatore, questo deve avere gli stessi titoli o caratteristiche equivalenti al precedente incaricato. La sostituzione è sottoposta all'approvazione dell'A.C. Nel caso in cui l'A.C. non accetti il nominativo proposto, il gestore deve presentare una rosa di almeno tre nominativi in possesso dei predetti requisiti tra i quali l'A.C. sceglierà anche mediante colloquio, il coordinatore.

Il gestore deve assicurare la presenza e la reperibilità del Coordinatore per almeno n. 6 ore a settimana.

#### **Compiti del Coordinatore Operativo e Referente Appalto:**

Il coordinatore Operativo e referente dell'appalto deve:

- curare i rapporti con l'Amministrazione Comunale ed in particolare essere la figura di riferimento per l'esecuzione del presente capitolato speciale d'appalto;
- curare quanto previsto nel presente capitolato e operare affinché siano realizzate con efficacia ed efficienza le attività e gli adempimenti nei modi e tempi previsti;
- curare i rapporti con i facilitatori linguistici, i docenti dei corsi e i mediatori, specialmente nell'organizzazione del lavoro, negli aspetti operativi e gestionali;
- rapportarsi con il Coordinatore Scientifico per gli incontri con i facilitatori, i docenti, i mediatori linguistico-culturali, in riferimento agli aspetti ed ai contenuti didattico-scientifici della loro attività;
- esercitare un'attività di programmazione, supervisione e controllo delle attività dei facilitatori linguistici, dei docenti dei corsi, dei mediatori linguistico-culturali;
- partecipare alle riunioni e alle attività del Coordinamento Integrato e svolgere le attività previste al successivo comma 2.;
- convocare gli incontri del Coordinamento Integrato;
- espletare ogni altro compito previsto dal presente capitolato.

#### **F. TUTORAGGIO DI RETE**

##### **Il costo del servizio a base d'asta è di Euro 15.000,00 I.V.A. esclusa per i 24 mesi dell'appalto,**

Il gestore assicura il servizio di tutoraggio delle rete scolastiche individuando 3 figure con funzione di Tutor di Rete (uno per ciascuna rete scolastica del I ciclo dell'istruzione, ossia un tutor per la Rete Centro, un tutor per la Rete Nord-Ovest, un tutor per la Rete Sud-Est) per i servizi indicati nell'art. 1 comma 3 del presente capitolato speciale d'appalto.

##### **Titoli dei tutor di rete**

I tutor di rete devono possedere almeno i seguenti requisiti (a+b+c):

- a) Esperienze documentate di coordinamento e gestione di gruppi di lavoro in servizi di facilitazione linguistica oppure in servizi rivolti agli alunni stranieri di almeno 2 anni;
- b) Esperienze di docenza, documentate, in italiano lingua seconda, per bambini e per adulti, di almeno 300 ore negli ultimi 5 anni;
- c) Possesso di certificazione attestante la conoscenza dei metodi per l'insegnamento dell'italiano come lingua seconda (tipo DITALS, CEFILS, CEDILS, Master o altro, purchè specifico rispetto ai servizi dell'appalto).

I tutor indicati in sede di gara, i cui curriculum devono essere allegati in sede di presentazione di offerta, non possono essere sostituiti, se non in via accidentale o temporanea, previa comunicazione al responsabile del Servizio Promozione Economica e Intercultura, pertanto non saranno prese in considerazione indicazioni di figure sostitutive. In caso di sostituzione permanente dei tutor, questi devono avere gli stessi titoli o caratteristiche equivalenti ai precedenti incaricati. Il gestore deve assicurare la presenza e la reperibilità di ciascun tutor per almeno n. 100 ore ad anno scolastico (300 ore complessive ad anno scolastico).

##### **Compiti dei Tutor di Rete:**

- Partecipare al Coordinamento Integrato
- Coadiuvare il Coordinatore Scientifico nella gestione e nella programmazione delle attività del Coordinamento Didattico
- Supportare i facilitatori che operano all'interno della propria rete scolastica nei rapporti con le Funzioni Strumentali per l'Intercultura, i docenti curricolari e i Dirigenti Scolastici;
- Supportare i facilitatori che operano all'interno della propria rete scolastica negli aspetti didattici e pedagogici, offrendo loro consulenza, anche tramite risposte via mail, incontri mirati, ed altro.

- Rapportarsi con il Coordinatore Scientifico nella gestione di problematiche di particolare rilevanza o emergenza che possano emergere dalla gestione dei laboratori o dei moduli di didattica inclusiva;
- Coadiuvare nel monitoraggio delle attività didattiche e nella gestione di eventuali nuovi arrivi nei laboratori o all'interno delle classi in cui vengono effettuati i moduli di didattica inclusiva;
- Nella fase dell'assegnazione dei "pacchetti orari" e del numero di moduli agli Istituti Scolastici, effettuare la raccolta delle informazioni necessarie sugli alunni non italo-foni presso gli Istituti Scolastici (es. nuovi arrivi, livelli linguistici, ecc.) sulla base di una modulistica fornita dall'A.C.

## **G. SERVIZIO DI ATTIVITA' DI INFORMAZIONE E SEGRETERIA**

**Il costo del servizio a base d'asta è di Euro 34.470,00 I.V.A. esclusa per i 24 mesi dell'appalto,**

Il gestore individua una figura per i compiti di segreteria unica per le lettere di cui all'art.1 comma 3, per le attività inserite nel presente capitolato speciale d'appalto.

L'attività di segreteria si svolge presso gli uffici del Servizio Promozione Economica e Intercultura. La segreteria sarà attiva, di norma, con il seguente orario di servizio:

lunedì-martedì-mercoledì-venerdì 9.00-13.00

giovedì 14.00-18.00

L'orario di servizio può variare, previa comunicazione all'A.C., rimanendo però invariato nel suo budget di 20 ore settimanali, per consentire verifiche, sopralluoghi, gestione aule e quant'altro necessario.

### **Requisiti:**

La persona individuata deve avere entrambi i seguenti requisiti a) +b) ed anche uno dei requisiti di cui alle lettere c) oppure d)

a) Diploma di Scuola superiore;

b) Esperienze di segreteria o attività amministrative svolte in servizi rivolti a cittadini migranti di almeno 1 anno,

ED ANCHE UNO TRA I SEGUENTI:

c) Laurea, anche triennale, in materie affini all'immigrazione e all'intercultura;

d) Possesso di certificazione attestante la conoscenza dei metodi per l'insegnamento dell'italiano come lingua seconda (tipo DITALS, CEFILS, CEDILS, Master o altro, purchè specifico)

### **Funzioni:**

La segreteria svolge funzioni di cui al presente appalto, con particolare riferimento al supporto operativo al coordinatore Operativo e Referente Appalto e al Coordinatore Scientifico, preparazione materiale, attività di front e back office. Opera in sinergia con tutte le figure del presente appalto e con gli operatori e addetti del Servizio Promozione Economica e Intercultura.

La segreteria, in particolare, deve:

- svolgere ogni attività di segreteria connessa con l'organizzazione e lo svolgimento delle attività del presente appalto;
- predisporre, su indicazione del Coordinatore Scientifico, i test di ingresso per i corsi di lingua estivi ed altro materiale didattico e d'uso per i docenti, mediatori, facilitatori e le altre figure dell'appalto;
- verbalizzare le riunioni degli incontri del Coordinamento Integrato e del Coordinamento Scientifico;
- curare il front office, relativamente alle iscrizioni, cancellazioni, gestione corsi estivi di lingua italiana per bambini e ragazzi stranieri ed eventuali riscossioni di tariffe;
- assicurare informazioni agli utenti, agli Istituti Scolastici e agli interessati sulle attività del presente appalto;
- curare le funzioni inerenti la comunicazione scuola-famiglia come da art. 1 comma 3 lettera C);
- monitorare e predisporre relazioni trimestrali sull'andamento dei laboratori di facilitazione linguistica, dei moduli di didattica inclusiva, della mediazione scuola-famiglia, realizzate previo sopralluogo (almeno 1 mensile) presso scuole, sedi dei laboratori, dei corsi, etc.. Dei sopralluoghi deve essere data comunicazione al Comune di Prato, al Coordinatore Operativo e al Coordinatore Scientifico che possono, a loro scelta o su richiesta del Comune di Prato, essere presenti.
- svolgere compiti di gestione amministrativa varia.

## **H. MATERIALE di CONSUMO e DIDATTICO**

**Il costo del servizio a base d'asta per i 24 mesi d'appalto è di Euro 2.000,00 I.V.A. esclusa**

Il gestore acquista e mette a disposizione della segreteria, dei docenti, facilitatori, mediatori, ed altre figure dell'appalto, il materiale didattico necessario, come richiesto dal coordinatore referente per l'appalto, anche su proposta del Coordinatore Operativo e Referente appalto e del Coordinatore Scientifico.

Nel materiale rientrano:

- materiale di consumo e cancelleria;
- registri per le presenze;
- materiale per la valutazione competenze e i test di valutazione competenze;
- dispense per laboratori, moduli di didattica inclusiva, corsi estivi;

Altro materiale, su richiesta della Stazione appaltante, del Coordinatore Operativo e Referente Appalto e del Coordinatore Scientifico, entro l'importo stabilito dal presente appalto.

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 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 separata attivazione.

## **ART. 2 - ATTIVITA' TRASVERSALI SENZA ONERI A CARICO DEL GESTORE**

### **A. COORDINAMENTO INTEGRATO**

**I costi di tale attività sono ricompresi nelle altre voci del presente capitolato speciale d'appalto.**

Il Coordinamento Integrato ha la funzione di assicurare la necessaria coerenza delle attività del presente appalto con gli indirizzi del Comune di Prato fissati nei documenti di programmazione annuali e pluriennali e garantire il raccordo delle attività con l' "Accordo per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri e lo sviluppo interculturale del territorio pratese" finché vigente o con eventuale altro protocollo d'intesa di analogo contenuto.

Il Coordinamento Integrato è convocato dal Coordinatore Operativo e Referente per l'appalto, che lo presiede, obbligatoriamente prima dei corsi estivi e prima dell'avvio dell'anno scolastico. In caso di richiesta di convocazione da parte del Comune di Prato o del Gestore o del Coordinatore Scientifico di cui alla successiva lettera C), deve essere convocato entro i successivi 10 giorni. Di norma si riunisce ogni mese per valutare l'andamento delle attività dei lotti del presente appalto.

**Funzione:** La sua funzione è di tipo prevalentemente propositivo, allo scopo di garantire la qualità, l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati, anche in funzione delle esigenze degli utenti. Il Coordinamento ha inoltre funzioni di verifica e controllo sulla qualità dei servizi e svolge un ruolo di comunicazione e raccordo tra tutti gli attori interessati, affinché si sviluppino sinergie e collaborazioni positive nell'ambito del presente appalto. In particolare, opera in sinergia con il Coordinatore Scientifico, e con le altre attività del Comune di Prato in tema di Pubblica Istruzione e Servizi per l'immigrazione.

Il coordinamento decide a maggioranza assoluta dei suoi componenti.

#### **Compiti specifici:**

Il Coordinamento in particolare svolge i seguenti compiti:

- Visiona l'assegnazione del monte orario (ore frontali e non frontali) ai singoli facilitatori sia per i laboratori di facilitazione che per i moduli di didattica inclusiva, proposta dal gestore, all'inizio dell'anno scolastico, e può proporre al gestore integrazioni e/o modifiche;
- Collabora ed interagisce con la Segreteria e con il Coordinamento Didattico per garantire una gestione efficace ed efficiente e di qualità delle attività del presente appalto.
- Visiona, verifica, propone integrazioni al materiale didattico, alle schede, ai PPT, e quant'altro utilizzato dai docenti, dai mediatori e dai facilitatori anche ai fini dell'Implementazione del Centro di Documentazione costituito presso la Biblioteca Lazzerini del Comune di Prato. Il materiale prodotto in quest'ambito è di proprietà del Comune di Prato, anche ai sensi della legge sul diritto d'autore (L. 22.4.1941 633, art. 11 e s.m.i.);
- Verifica annuale: alla conclusione di ciascun anno di durata dell'appalto il gestore presenta al Coordinamento Integrato una Relazione contenente la valutazione dei corsi estivi, dei laboratori e dei moduli di didattica inclusiva, sulla base del gradimento dell'utenza e di altri parametri ed eventuali proposte di nuovi interventi o modifiche all'organizzazione esistente. Sulla base della relazione l'A.C. si riserva il diritto di modificare l'organizzazione dei corsi, dei laboratori e dei moduli.

**Componenti:** E' formato da:

Il Coordinatore Operativo e Referente dell'appalto di cui all'art. 1 comma 3 lettera E) del presente capitolato, che lo presiede;

Il Coordinatore Scientifico, di cui alla successiva lettera C) del presente articolo;

I tre tutor di Rete, di cui all'art. 1 comma 3 lettera F);

Il referente della segreteria, di cui all'art. 1 comma 3 lettera G);

2 rappresentanti del Comune di Prato, scelti tra tecnici, funzionari e dirigenti dei servizi interessati;  
Al Coordinamento possono partecipare, senza diritto di voto, 1 rappresentante per ciascuna delle tre Reti di scuole pratesi, indicato dalle Reti stesse; il presidente della CT (Commissione Tecnica del Protocollo citato); il Dirigente o il Responsabile del Servizio Promozione Economica e Intercultura; un rappresentante del Gestore, da lui indicato.

Il Coordinamento Integrato può richiedere la presenza di altri esperti, Funzioni Strumentali delle scuole pratesi o Dirigenti Scolastici, senza diritto di voto.

## **B. COORDINAMENTO DIDATTICO**

**I costi di tale attività sono ricompresi nelle altre voci del presente capitolato speciale d'appalto.**

Il Coordinamento didattico è convocato periodicamente dal Coordinatore Scientifico, di cui alla successiva lettera C), che lo presiede.

Al Coordinamento partecipano i facilitatori linguistici, nell'ambito delle ore non frontali stabilite per il Coordinamento. Eventuali incontri rivolti ai mediatori linguistici e docenti dei corsi di lingua, sono stabiliti di concerto con il Coordinatore Operativo e devono essere autorizzati dal Gestore.

Il Coordinamento didattico si riunisce obbligatoriamente nella prima settimana di settembre e nella prima settimana di giugno di ciascun anno e tutte le volte che è richiesto dal Comune di Prato, dal Gestore o dal Coordinatore Operativo. Il Coordinatore Scientifico può invitare agli incontri, in base all'o.d.g. gli altri componenti del Gruppo di Coordinamento Integrato. Agli incontri possono partecipare l'A.C. e il Coordinatore Operativo.

**Funzione:** La sua funzione è di tipo prevalentemente didattico-scientifica. Coadiuvata e supporta infatti i docenti, i mediatori e i facilitatori nella scelta, predisposizione, uso del materiale didattico, così come nell'impostazione didattica e pedagogica della loro attività. Può esprimere indirizzi e proposte in ambito didattico e pedagogico e sull'organizzazione delle attività da sottoporre al Coordinamento Integrato.

## **C. COORDINATORE SCIENTIFICO**

*Il Coordinatore scientifico è nominato ed incaricato dall'A.C. con atti aggiuntivi al presente appalto e scelto tra esperti con comprovata esperienza di coordinamento e competenza in ambito di didattica e pedagogia interculturale.*

### **Funzione:**

Il Coordinatore Scientifico ha i seguenti compiti:

- Convocare e presiedere il Coordinamento didattico;
- Coordinare i facilitatori linguistici per l'impostazione dei contenuti e la valutazione degli aspetti pedagogico-didattici della loro attività anche con attività di formazione o auto-formazione;
- Supportare e coadiuvare i tutor di rete, per casi di emergenza e particolare rilievo anche i facilitatori stessi, i mediatori, i docenti dei corsi negli aspetti didattici e pedagogici, offrendo loro consulenza, anche tramite risposte via mail, incontri mirati, ed altro.
- Proporre, visionare e verificare il materiale didattico utilizzato dai docenti e facilitatori e presentarlo al Coordinamento Integrato;
- Coadiuvare i facilitatori linguistici e i docenti dei corsi di lingua nell'uso del materiale didattico, dei libri di testo, e soprattutto nello svolgimento delle attività didattiche.
- Supportare i facilitatori e i docenti nell'elaborazione e produzione di materiale didattico proprio, schede di osservazione, unità didattiche semplificate, e quant'altro, anche ai fini di creare un archivio documentale.
- Proporre indirizzi per migliorare l'efficacia e la qualità delle attività al Gestore e all'A.C.
- Proporre argomenti da inserire all'o.d.g. del Coordinamento Integrato e richiedere la sua convocazione.

## **ART. 3 - RESPONSABILITÀ 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 del Servizio Intercultura 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 è necessario prevedere la redazione del DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze) in quanto secondo quanto disposto dall'articolo 26 D.Lgs. n. 81/2008, trattandosi di appalto avente ad oggetto servizi di natura intellettuale non sussiste l'obbligo di redazione del DUVRI.

#### **ART. 4 - MODALITA' DI GESTIONE**

1. Il gestore provvede all'attivazione delle attività di cui all'art. 1 comma 3, lettere A), B), C), D), E), F) e G) e H) 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 e in base alla vigente disciplina degli appalti. L'Amministrazione Comunale può altresì decidere di attivare solo una parte delle attività previste dall'art. 1 comma 3 o diminuirle per sopravvenute esigenze.
2. Il compenso per i corsi di lingua estivi, così come determinato dal precedente art. 1 comma 3 lettera B), può essere modificato nel caso in cui l'A.C. con lettera scritta comunichi l'aumento o la diminuzione delle tariffe applicate dall'A.C. per i corsi di lingua. In tal caso il costo dei corsi per la stazione appaltante è ridotto o aumentato, in conseguenza. In tal caso il compenso si modifica nel modo seguente: **costi complessivi di gestione – (tariffa x numero medio utenti)**. Nel caso in cui il corso sia gratuito, viene comunicato al Gestore, e il costo del corso è corrisposto con il rimborso delle tariffe (calcolate in base al numero medio dei frequentanti) dall'A.C.
3. Per lo svolgimento delle attività di cui all'art. 1 comma 3 lettere A), B), C), D), E), F), G), e H) all'art. 2 e 3 il gestore si impegna a dare attuazione al piano di svolgimento delle attività così come indicato nell'offerta tecnica presentata in sede di gara nel rispetto dei contenuti minimi del presente capitolato, tenendo conto delle esigenze e delle specifiche modalità di realizzazione da concordarsi con l'A.C.
4. Le iscrizioni ai corsi di lingua estivi, effettuate presso gli Istituti Scolastici del territorio, sono raccolte presso la segreteria, a cura del soggetto gestore. E' altresì possibile effettuare le iscrizioni anche direttamente presso la Segreteria negli orari indicati nel presente capitolato. I tempi saranno concordati con l'Amministrazione Comunale.

#### **ART. 5 – OBBLIGHI DEL GESTORE**

Gli obblighi del Gestore sono i seguenti:

- rispettare gli standard qualitativi e le norme di funzionamento dei servizi definite dall'A.C.;
- attivarsi nella sorveglianza degli utenti per evitare danni a beni ed opere;
- impegnarsi a svolgere direttamente tutte le attività di cui agli artt. 1, 2 del capitolato;
- il referente dell'appalto deve operare in accordo con l'A.C. , provvedendo a coordinare tutti i servizi espletati nello stesso;
- effettuare i controlli di qualità così come dichiarato in sede di gara;
- 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;
- attuare gli indirizzi dell'A.C. finalizzati ad un miglior funzionamento del servizio;
- 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;
- 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;
- 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";

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

L'Amministrazione si riserva di chiedere, intervenuta l'aggiudicazione ed in attesa della stipula del contratto d'appalto, l'attivazione del servizio mediante preavviso di quindici giorni all'Impresa. In tal caso questa si impegna ad attivarlo nel rispetto di tutte le norme previste nel capitolato e di quanto eventualmente offerto in sede di gara.

#### **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, A.3, B, C, D, E, F, G, H 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 impiegare i propri dipendenti, per le attività di cui dall'art. 1 comma 3 lettere A.1, A.2, A.3, B, D, E, F ad un livello inferiore al D2 del C.C.N.L. delle Cooperative Sociali o equivalenti.

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

5. Il Gestore si impegna altresì 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;
- attenersi alle disposizioni impartite dall'A.C. nell'espletamento delle attività e dei servizi in gestione e nel mantenimento degli standard qualitativi indicati;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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.;
- 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;
- nel caso di sostituzione o variazione del personale per giustificato motivo, a sottoporre il nominativo del nuovo operatore al responsabile del Servizio Intercultura che deve approvare per iscritto il nominativo proposto, previa verifica della sussistenza dei requisiti previsti dal presente capitolato;
- 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' AGGIUNTIVE CON ONERI A CARICO DEL GESTORE**

E' onere del gestore del servizio dare attuazione alle attività aggiuntive offerte in sede di gara senza che per esse sia corrisposto alcun compenso da parte dell'Amministrazione Comunale circa:

- il piano di formazione e aggiornamento degli insegnanti/facilitatori linguistici/mediatori linguistico-culturali impiegati;
- la predisposizione di progetti per la richiesta di finanziamenti regionali, nazionali e della Comunità Europea in materia di immigrazione e/o intercultura.

#### **ART. 9 – 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. Al riguardo si precisa che sono soggette ad IVA le attività di cui all'art. 1 comma 3, lettere C), D), E), F), G), H). 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.
2. 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.
3. 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, A.3, B, C e D dell'art. 1 co. 3 del presente capitolato e una voce cumulativa con l'indicazione del corrispettivo per le attività di cui alle lettere E, F, G, H, (c.d. mensilizzato).
4. 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.
5. L'A.C. potrà trattenere sul prezzo da corrispondere le somme necessarie al pagamento delle eventuali penalità irrogate.

#### **ART. 10 – OSSERVANZA DELLE NORME**

Il Gestore è tenuto comunque all'osservanza di tutte le leggi, regolamenti ed in genere tutte le prescrizioni emanate da Pubbliche Autorità, indipendentemente dalle norme prescritte dal presente atto.

#### **ART. 11 – 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.

Fino al 12 maggio 2016, continuerà ad applicarsi, per gli intermediari non iscritti al nuovo albo unico, il regime antecedente alla modifica apportata al T.U.B. dall'art. 28, comma 1, del d.lgs. 19 settembre 2012 n. 169, secondo cui gli intermediari abilitati al rilascio delle garanzie previste dal Codice dei Contratti, sono soltanto quelli iscritti nell'elenco previsto dall'art. 107 del T.U.B. (nella formulazione antecedente alla riforma intervenuta con il d.lgs. n. 169/2012).

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 fideiussione bancaria/polizza assicurativa deve essere conforme allo Schema Tipo 1.2 di cui al Decreto Ministeriale del 12.3.04 n. 123 (deve prevedere espressamente a carico del garante la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art. 1944 c.c., la rinuncia all'eccezione della decorrenza dei termini previsti dall'art. 1957 c.c., comma 2., nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante, in conformità a quanto disposto dal comma 2 dell'113 del d. lgs. 163/2006 e che il mancato pagamento del premio non è opponibile alla stazione appaltante).

Tale documento infine deve constare di autenticazione di firma da parte di Notaio relativamente all'identità personale del garante firmatario della polizza e al suo titolo a impegnare l'Azienda che presta la garanzia.

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. 12 – 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 ed i cui massimali dovranno essere non inferiori ad Euro 2.500.000,00.

3. Si precisa che la polizza RCT deve prevedere

- la Responsabilità Civile Personale: la copertura deve comprendere la responsabilità civile personale di tutte le persone fisiche di cui l'aggiudicatario si avvarrà per i danni a terzi e a cose di terzi verificatisi durante lo svolgimento delle attività e mansioni svolte;

- le eventuali franchigie o scoperti previsti dal contratto non potranno in nessun caso essere opposti ai danneggiati né al Comune di Prato;

- il Comune di Prato dovrà essere sempre tenuto indenne per eventuali danni imputabili alla ditta e non coperti dalla sua polizza assicurativa;

- la rinuncia alla rivalsa nei confronti del Comune di Prato e dei suoi amministratori e dipendenti.

Il Comune di Prato è da considerarsi tra il novero dei Terzi.

#### **ART. 13 – SUBAPPALTO**

E' vietato il subappalto, anche parziale, dei servizi oggetto del presente capitolato.

#### **ART. 14 – OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE**

1. Il Gestore ha l'obbligo di comunicare al Comune di Prato ogni variazione delle proprie ragioni sociali o trasformazione della medesima, e ogni mutamento inerente l'amministrazione e/o rappresentanza della stessa, fermo restando la facoltà del Comune di Prato di risolvere in tale ipotesi il contratto.

2. Qualora l'erogazione del servizio non sia possibile nei termini previsti dal progetto, per documentate cause di forza maggiore o eccezionali non imputabili al Gestore, questi ultimi dovranno sempre darne preventiva e tempestiva comunicazione al Comune di Prato mettendo a disposizione tutti gli elementi necessari al fine dell'accertamento dell'effettiva impossibilità materiale di dare corso all'esecuzione dell'appalto e per le valutazioni del caso e le conseguenti decisioni, anche in merito all'applicazione delle eventuali penali.

3. Il Gestore deve tempestivamente comunicare ogni e qualsiasi evento che ritardi e/o impedisca parzialmente o totalmente l'esecuzione dei compiti previsti nel presente capitolato.

4. Il Gestore deve assicurare la pronta sostituzione di tutto il personale assegnato all'appalto.

5. Il Comune di Prato, compiute le valutazioni di competenza, comunica al Gestore le sue insindacabili decisioni, anche in merito all'applicazione delle penali di cui al successivo art. 16.

#### **ART. 15 – PROCEDIMENTO DI CONTESTAZIONE DELL'INADEMPIMENTO - 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.

3. 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.

4. 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

5. 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.

6. 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. 16 – RISOLUZIONE DI DIRITTO – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

1. Il Comune di Prato intenderà risolto il contratto di diritto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, escludendo qualsiasi pretesa di indennizzo da parte del Gestore che dai suoi eventuali aventi diritto, nei seguenti casi:

- Qualora il Gestore non assolve gli obblighi previsti dall'art. 3 della L. 136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari;
- Mancato adeguamento delle polizze e del deposito cauzionale a quanto previsto dai precedenti articoli 12 e 11;
- Il mancato rispetto degli importi minimi salariali corrisposti al personale dipendente o assunto con contratto di collaborazione coordinata e continuativa o libero professionale;
- Motivi di pubblico interesse;

- Frode, grave negligenza, non veridicità nelle dichiarazioni rese e nei requisiti attestati ai sensi del DPR n. 445/2000 in sede di selezione;
- Mancato pagamento degli stipendi o altri emolumenti agli operatori della presente convenzione.
- Quando l'ammontare delle penali contestate ed applicate al Gestore abbia superato il 15% dell'importo complessivo del contratto;
- Cessione dell'azienda o del contratto, non ottemperando a quanto previsto dall'Art. 116 del D.Lgs. 12 aprile 2006 n. 163;
- Mancato rispetto delle norme in materia di lavoro o previdenziale;
- In caso di subappalto;
- Perdita dei requisiti soggettivi ed oggettivi che consentano il regolare svolgimento del contratto;
- Liquidazione, fallimento e di procedure concorsuali;
- In caso di DURC non regolare per due volte consecutive, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento di attuazione del D. Lgs. 163/2006;
- Gravi violazioni degli obblighi assicurativi, previdenziali e relativi al pagamento delle retribuzioni ai dipendenti impegnati nell'esecuzione del contratto;
- Violazione dell'obbligo di informazione di cui all'art. 24, comma 1, della L.R.T. n. 38/2007;
- Nei suddetti casi il Comune di Prato sarà tenuto a corrispondere soltanto il prezzo contrattuale del contratto effettivamente espletato fino al giorno della risoluzione, dedotte le eventuali penalità e le spese sostenute, nonché gli eventuali danni conseguenti all'inadempimento stesso. Il Gestore rinunciano ad ogni richiesta di danni indiretti e conseguenti e di mancato guadagno.
- Il Comune di Prato conserva piene ed intere le sue ragioni di indennizzo per qualsiasi titolo sulla cauzione depositata a garanzia del contratto.

#### **ART. 17 – EFFETTI DELLA RISOLUZIONE – ESECUZIONE IN DANNO**

In caso di risoluzione di diritto per le fattispecie di cui al precedente art. 16, il Comune di Prato, ha diritto di affidare a terzi il servizio in danno all'Ente Gestore inadempiente, al quale saranno addebitati i costi ed i danni eventualmente derivanti al Comune. Per il risarcimento dei danni, il Comune di Prato potrà rivalersi sul deposito cauzionale e, ove questo non fosse sufficiente, mediante trattenute sugli eventuali crediti del Gestore senza pregiudizio dei diritti del Comune di Prato sui beni del Gestore stesso.

#### **ART. 18 – RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO**

In caso d'inadempimento da parte del Gestore, il Comune di Prato ha la facoltà di risolvere il contratto, previa diffida ad adempiere, secondo le norme del Codice Civile, fatta salva l'azione di risarcimento dei danni e l'eventuale incameramento della cauzione

#### **ART. 19 – RECESSO DAL CONTRATTO DA PARTE DEL GESTORE**

In caso il Gestore receda anticipatamente dal contratto, il Comune di Prato, oltre all'escussione della cauzione definitiva, chiederà il risarcimento dei danni subiti con addebito della maggiore spesa derivante dalla riassegnazione del servizio.

#### **ART. 20 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO**

1. È fatto assoluto divieto al Gestore di cedere, in tutto o in parte e a qualsiasi titolo, il presente contratto, a pena di nullità della cessione fatto salvo esplicito consenso da parte del Comune di Prato.
2. E' altresì vietato cedere in tutto o in parte i crediti derivanti dall'avvenuta esecuzione del servizio senza l'espressa autorizzazione del Comune di Prato, pena l'incameramento della cauzione e l'immediata rescissione del contratto e conseguente rivalsa dei danni subiti.
3. In caso d'inadempimento, fermo restando il risarcimento del danno, prioritariamente mediante l'incameramento della cauzione, il Comune di Prato ha facoltà di dichiarare risolto il rapporto contrattuale.

### **ART. 21 - TRACCIABILITA' DEI PAGAMENTI**

1. Il Gestore assume con la sottoscrizione del presente atto tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche e s'impegnano a comunicare il conto corrente dedicato. In assenza di questa comunicazione, non si procederà al pagamento.
2. Il Gestore s'impegna a dare immediata comunicazione al Comune di Prato e alla Prefettura- Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Prato della notizia dell'inadempimento della propria controparte (fornitore o subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

### **ART. 22 – SEGRETERIA**

1. Al fine di garantire un costante ed efficace coordinamento per lo svolgimento dei servizi dell'appalto, il Gestore utilizza per la Segreteria i locali messi a disposizione dal Comune di Prato.
2. Il Gestore deve garantire in tale sede la presenza dell'operatore con i requisiti di cui al presente capitolato art. 3 comma 5, al fine di adempiere tempestivamente alle necessità dell'appalto e ridurre al minimo i tempi di interventi nei confronti dei beneficiari.
3. Il Coordinatore Operativo e referente dell'appalto deve essere in possesso di telefono cellulare, il cui numero deve essere comunicato al referente dell'appalto per il Comune di Prato e garantire reperibilità per la gestione delle emergenze.

### **ART. 23 – 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:
  - continuità (rilevazione di flussi di informazione sulla gestione del servizio mediante connessioni informatiche);
  - periodicità almeno annuale, con rilevazione di dati complessi organizzati mediante: 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;
  - 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. 24 – PRIVACY**

1. Lo svolgimento del servizio comporta da parte del Gestore l'accesso a dati sensibili beneficiari dell'appalto. L'accesso deve essere consentito solo per la consultazione dei dati strettamente necessari per lo svolgimento del servizio. Il Gestore ha l'obbligo di individuare un responsabile del trattamento dei dati, fornendo gli estremi identificativi e le eventuali variazioni nella nomina.
2. Il Gestore:
  - si impegna a procedere al trattamento dei dati personali attenendosi ai principi di cui al D. Lgs 196/03;
  - dichiara di essere consapevole del dovere di compiere tutto quanto si renderà necessario ai fini del rispetto e della corretta applicazione del D.Lgs. 196/2003 ed in particolare di avere elaborato ed adottato (o

in corso di adozione) un proprio Documento Programmatico sulla Sicurezza del Trattamento dei dati personali, di avere predisposto ed applicato le misure minime di sicurezza previste dal Testo Unico in materia di trattamento di dati personali;

- dichiara di non utilizzare i dati trattati e le informazioni acquisite per finalità che non siano strettamente inerenti all'oggetto del contratto.

#### **ART. 25 – 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. 11 del capitolato e dovranno essere presentate le polizze assicurative indicate all'art. 12 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. 26 – FORO COMPETENTE**

1. Per tutte le controversie che dovessero insorgere in dipendenza del presente Contratto è competente esclusivamente il Foro di Prato.
2. E' escluso il ricorso all'arbitrato di cui agli artt. 806 e seguenti del Codice di Procedura Civile.
3. Ove dovessero insorgere controversie tra il Comune di Prato e il Gestore sull'interpretazione ed all'esecuzione del presente contratto, il Gestore non potrà sospendere né rifiutare l'esecuzione del servizio, ma dovranno limitarsi a produrre le proprie motivate riserve per iscritto al Comune di Prato, in attesa che siano assunte, di comune accordo, le decisioni in ordine alla prosecuzione dello svolgimento del contratto. Ove detto accordo non dovesse essere raggiunto, ciascuna delle parti avrà facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria.

#### **ART. 27 – NORME TRANSITORIE E FINALI**

Per quanto non espressamente previsto dal presente capitolato si fa esplicito rinvio alle leggi ed ai regolamenti vigenti in materia, alle disposizioni contenute nel Codice Civile e nei regolamenti dell'Ente. L'Amministrazione Comunale, con il presente affidamento, si ritiene comunque esonerata da qualsiasi responsabilità connessa con l'espletamento del servizio.