Comune di Prato
Servizio Sociale e Immigrazione

SPECIFICHE TECNICHE

PER L'APPALTO DI SERVIZI DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE, SPORTELLI INFORMATIVI E ATTIVITA' SPECIALISTICHE IN MATERIA DI IMMIGRAZIONE, INTERCULTURALITÀ E PROTEZIONE INTERNAZIONALE PER 36 MESI, EVENTUALMENTE RINNOVABILE PER ULTERIORI 36 MESI.

CODICE IDENTIFICATIVO DELLA GARA **CIG 7514320507**

CPV 85312300-2

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

1. L'amministrazione comunale (d'ora in poi, per brevità, A.C.) affida la gestione dei servizi specificati nel seguente comma 6 per un periodo di 36 mesi, eventualmente rinnovabile per ulteriori 36 mesi a decorrere dalla data di attivazione del servizio, presumibilmente dal mese di settembre 2018.

2. L'appalto ha per oggetto le seguenti attività, suddivise in Attività A, Attività B, Attività C, Attività D, Attività E e loro declinazioni in sub lettere, per le quali l'affidatario partecipa complessivamente. L'appalto ha durata di 36 mesi, eventualmente rinnovabile per ulteriori 36 mesi, salvo durata minore di alcune attività, comprese nella lettera A, come espressamente riportato nel comma 6 del presente articolo. Queste infatti rientrano nel progetto In.Ser.To., bando F.A.M.I. - U.E., per la realizzazione e qualificazione dei PUA – Punti Unici di Accesso di I e II livello - e sono finanziate con risorse del progetto, entro la sua scadenza, prevista, salvo proroghe, per il 31.12.2018. Alcune attività pertanto sono limitate alla durata del progetto, per altre invece, anche se ricomprese inizialmente nel progetto In.Ser.To. è prevista la prosecuzione con risorse diverse dai fondi In.Ser.To, per assicurare la sostenibilità alla sperimentazione avviata. Durante la loro realizzazione entro il progetto In.Ser.To. le attività devono essere fatturate con esplicito richiamo al progetto, nelle modalità che saranno comunicate in fase di definizione contrattuale. La durata complessiva di ciascuna attività e quant'altro sono indicate nelle singole lettere e sub lettere del comma 6 del presente articolo.

3. Ciascuna attività richiede requisiti, competenze e professionalità per il personale impiegato. Tra i requisiti richiesti, dato l'oggetto dell'appalto, vi sono le competenze linguistiche e i relativi livelli che devono essere posseduti dagli operatori, come indicato nel successivo comma 6. I livelli linguistici fanno riferimento alla classificazione del *Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue,* d'ora in poi per brevità *QCER,* o a sistemi di classificazione analoghi per le certificazioni sui livelli linguistici adottati da paesi extra U.E., oltre ad eventuali indicazioni del MIUR in questo ambito. A tal fine si specifica che:

<u>Per il livello relativo alla Lingua Italiana come Lingua seconda (L2):</u>

Il livello di conoscenza dell'italiano lingua seconda richiesto ai mediatori linguistici e culturali (sia il livello minimo indicato nelle presenti specifiche che i livelli superiori eventualmente dichiarati in sede di offerta, che costituiscono elementi migliorativi e sono oggetto di valutazione) devono essere certificati da uno degli enti riconosciuti a livello nazionale dal MIUR, le cui certificazioni sono riportate di seguito, salvo intervenute modifiche normative:

1 CELI: Università per Stranieri di Perugia (http://www.cvcl.it/categorie/categoria-64?explicit=SI);
2 CILS: Università per Stranieri di Siena (http://cils.unistrasi.it/79/82/I_LIVELLI_CILS.htm);
3 CERT.IT: Università Roma Tre (http://www.certificazioneitaliano.uniroma3.it/);
4 PLIDA: Società Dante Alighieri (http://plida.it/).

Per il mediatore di madre lingua straniera il possesso di:

- diploma di istruzione superiore conseguito in Italia equivale a possesso di certificazione con livello C1 QCER per la lingua italiana L2;
- diploma di Laurea triennale o magistrale conseguita in Italia equivale a possesso di certificazione con livello C2 QCER per la lingua italiana L2.

<u>Per la Lingua Madre:</u>

Il livello di conoscenza della lingua madre richiesta deve essere documentato con diploma/certificazione relativo ad un ciclo di studi effettuato nel paese di origine oppure certificato da un ente riconosciuto a livello nazionale nel paese in cui la lingua è parlata, almeno ad un livello corrispondente al livello C1 QCER, oppure documentato con esperienza di mediazione linguistica e culturale in lingua madre svolta presso enti pubblici per almeno 24 mesi negli ultimi 3 anni;

Qualora l'operatore sia di lingua madre straniera, questi deve sempre avere la competenza in lingua italiana almeno livello B2 certificato, nelle modalità sopra espresse, salvo livelli migliorativi se indicati in sede di offerta.

Per le lingue straniere:
Il livello di conoscenza della lingua cinese di cui alle lettere A.1.5, B.1. e C.1. deve essere documentato con certificazione rilasciata da ente autorizzato dalla Repubblica Popolare cinese: Hanyu Shuiping Kaoshi (HSK) e corrispondere almeno al IV livello della classificazione HSK, se non livello maggiore indicato in sede di gara. In alternativa, qualora il mediatore di madre lingua italiana abbia svolto per la Pubblica Amministrazione attività di mediazione linguistica e culturale in lingua cinese per almeno 6 mesi negli ultimi 3 anni, l'affidatario si impegna, con propria autodichiarazione da produrre prima dell'avvio dell'esecuzione dell'appalto, a far certificare il livello di conoscenza della lingua cinese, che deve essere almeno IV HSK, entro la prima sessione utile, da un ente certificatore riconosciuto a livello nazionale del paese in cui la lingua è parlata. In caso di mancato superamento del test, l'operatore individuato deve essere sostituito con operatore in possesso dei requisiti dichiarati entro 15 giorni. Per quanto riguarda la competenza linguistica, pertanto, all'operatore con competenza in lingua cinese da certificare, ma con esperienza come sopra indicata, viene riconosciuto il possesso dei requisiti minimi richiesti ai fini della valutazione in sede di offerta di gara.
Il livello di conoscenza di lingue europee aggiuntive (lettere A.1.1, A.1.2., A.1.3. A.1.5.) o delle lingue veicolari per le attività di cui alle lettere A.3.1., A.3.4. e D.1. deve essere certificato almeno livello B2, oppure risultante dal percorso di studi superiori o universitari. In tal caso, il diploma di studi superiori o il diploma di laurea sono equiparati al possesso del livello minimo previsto (B2), se le lingue richieste erano presenti come materie curricolari. I livelli linguistici superiori al B2, eventualmente indicati in sede di offerta come requisiti migliorativi, devono essere certificati dagli organismi riconosciuti dal Paese in cui la lingua è parlata.
Altre lingue per eventuali fabbisogni:
I mediatori linguistici e culturali per altre lingue al momento non indicate, per sopraggiunti fabbisogni della stazione appaltante (lettere A.1.1., A.1.2., A.1.5.) devono avere gli stessi requisiti minimi per i livelli di competenza linguistica previsti dalle presenti specifiche tecniche, salvo motivata impossibilità di reperire tali livelli e tali certificazioni da parte dell'affidatario, per esempio, a causa della specificità di tali lingue e/o dialetti. L'A.C. si riserva, in tal caso, di far effettuare ugualmente la prestazione oppure di non procedere. In caso non si presentino tali necessità aggiuntive, l'A.C. si riserva, a suo giudizio, di non far effettuare tali ore aggiuntive oppure di riassegnare il budget previsto agli altri mediatori già impiegati nella lettera di riferimento.
Certificazioni: Salvo che per la lingua madre, regolata come sopra specificato, o laddove sostituibili con documentazione alternativa, le certificazioni dei livelli linguistici richiesti nelle successive lettere di cui al presente articolo, c. 6., devono essere possedute, sia per i livelli minimi che per i livelli maggiori indicati in sede di offerta, entro l'avvio dell'esecuzione del presene appalto.
4. In tutti i casi in cui l'affidatario ha indicato in sede di offerta modalità di espletamento dei servizi migliorative rispetto a quelle indicate nelle presenti specifiche tecniche, saranno attribuiti punteggi in sede di valutazione e l'affidatario dovrà attenersi, nell'espletamento del servizio, a tali modalità durante l'esecuzione dell'appalto.
5. Le attività di coordinamento dei servizi e le funzioni di raccordo e contatto con l'A.C. sono svolte dal "referente appalto" individuato dall'affidatario, i cui costi sono distribuiti, quota parte, nelle attività sotto elencate. I compiti generali e i requisiti del referente appalto sono indicati nella lettera E., i compiti specifici e i costi sono distribuiti nelle singole attività sotto elencate.
6. Le attività fanno ciascuna riferimento ad uno o più Servizi organizzativi del Comune di Prato o a Unità di Staff e sono le seguenti:

ATTIVITA' A) Mediazione interculturale per Servizio Sociale e Immigrazione e per altri enti/istituzioni:

Attività A.1. Mediazione Interculturale

Attività A.1. Mediazione Interculturale

L'attività di mediazione interculturale prevede la realizzazione di interventi di mediazione linguistico-culturale, di interpretariato e traduzione non professionale, di mediazione sociale, al fine di agevolare i processi di dialogo e reciproca comprensione, migliorando così l'organizzazione e l'erogazione dei servizi (cfr. *Dossier Ministero Interno 2014 su Mediatore interculturale*).

Il servizio deve essere espletato da figure professionali qualificate, con le competenze richieste e indicate nelle lettere A.1.1.; A.1.2.; A.1.3.; A.1.4. e A.1.5. e corrispondenti ai seguenti requisiti:

Requisito a) competenza linguistica: lingua madre come indicato e conoscenza della lingua italiana (almeno livello B2 QCER certificato, o livello maggiore certificato se indicato in sede di offerta). Altre lingue straniere conosciute, se richiesto.

Requisito b) competenza professionale: per gli operatori lingua madre straniera: qualifica in mediazione linguistico culturale o mediatore interculturale (o qualifica equipollente) rilasciata da agenzia formativa/ente pubblico oppure possesso di esperienza in servizi di mediazione linguistica-culturale svolti per almeno 12 mesi per Pubbliche Amministrazioni negli ultimi 3 anni;

Requisito c) buona conoscenza della normativa in materia di immigrazione, protezione internazionale e cittadinanza, documentabile con formazione specifica in queste materie oppure con esperienza documentata di lavoro per almeno 6 mesi in servizi analoghi (mediazione linguistica culturale o operatore di sportello svolti presso servizi informativi per migranti di enti pubblici, patronati, sindacati o privato sociale);

Requisito d) buona conoscenza dei servizi e delle prestazioni sociali documentabile con formazione specifica in queste materie o esperienza documentata di lavoro per almeno 6 mesi in servizi analoghi (mediazione linguistica culturale presso Servizi Sociali Pubblici, o attività di sportello/erogazione informazioni in materia Servizi Sociali svolta per servizi pubblici, patronati, sindacati o privato sociale);

Requisito e) Laurea magistrale in Scienze Politiche o Scienze della Comunicazione ed esperienza documentata di lavoro svolta per almeno 6 mesi in attività/servizi di partecipazione e inclusione interculturale, promozione e supporto a eventi di socializzazione o animazione territoriale, per enti pubblici, Università, Centri Ricerca o Terzo Settore.

Gli operatori di cui alla presente lettera A.1. usufruiscono di appositi strumenti hardware e software messi a disposizione dall'A.C. per la gestione delle attività. Sarà cura dell'A.C. assicurare la formazione agli operatori per la gestione dei programmi informatici, se necessario.

Il budget orario stabilito per ciascuna lingua può essere aumentato o diminuito in base al fabbisogno dell'A.C. nell'ambito del budget totale assegnato a ciascuna voce, in accordo con l'affidatario.

Nello specifico le attività della lettera A.1. sono le seguenti:

A.1.1. – Attività di mediazione linguistica e culturale, informazioni, interpretariato, orientamento e traduzioni presso il Punto Unico di Accesso-P.U.A. I livello del Servizio Sociale e Immigrazione e altre sedi del Comune di Prato o da questo individuate (istituzioni, enti pubblici)

Le attività di cui alla presente lettera A.1.1. rientrano nel ***Progetto In.Ser.To****, bando F.A.M.I. - U.E., di cui al comma 2 del presente articolo, per la realizzazione e qualificazione del PUA – Punto Unico di Accesso di I livello. Alla scadenza del progetto, tali attività saranno finanziate con risorse del Comune di Prato o provenienti da altri progetti per assicurare sostenibilità alle azioni per la durata del presente affidamento. Pertanto la durata complessiva di questa attività è di 36 mesi.*

L'affidatario deve assicurare ai cittadini che si rivolgono ai P.U.A. del Servizio Sociale e Immigrazione (o altre sedi individuate nel Comune di Prato): mediazione linguistica e culturale tra utenti e operatori di sportello; colloqui singoli e/o collettivi con utenti, sia affiancando l'operatore comunale che in autonomia; erogazione in autonomia di informazioni come sotto specificato; traduzione di piccoli testi e di brevi documenti nell'ambito del budget orario assegnato, nelle lingue richieste nelle presenti specifiche tecniche.

L'affidatario deve assicurare l'erogazione di adeguate informazioni a tutti gli utenti, compresi enti e istituzioni, nelle lingue richieste, sui seguenti argomenti:
- disciplina normativa e adempimenti in materia di immigrazione, ingresso e soggiorno in Italia, ricongiungimenti, cittadinanza, protezione internazionale, informazioni relative allo status di cittadino straniero connesse alla normativa comunitaria, nazionale, regionale e ai regolamenti regionali, provinciali e comunali in materia di immigrazione.

Inoltre, dopo affiancamento ad operatori dell'A.C. e/o eventuale formazione specifica su tali tematiche, devono erogare le seguenti informazioni:
- modalità di accesso al lavoro, informazioni su collocamento, accesso al Centro per l'impiego e alla presa in carico integrata per il lavoro;
- modalità di accesso agli alloggi e all'edilizia ERP;
- modalità di accesso alle prestazioni sociali;
- modalità di accesso ai servizi educativi, all'istruzione, alla formazione;
- modalità di accesso ad anagrafe, stato civile, elettorale;
- informazioni di base sul diritto alla salute e modalità di accesso al Sistema Sanitario Nazionale;
- informazioni di base su adempimenti tributari e fiscali;
- altre informazioni su servizi e accesso alle opportunità territoriali che potranno essere richieste dal responsabile del Servizio anche se non sopra specificate;

Il servizio deve essere espletato da mediatori linguistico-culturali con i **requisiti indicati sub a+b+c della lettera A.1**. delle presenti specifiche tecniche e con le competenze linguistiche di seguito indicate.

Per ciascun operatore è indicato il relativo budget orario di servizio per trentasei mesi (48 settimane per 3 anni = 144 settimane totali):

- operatore madre lingua cinese (4/h settimana)	nr. 576 ore
- operatore madre lingua albanese (3/h settimana)	nr. 432 ore
- operatore madre lingua araba con conoscenza lingua francese (3/h sett)	nr. 432 ore
- operatore madre lingua urdu con conoscenza lingua inglese (4/h sett)	nr. 576 ore
- operatori con competenza in altre lingue individuate per ulteriore fabbisogno dell'A.C. (stimato in 50 ore/anno)	nr. 150 ore
Totale budget attività A.1.1.	**nr. 2.166 ore**

Importo complessivo previsto per le attività di cui alla lettera A.1.1. per 36 mesi: Euro 67.839,12 IVA esclusa determinato sulla base di un prezzo orario a base d'asta di Euro 31,32.

A.1.2. – Attività di mediazione linguistica e culturale, informazioni, orientamento e traduzioni presso Comuni aderenti al Progetto InSerTo, ossia Comuni delle province di Prato, Pistoia e Lucca, e relativi Centri per l'Impiego.

Le attività di cui alla presente lettera A.1.2. rientrano nel ***Progetto In.Ser.To****, di cui al comma 2 presente articolo, per la realizzazione e qualificazione dei PUA – Punti Unici di Accesso di II livello del Comune di Prato. Tali servizi, inseriti nel presente appalto, sono finanziati e attivati entro la durata e con le risorse del progetto INSERTO. La durata delle attività, salvo proroga del progetto, è prevista fino al 31/12/2018 ed è calcolata per 16 settimane complessive.*

L'affidatario deve assicurare ai cittadini migranti che si rivolgono al P.U.A. di I livello dei Comuni aderenti al progetto In.Ser.To e relativi Centri per l'Impiego laddove previsto, le seguenti attività:
- mediazione linguistica e culturale tra utenti e assistenti sociali e/o operatori di sportello finalizzati all'accesso al lavoro e alla presa in carico integrata, colloqui singoli e/o collettivi sia con l'operatore comunale che in autonomia su tali temi; traduzione di piccoli testi e di brevi documenti, aiuto all'utente e agli operatori per la compilazione di schede e modulistica, nell'ambito del budget orario assegnato ai singoli mediatori.

Le attività si svolgeranno in massimo 3 diversi enti/istituzioni in ciascuna Provincia (Prato, Pistoia, Lucca), per un totale di 9 diverse possibili sedi, che verranno comunicate in seguito all'aggiudicazione.
Il servizio deve essere espletato da mediatori linguistico-culturali con i **requisiti indicati sub a+b+c** della lettera A.1. delle presenti specifiche tecniche e con le competenze linguistiche di seguito indicate. L'importo orario posto a base d'asta per i mediatori della lettera A.1.2. è maggiorato di E 2,00/orari in ragione dell'attività da svolgersi fuori sede (fuori dal Comune di Prato). Per le attività è indicato un budget complessivo pari a 60 ore settimanali per 16 settimane di attività, da svolgersi entro il 31.12.2018, per 1010 ore totali e per le principali lingue di riferimento:

- operatore madre lingua cinese	nr. 360 ore
- operatore madre lingua albanese	nr. 200 ore
- operatore madre lingua araba con conoscenza lingua francese	nr. 200 ore
- operatore madre lingua urdu con conoscenza lingua inglese	nr. 200 ore
- operatori con competenze in altre lingue individuate in seguito a specifico fabbisogno	nr. 50 ore
Totale budget attività A.1.2.	**nr. 1010 ore**

Importo complessivo previsto per le attività di cui alla lettera A.1.2. per 16 settimane: Euro 33.653,20 IVA esclusa determinato sulla base di un prezzo orario a base d'asta di Euro 33,32.

A.1.3. – Attività di contatto con le comunità migranti pratesi per la costruzione di una rete territoriale interculturale, per il monitoraggio e la valorizzazione dell'associazionismo migrante.
L'affidatario deve assicurare lo svolgimento delle seguenti attività, assegnando il relativo budget a ciascun mediatore-linguistico culturale:
- attività di contatto, relazione, erogazione informazioni, raccolta dati (anche con modalità questionario), presso i luoghi di ritrovo o di maggior presenza delle comunità, con cittadini singoli, gruppi informali, associazioni culturali o di volontariato, associazioni etniche. I dati e le informazioni raccolte da ciascun mediatore dovranno essere riepilogate trimestralmente con un report scritto e file informatico nel quale si evidenzi:
- presenza di associazioni di comunità (informazioni sull'organizzazione e quant'altro);
- luoghi di ritrovo formali e informali;
- conoscenza rilevata dei servizi dell'A.C. e del territorio;
- problematiche emergenti e suggerimenti di miglioramento;
- altri elementi migliorativi, se indicato in sede di presentazione offerta di gara, nel piano svolgimento delle attività;
Il servizio deve essere espletato da mediatori linguistico-culturali con **i requisiti indicati sub lettere a+b della lettera A.1.** delle presenti specifiche tecniche e con le competenze linguistiche di seguito indicate.
Per ciascun operatore è indicato il relativo budget orario di servizio per trentasei mesi:

- operatore madre lingua cinese (48 h anno)	nr. 144 ore
- operatore madre lingua albanese (48 h anno)	nr. 144 ore
- operatore madre lingua araba con conoscenza lingua francese (48 h anno)	nr. 144 ore
- operatore madre lingua urdu con conoscenza lingua inglese (48 h anno)	nr. 144 ore
Totale budget attività A.1.3.	**nr. 576 ore**

Importo complessivo previsto per le attività di cui alla lettera A.1.3. per 36 mesi: Euro 18.040,32 IVA esclusa determinato sulla base di un prezzo orario a base d'asta di Euro 31,32.

A.1.4. - Referente operativo attività fuori sede Progetto INSERTO.
Le attività di cui alla presente lettera A.1.4. rientrano nel ***Progetto In.Ser.To.,*** *di cui al comma 2 presente articolo, per la realizzazione e qualificazione dei PUA – Punti Unici di Accesso di I e II livello per i Comuni, Centri per l'impiego e altri enti convenzionati con il Comune di Prato per la*

realizzazione delle attività progettuali. La durata delle attività, salvo proroga del progetto, è prevista fino al 31/12/2018, ed è calcolata per 16 settimane complessive.
L'affidatario deve assicurare lo svolgimento di attività di coordinamento e supporto alle attività di cui al Progetto In.Ser.To nei Comuni, SdS e nei Centri impiego degli enti in cui vengono attivate reti e sportelli P.U.A. di I e/o II livello e di cui al punto A.1.2.. Il referente operativo deve coordinare e organizzare le attività fuori sede assicurando il raccordo tra i vari punti di accesso, tra le istituzioni coinvolte e il Comune di Prato, partner di progetto, e assicurare la miglior funzionalità di distribuzione delle ore di mediazione tenendo conto dell'organizzazione degli sportelli, delle lingue maggiormente richieste, delle necessità interne e dell'utenza. Le attività del referente operativo si svolgono sia presso la sede del Comune di Prato che presso le sedi interessate dal progetto. Per tale attività è previsto un impegno orario di 25 ore settimanali, per 16 settimane complessive.
A.1.4.bis - Referente operativo attività di contatto.
L'affidatario deve assicurare, mediante lo stesso operatore impiegato come referente operativo di cui alla lettera A.1.4., il coordinamento delle attività di contatto svolte dagli operatori di cui al punto A.1.3., assicurando la miglior funzionalità operativa, il loro raccordo, il monitoraggio delle attività, oltre a promuovere lo svolgimento di attività di partecipazione cittadina e l'organizzazione di eventi esterni. Le attività si svolgeranno presso la sede del Servizio Sociale e Immigrazione dell'A.C., presso i luoghi di incontro formali e informali delle comunità migranti e dove si svolgono eventi di partecipazione. Per tali attività è previsto un impegno orario di 4 ore settimanali. Tali attività esulano dal progetto In.Ser.To., e la loro durata è 36 mesi.
Il servizio per le attività A.1.4. e A.1.4.bis e deve essere espletato da un operatore formato sui temi della partecipazione, promozione del territorio, eventi di socializzazione, in possesso dei **requisiti sub lettera e) della lettera A.1**. delle presenti specifiche tecniche.
Importo a base d'asta a canone per le attività di cui alla lettera A.1.4. (25 ore settimanali/16 settimane totali) : Euro 8.520,00 IVA esclusa.
Importo a base d'asta a canone per le attività di alla lettera A.1.4.bis (4 ore settimanali/52 settimane annue): Euro 13.290,00 IVA esclusa.

A.1.5. – Attività di mediazione linguistica e culturale per attività del P.U.A. Servizio Sociale e Immigrazione con modalità a chiamata.
Le attività di cui alla presente lettera A.1.5. rientrano nel Progetto In.Ser.To., di cui al comma 2 presente articolo, per la realizzazione e qualificazione del PUA – Punti Unici di Accesso di I e II livello dell'A.C.. Alla scadenza del progetto, tali attività saranno finanziate con risorse del Comune di Prato o provenienti da altri progetti per assicurare sostenibilità alle azioni per la durata del presente affidamento. Pertanto la durata complessiva di questa attività è di 36 mesi.
L'affidatario deve assicurare lo svolgimento di attività di mediazione linguistica e culturale nell'ambito delle attività e dei servizi erogati con la modalità "a chiamata".
L'attività è svolta con particolare riferimento a cittadini migranti di categorie vulnerabili, nonché a supporto di interventi degli assistenti sociali relativi alla presa in carico e alla valutazione dei percorsi socio assistenziali.
L'affidatario 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 nella lingua richiesta.
Gli operatori potranno svolgere tali attività nelle sedi indicate dal Responsabile del Servizio Sociale e Immigrazione e nell'ambito del budget orario assegnato. Qualora si richieda prestazione fuori sede, questa dovrà essere motivata e autorizzata dal responsabile del Servizio.
L'affidatario 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 del Servizio, con l'indicazione dei dati relativi all'intervento di mediazione realizzato.

Trattandosi di attività a chiamata, l'attività può essere svolta da un operatore madre lingua italiana con conoscenza della lingua cinese oppure da un operatore madre lingua cinese con livello di lingua italiana almeno B2 se non livello maggiore indicato in sede di offerta di gara. La presenza di entrambi gli operatori con i requisiti richiesti costituisce elemento migliorativo da esprimere in sede di offerta di gara.

Il servizio deve essere espletato da mediatori linguistico-culturali con **i requisiti di cui alle lettere a+b+d della lettera A.1. In caso di mediatore madre lingua italiana con competenza in lingua cinese, questa deve essere almeno livello IV HSK certificato, se non livello maggiore indicato in sede di offerta di gara, oppure possedere i requisiti di cui al comma 3 presente articolo per le lingue straniere.**

Per ciascun operatore è indicato il relativo budget orario di servizio per trentasei mesi (3 anni x 52 settimane = 156 settimane totali):

Operatore madre lingua cinese e/o operatore madre lingua italiana con conoscenza lingua cinese (almeno livello IV HSK)	nr. 240 ore
Operatore madre lingua albanese	nr. 30 ore
Operatore madre lingua araba con conoscenza lingua francese	nr. 66 ore
Operatore madre lingua urdu con conoscenza lingua inglese	nr. 66 ore
Operatori con competenze in altre lingue individuate in seguito a specifico fabbisogno dell'A.C.	nr. 66 ore
Totale budget attività A.1.5.	**nr. 468 ore**

Importo complessivo previsto per le attività di cui alla lettera A.1.5. per 36 mesi: Euro 14.657,76 IVA esclusa determinato sulla base di un prezzo orario a base d'asta di Euro 31,32.

Attività A.2. Orientamento legale in materia di immigrazione e attività afferenti idoneità alloggiativa

L'affidatario deve assicurare erogazione di informazioni specialistiche agli utenti degli sportelli e ad enti che collaborano con l'A.C., presso il Servizio Sociale e Immigrazione, oltre che collaborazione e supporto tecnico agli operatori dell'A.C. sulle materie di seguito specificate:

A.2.1 – Sportello di orientamento legale di secondo livello in materia di immigrazione, emersione, sfruttamento lavorativo e protezione internazionale.

L'affidatario deve assicurare erogazione di informazioni specialistiche in materia di immigrazione relativamente alla normativa comunitaria, nazionale, regionale e alle relative norme regolamentari di attuazione in favore sia degli utenti dello sportello del Servizio Sociale e Immigrazione, che di altri uffici dell'A.C., con un impegno orario di 7 ore settimanali di un esperto in materie giuridiche/legali.

L'affidatario si occupa anche, su indicazione del Responsabile del Servizio, della predisposizione di 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).

Per quanto riguarda emersione e sfruttamento lavorativo, l'esperto legale deve assicurare ascolto, informazioni, orientamento e prima presa in carico, con avvio di istruttoria di eventuali istanze.

L'affidatario deve assicurare, nell'ambito delle attività del progetto S.P.R.A.R. (Sistema di Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati) al quale partecipano il Comune di Prato, capofila, ed altri enti locali pratesi, le seguenti attività relative a richieste di protezione internazionale:

- orientamento e informazione legale sulla normativa italiana ed europea in materia di protezione internazionale e relative procedure;
- orientamento e accompagnamento nelle procedure amministrative, ivi comprese informazioni e valutazioni giuridiche, il monitoraggio delle istanze di protezione internazionale, nonché l'accesso

presso i competenti uffici territoriali (Procura della Repubblica presso il Tribunale, Tribunale per i Minorenni, Questura, Prefettura – UTG);
- servizi informativi sui programmi di rimpatrio volontario assistito.
Si precisa che lo svolgimento delle attività deve essere realizzato con l'impiego di un unico operatore, salvo sostituzioni e in possesso dei **seguenti requisiti (a+b)**:
requisito a) Laurea magistrale in giurisprudenza (oltre a: master universitario attinente l'Immigrazione e/o formazione con agenzia formativa in diritto dell'immigrazione di almeno 20 ore, se indicato in sede di offerta;
requisito b) comprovata esperienza presso sportelli di II livello in materia di immigrazione e protezione internazionale, svolti presso la Pubblica Amministrazione per almeno 24 mesi negli ultimi 3 anni;
Importo a base d'asta a canone previsto per le attività di cui alla lettera A.2.1. (7 ore settimanali/52 settimane annue) per 36 mesi: Euro 31.890,00 IVA esclusa.

A.2.2. – Supporto tecnico per pratiche idoneità dell'alloggio, verifiche edilizie e supporto nell'attività di controllo a campione.
L'affidatario deve assicurare la realizzazione delle seguenti attività di supporto tecnico agli operatori dell'A.C. nell'ambito del procedimento amministrativo del certificato di idoneità dell'alloggio nonché in eventuali ulteriori ambiti di intervento del Servizio Sociale e Immigrazione:
- verifiche edilizie e toponomastiche;
- consultazione banche dati e archivi;
- partecipazione a controlli a campione in sede e fuori sede;
- svolgimento di altre attività, collegate alla professionalità posseduta, su indicazione dell'A.C.
Per tali attività è previsto un impegno orario di 12 ore settimanali, da svolgersi presso il Servizio Sociale e Immigrazione o fuori sede.
Si precisa che lo svolgimento delle attività deve essere realizzato con l'impiego di un unico operatore, salvo sostituzioni e in possesso dei **seguenti requisiti (a+b):**
requisito a) diploma di istruzione secondaria superiore geometra (oltre a: laurea magistrale in architettura e/o iscrizione all'albo professionale geometri o architetti se indicato in sede di offerta);
requisito b) esperienza documentata almeno triennale in servizi analoghi svolti per enti pubblici;
Importo a base d'asta a canone previsto per le attività di cui alla lettera A.2.2. (12 ore settimanali/52 settimane annue) per 36 mesi: Euro 50.475,00 IVA esclusa.

Attività A.3. Informazioni e orientamento presso il P.U.A. e altri uffici del Servizio Sociale e Immigrazione in lingua italiana e veicolari e in lingua cinese.

*Le attività di cui alla presente lettera A.3.1. e A.3.2. rientrano nel **Progetto In.Ser.To**, di cui al comma 2 presente articolo, per la realizzazione e qualificazione del PUA – Punto Unico di Accesso di I livello. Alla scadenza del progetto, tali attività saranno finanziate con risorse del Comune di Prato o provenienti da altri progetti per assicurare sostenibilità alle azioni per la durata del presente affidamento. Pertanto la durata complessiva di queste attività è di 36 mesi.*
Per la realizzazione di tali attività l'affidatario deve assicurare continuità con quanto già affidato all'attuale gestore, che impiega due unità di personale part time per il funzionamento del front office, qualificato come P.U.A. I livello dal 12.2.18. La durata complessiva di tali attività è 36 mesi.
Gli operatori impiegati alle lettere A.3.1. e A.3.2. devono essere presenti durante gli orari di apertura degli sportelli ed assicurare agli utenti, in lingua italiana e veicolari e in lingua cinese:
- prima accoglienza e indicazioni;
- informazioni e orientamento sui servizi offerti e loro orari;
- informazioni e orientamento su lavoro, accesso al Centro Impiego e alla presa in carico integrata;

- prenotazioni e appuntamenti, anche attraverso supporti informatici forniti dall'A.C.;
- ritiro istanze già compilate e informazioni per la compilazione;
- risposta e informazioni via telefono;
- invio fax/mail e effettuazione di fotocopie;
- compilazione schede previste dal progetto In.Ser.To.;
- sinergia con il P.U.A. di II livello del Progetto In.Ser.To.: monitoraggio pratiche inviate al P.U.A. II livello, fino alla presa in carico integrata;
- sinergia e collaborazione con i mediatori linguistici e culturali impiegati nel progetto In.Ser.To.;

Per garantire continuità alle azioni progettuali, già in corso, è previsto obbligo di riassunzione per il personale di cui alle lettere A.3.1 e A.3.2. ed attualmente impiegati dall'attuale gestore per le attività afferenti alle presenti lettere. A tal fine, nell'elenco del personale in forza al precedente gestore, è contenuta una sintesi del *curriculum* professionale e formativo dei due operatori attualmente impiegati. In caso non risulti possibile procedere con riassunzione, per motivi non imputabili all'affidatario, i servizi devono essere espletati con operatori in possesso dei requisiti elencati di seguito alle lettere A.3.1 e A.3.2..

L'operatore madre lingua cinese impiegato per l'attività lettera A.3.2., deve inoltre svolgere, fuori orario di apertura dello sportello assegnato, funzioni di accompagnamento e mediazione linguistico-culturale durante i controlli a campione del Servizio Sociale e Immigrazione, sia in sede che fuori sede, utilizzando i mezzi messi a disposizione dall'A.C. (attività lettera A.3.3.). Tale attività non rientra nel progetto In.Ser.To.

A.3.1. - Attività di informazione e orientamento in lingua italiana e veicolari al P.U.A. I livello del Servizio Sociale e Immigrazione Progetto In.Ser.To.

L'affidatario deve garantire il servizio con un operatore part-time con orario settimanale di 30 ore**. Per tale attività sussiste obbligo di riassunzione dell'operatore attualmente impiegato, come esplicitato lettera A.3..**

Il servizio deve essere espletato da un operatore con i seguenti requisiti (a+b+c):

requisito a) possesso del diploma di istruzione secondaria superiore ad indirizzo linguistico;

requisito b) esperienza documentata di almeno 3 anni in servizi analoghi con utenti migranti per Pubbliche Amministrazioni.

requisito c) buona conoscenza di lingue veicolari (ad esempio: inglese e/o francese e/o spagnolo).

Importo a base d'asta a canone previsto per le attività di cui alla lettera A.3.1. (30 ore settimanali/52 settimane annue) per 36 mesi: Euro 94.200,00 IVA esclusa

A.3.2. - Attività di informazione e orientamento in lingua cinese, mediazione linguistico culturale e traduzioni al P.U.A. di I livello Servizio Sociale e Immigrazione.

Le attività devono essere svolte da operatore part-time con un impegno orario di 20 ore settimanali per le attività di front office, informazioni e orientamento negli orari di apertura al pubblico del Servizio Sociale e Immigrazione. **Per tale attività sussiste obbligo di riassunzione dell'operatore attualmente impiegato, come esplicitato lettera A.3..**

Il servizio deve essere espletato da un operatore con i seguenti requisiti: a+b+c;

requisito a) operatore madre lingua cinese con conoscenza della lingua italiana almeno livello C1 QCER certificato.

requisito b) possesso del diploma di scuola media superiore;

requisito c) esperienza documentata in servizi analoghi per enti pubblici almeno trimestrale.

Importo a base d'asta a canone per le attività di cui alla lettera A.3.2. (20 ore settimanali/52 settimane annue) per 36 mesi: Euro 62.802,00 IVA esclusa

A.3.3. - Attività di mediazione linguistica-culturale durante i controlli a campione effettuati in sede e fuori sede dal Servizio Sociale e Immigrazione.

L'affidatario deve garantire l'impiego dell'operatore madre lingua cinese di cui alla lettera A.3.2. per svolgere, fuori orario di apertura dello sportello assegnato, funzioni di accompagnamento e mediazione linguistico-culturale agli operatori dell'A.C. durante i controlli a campione del Servizio Sociale e Immigrazione con l'utenza in lingua cinese, sia in sede che fuori sede, utilizzando i mezzi messi a disposizione dall'AC. L'attività fuori sede si svolge mediamente una volta la settimana. Tale attività non rientra nel progetto In.Ser.To..
Le attività devono essere svolte da operatore part-time con orario ripartito nel modo seguente:
- n. 5 ore settimanali da aggiungersi alle 20 ore settimanali di cui alla lettera A.3.2..
Importo a base d'asta a canone per le attività di cui alla lettera A.3.3. (5 ore settimanali/52 settimane annue) per 36 mesi: Euro 15.705,00 IVA esclusa.

A.3.4. - Attività di informazione e comunicazione interculturale presso front office del Laboratorio del tempo del Servizio Sociale e Immigrazione
L'affidatario deve assicurare erogazione di informazioni, accoglienza, orientamento, accesso ai corsi e alle opportunità formative del Laboratorio del Tempo per cittadini e associazioni.
Le attività devono essere svolte da un operatore part-time con orario settimanale di 12 ore, da svolgersi in orari di apertura del front office del Laboratorio del Tempo nei seguenti periodi settembre-novembre e gennaio-marzo per un totale di 24 settimane annue.
L'operatore deve possedere i seguenti **requisiti (a+b+c):**
requisito a) diploma di scuola superiore (oltre a laurea in Comunicazione Pubblica e Sociale se indicato in sede di offerta);
requisito b) esperienza documentata in servizi analoghi per almeno un anno;
requisito c) Conoscenza di almeno 2 lingue veicolari (per es: inglese e/o francese e/o spagnolo..) almeno livello B2 QCER certificata o risultante da percorso scolastico compiuto in istituto superiore o universitario;
Importo a base d'asta a canone per le attività di cui alla lettera A.3.4. (12 ore settimanali/24 settimane annue) per 36 mesi: Euro 17.400,00 IVA esclusa.

Attività A.4. – Referente Appalto per attività A
Il referente appalto cura tutti i rapporti con il Servizio Sociale e Immigrazione per le attività di cui alla lettera A., con particolare riferimento ad assicurare la coerenza di quanto previsto nelle presenti specifiche tecniche a carico dell'affidatario e di quanto indicato in sede di gara.
Il referente deve assicurare contatti almeno settimanali, nonché incontri mensili, sull'andamento dei servizi di cui alla lettera A. presso il Servizio Sociale e Immigrazione. Bimestralmente o a richiesta del responsabile del Servizio Sociale e Immigrazione deve essere effettuato un incontro presso gli enti ove si svolgono i servizi di cui alla lettera A. In caso di necessità e/o richiesta del direttore esecuzione o del responsabile del Servizio Sociale e Immigrazione, il referente deve assicurare contatto immediato o la propria celere presenza ove richiesto.
Importo a base d'asta a canone per le attività di cui alla lettera A.4. per 36 mesi: Euro 21.835,00 IVA esclusa.

IMPORTO TOTALE ATTIVITA' A: EURO 450.307,40 IVA esclusa

ATTIVITA' B) Mediazione linguistica, interpretariato, informazioni per Servizio Servizi Demografici:

Attività B.1. Mediazione Linguistica e culturale, interpretariato, informazioni, orientamento ai servizi e traduzioni presso sportelli del servizio Servizi Demografici

L'affidatario deve assicurare lo svolgimento di attività di interpretariato e mediazione linguistica e culturale agli utenti del Servizio Servizi Demografici, oltre ad erogazione di informazioni, orientamento e accoglienza agli utenti, anche in autonomia, in lingua cinese e italiana, a sostegno dell'attività degli operatori addetti al front-office ed al back-office del Servizio Servizi Demografici.
L'affidatario deve assicurare che il personale impiegato sia presente durante gli orari di servizio e di apertura al pubblico degli sportelli, per 25 ore settimanali, per le seguenti attività:
- prima accoglienza ed indicazioni agli utenti cinesi non italofoni;
- erogazione di informazioni di base e/o assistenza agli utenti sinofoni sull'attività istruttoria relativa alle pratiche di anagrafe e di stato civile, con capacità, all'occorrenza, di predisporre messaggi all'utenza scritti in lingua cinese e italiana;
- sostegno all'attività di prenotazione degli appuntamenti per alcune pratiche di anagrafe e di stato civile, anche attraverso supporti e strumenti informatici messi a disposizione dall'A.C.;
- gestione richieste di informazioni avanzate per via informatica o telefonica in italiano o cinese.
- collaborazione con gli operatori degli sportelli dei Servizi Demografici, con particolare riferimento alla traduzione in lingua cinese di istruzioni dettate dai medesimi sulla singola pratica;
- fornire l'assistenza prevista *ex lege* per la predisposizione degli atti di matrimonio o unione civile in cui siano coinvolte persone di nazionalità cinese, in lingua cinese o italiana.
L'affidatario deve inoltre assicurare la traduzione di testi e di brevi documenti indicati dall'A.C.
Gli operatori svolgono tali attività nelle sedi indicate dal Responsabile del Servizio Servizi Demografici. Qualora la natura dell'attività richieda prestazione fuori sede, questa dovrà essere motivata e autorizzata dal responsabile del Servizio Servizi Demografici. Il servizio deve essere espletato da operatore con le competenze di seguito specificate (a+b+c),
requisito a) competenza linguistica: madre lingua italiana e ottima conoscenza della lingua cinese (almeno livello IV HSK certificato, o livello superiore se indicato in sede di offerta).
In alternativa, si applica l'art. 1. co.3, con impegno dell'affidatario a far certificare il livello di conoscenza della lingua cinese almeno IV HSK, se operatore ha i requisiti ivi previsti. In questo caso, ai fini della valutazione in sede di offerta di gara, viene ritenuto presente il requisito minimo richiesto (IV HSK).
requisito b) competenza professionale: Laurea in Interpretariato e traduzioni o laurea in lingue e letterature straniere per la lingua cinese, oppure qualifica in mediazione linguistica e culturale (o analoga) rilasciata da agenzia formativa/ente pubblico, oppure possesso di esperienza almeno biennale in servizi analoghi svolti per Pubbliche amministrazioni o presso di esse negli ultimi 3 anni;
requisito c) buona conoscenza delle funzioni svolte dai Servizi Demografici e della normativa di riferimento. Il presente requisito può essere dimostrato tramite presenza di formazione specifica su tali argomenti di almeno 20 ore rilasciata da agenzia formativa, oppure da esperienza di lavoro documentata per almeno 6 mesi presso Servizi Anagrafe della Pubblica Amministrazione. In alternativa l'affidatario deve assicurare un periodo di formazione su tali argomenti, di almeno 20 ore, entro un mese dall'avvio dell'esecuzione del presente appalto, senza oneri a carico della stazione appaltante.
Operatore madre lingua italiana con ottima conoscenza lingua cinese:
Importo complessivo a canone previsto per le attività di cui alla lettera B.1 (25 ore settimanali/52 settimane annue) per 36 mesi: Euro 78.495,00 IVA esclusa

Attività B.2. – Referente appalto per attività B.

Il soggetto referente cura tutti i rapporti con il Servizio Servizi Demografici, con particolare riferimento ad assicurare la coerenza di quanto previsto nelle presenti specifiche tecniche a carico del Gestore e di quanto indicato in sede di gara rispetto alle attività di cui alla lettera B.

Il referente dovrà assicurare contatti almeno settimanali, nonché incontri mensili, sull'andamento dei servizi di cui alla lettera B. presso i Servizi Demografici. In caso di necessità e/o richiesta del Direttore di esecuzione o del responsabile Servizio Servizi Demografici, il referente deve assicurare contatto immediato o la propria celere presenza ove richiesto.
Importo a base d'asta a canone per le attività di cui alla lettera B.2. per 36 mesi: Euro 2.650,00 IVA esclusa.

IMPORTO totale Lettera B: Euro 81.145,00 IVA esclusa

ATTIVITA' C) Mediazione linguistica e culturale, informazioni, orientamento ai servizi e traduzioni presso U.R.P. Multiente

Attività C.1. Attività di mediazione linguistica e culturale, informazioni, orientamento ai servizi e traduzioni presso sportello U.R.P. Multiente dell'Unità di Staff Comunicazione e Partecipazione

L'affidatario deve assicurare la mediazione linguistica e culturale ai cittadini migranti che si rivolgono agli sportelli dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico Multiente, attraverso: mediazione linguistica e culturale tra operatore di sportello e utente; colloqui singoli e/o collettivi, erogazione in autonomia di informazioni generali e/o connesse ai servizi del Comune di Prato, della ASL, della Prefettura, della Provincia di Prato e di altri enti/istituzioni che compongono l'URP Multiente, nelle lingue richieste dalle presenti specifiche tecniche.
L'affidatario deve assicurare la traduzione di piccoli testi e di brevi documenti indicati dall'A.C. nell'ambito del budget orario assegnato ai singoli mediatori.
L'affidatario deve, inoltre, assicurare l'erogazione di corrette informazioni a tutti gli utenti, compresi enti e istituzioni, sui temi oggetto del lavoro di sportello, come, a titolo esemplificativo:
- anagrafe, stato civile, cittadinanza;
- diritto alla salute e accesso al Sistema Sanitario Nazionale;
- diritto allo studio e accesso ai servizi scolastici comunali;
- Servizi Sociali comunali
- altri servizi del Comune di Prato e di Istituzioni locali;
- Sportello Unico Immigrazione;
- Legalizzazione documenti;

Il servizio deve essere espletato durante gli orari di apertura al pubblico del servizio, da operatori con i **requisiti di seguito specificati (a+b):**
requisito a) competenza linguistica: lingua madre di seguito specificata e conoscenza della lingua italiana – almeno livello B2 certificato, salvo livello maggiore se indicato in sede di offerta oppure lingua madre italiana e conoscenza certificata della lingua cinese almeno livello IV HSK, se non livello maggiore indicato in sede di offerta di gara.
requisito b) competenza professionale: qualifica in mediazione linguistico culturale rilasciata da agenzia formativa/ente pubblico o possesso di esperienza biennale in servizi analoghi svolti per Pubbliche Amministrazioni o presso di esse;
Per ciascun operatore è indicato il relativo budget orario settimanale per trentasei mesi (52 settimane per 3 anni = 156 settimane totali) e l'importo a canone:
- operatore madre lingua cinese con lingua italiana L2 almeno B2 QCER o operatore madre lingua italiana con conoscenza lingua cinese almeno livello IV HSK (comma 3 del presente articolo):
Importo a base d'asta a canone (16 ore settimanali per 52 settimane annue) per 36 mesi: Euro 50.250,00 IVA esclusa
- operatore madre lingua urdu con lingua italiana L2 almeno B2 QCER:

Importo a base d'asta a canone (14 ore settimanali per 52 settimane annue) per 36 mesi: Euro 43.965,00 IVA esclusa.
Importo a base d'asta a canone per le attività di cui alla lettera C.1. per 36 mesi: Euro 94.215,00 IVA esclusa.

Attività C.2. Referente appalto per attività C

Il soggetto referente cura tutti i rapporti con l'unità di staff Comunicazione e Partecipazione, con particolare riferimento ad assicurare la coerenza di quanto previsto nelle presenti specifiche tecniche a carico del Gestore e di quanto indicato in sede di gara rispetto alle attività di cui alla lettera C.
Il referente deve assicurare contatti almeno settimanali, nonché incontri mensili, sull'andamento dei servizi di cui alla lettera C. presso URP Multiente. In caso di necessità e/o richiesta del Direttore esecuzione o del responsabile dell'unità di staff, il referente deve assicurare contatto immediato o la propria celere presenza ove richiesto.
Importo a base d'asta a canone per le attività di cui alla lettera C.2. per 36 mesi: Euro 3.000,00 IVA esclusa.

IMPORTO totale ATTIVITA' C: Euro 97.215,00 IVA esclusa

ATTIVITA' D) *Attività di redazione pagine web interculturali per U.O. Rete Civica dell'Unità di Staff Comunicazione e partecipazione.*

Attività D.1. Redazione pagine web interculturali, semplificate e adattate alle diverse comunità e lingue presenti a Prato.

L'affidatario deve assicurare attività di redazione semplificata per l'accesso e la fruizione da parte dei cittadini migranti alle pagine *web* istituzionali del Comune di Prato (vari siti, compreso Pratomigranti), strutturando i messaggi e le informazioni in modo semplificato per consentire immediatezza, chiarezza e massima agilità di lettura per tutti i cittadini. L'attività deve svolgersi in stretta collaborazione con la redazione centrale di Po-Net presso la sede dell'U.O. Rete Civica del Comune di Prato, con la redazione centrale dell'A.C. e con i mediatori linguistico culturali che operano presso il Servizio Sociale e Immigrazione (lettera A.1. presenti Specifiche Tecniche) e presso l'U.R.P. (lettera C.1.) per facilitare la fruibilità delle informazioni ed acquisire eventuali traduzioni di piccoli testi, ove necessario.
Sono considerate informazioni istituzionali essenziali quelle contenute nel sito web *comefareper.comune.prato.it* e le pagine ad esso direttamente collegate. Deve inoltre essere garantito l'aggiornamento in lingua italiana del nucleo di informazioni destinate ai migranti appena arrivati in Italia, consultabile sul sito www.pratomigranti.it. Per tutte queste attività deve essere garantita la gestione dei rapporti con mediatori linguistico culturali e, in caso di necessità, gli operatori potranno formare i mediatori linguistico culturali all'uso diretto dei CMS (Gestore di contenuti per il web).
L'affidatario deve garantire che la gestione dei siti *web* eseguita dai propri operatori sia effettuata nel rispetto della normativa nazionale e degli standard qualitativi previsti per i siti *web* della Pubblica Amministrazione nonché di quelli adottati dal Comune di Prato.
L'affidatario deve assicurare la realizzazione delle attività mediante l'impiego di due redattori *web* con i requisiti di seguito indicati per complessivi 36 mesi. Per l'insieme delle attività sopra descritte si richiede la presenza in sede per 16 ore alla settimana per 36 mesi totali di due operatori esperti.
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 dei *software* specifici di proprietà o in uso all'A.C.

Il servizio deve essere espletato da operatori con le competenze di seguito specificate (a+b+c):
requisito a) diploma di istruzione superiore (oltre a laurea in comunicazione o in scienze umanistiche se indicato in sede di gara);
requisito b) Esperienza di redattore web per almeno 6 mesi presso Pubbliche Amministrazioni o di almeno un anno presso soggetti privati;
Oltre a uno o più tra i seguenti requisiti migliorativi, se indicati in sede di offerta di gara:
- Esperienza di redattore siti web dedicati a cittadini stranieri per almeno 6 mesi;
- Esperienza di operatore di sportello per cittadini stranieri di almeno 6 mesi;

requisito c) Conoscenza di almeno 2 lingue veicolari (per es. inglese e/o francese e/o spagnolo..) certificate almeno livello B2 QCER, o risultanti da diploma di scuola superiore o laurea.
Per i due redattori è indicato il relativo budget orario settimanale per 36 mesi e l'importo a canone:
- 2 redattori web multiculturale (16 h settimana) Euro 100.500,00
Importo a base d'asta a canone per le attività di cui alla lettera D.1. per 36 mesi: Euro 100.500,00 IVA esclusa.

Attività D.2. Referente appalto per attività D.

Il soggetto referente cura tutti i rapporti con l'unità di staff Comunicazione e Partecipazione, con particolare riferimento ad assicurare la coerenza di quanto previsto nelle presenti specifiche tecniche a carico del Gestore e di quanto indicato in sede di gara rispetto alle attività di cui alla lettera D..
Il referente deve assicurare contatti almeno settimanali, nonché incontri mensili, sull'andamento dei servizi di cui alla lettera D. presso U.O. Rete Civica. In caso di necessità e/o richiesta del Direttore esecuzione o del responsabile del Servizio Comunicazione e Partecipazione, il referente deve assicurare contatto immediato o la propria celere presenza ove richiesto.
Importo a base d'asta a canone per le attività di cui alla lettera D.2. per 36 mesi: Euro 2.410,00 IVA esclusa.

IMPORTO totale ATTIVITA' D: Euro 102.910,00 IVA esclusa

ATTIVITA' E): Referente per l'Appalto

Il referente cura tutti i rapporti con la stazione appaltante, rappresentata dai Servizi dell'A.C. interessati dalle attività indicati nelle presenti specifiche tecniche, garantendo coerenza di quanto previsto nelle presenti specifiche tecniche a carico dell'affidatario e di quanto indicato in sede di gara rispetto al complesso delle attività e servizi erogati, secondo quanto previsto nelle lettere A.4.; B.2.; C.2.; D.2.
Il referente assicura il coordinamento operativo del personale dell'appalto, attraverso incontri e/o riunioni periodiche, mantenendo elevato il loro coinvolgimento e la motivazione professionale, anche con interventi per la gestione dello stress e dei conflitti e per la prevenzione di fenomeni di *burnout*, secondo quanto indicato in sede di offerta nelle "modalità organizzative del personale e strumenti di gestione".
Si precisa che lo svolgimento dell'attività deve essere realizzato con l'impiego di un unico operatore, salvo sostituzioni.
Il costo per le attività del Referente appalto è già imputato nelle attività di cui sopra, in quota parte.
Il referente deve possedere i seguenti requisiti:
requisito a) Laurea in Scienze dell'Educazione o in Comunicazione o equipollenti oppure Diploma di Istruzione secondaria ed esperienza di almeno 3 anni come responsabile servizi di mediazione linguistico-culturale presso enti pubblici o soggetti del privato sociale che erogano servizi di mediazione interculturale. Oltre a ciò, se dichiarato in sede di offerta: Master universitario e/o qualifica/certificazione di mediatore linguistico culturale.

Importo a base d'asta a canone per le attività di cui alla lettera E. già imputato alle lettere A.4.; B.2.; C.2.; D.2. per un totale di E. 29.895,00 IVA esclusa.

TOTALE Importo attività lettere A, B, C, D, E € 731.577,40 IVA esclusa

ART. 2 - MODALITA' DI GESTIONE

1. L'affidatario provvede all'attivazione dei servizi di cui all'art. 1, comma 6, lettera A), B), C), D) , E) delle presenti specifiche tecniche. L'A.C. ha facoltà di richiedere al Gestore prestazioni aggiuntive, dietro relativo compenso, secondo le modalità indicate nel successivo art. 6.

2. "Piano di svolgimento delle attività": per lo svolgimento delle attività di cui all'art. 1 c.6. l'affidatario si impegna a dare attuazione al Piano di svolgimento delle attività presentato in sede di offerta secondo quanto richiesto nelle presenti specifiche tecniche. La Stazione Appaltante si riserva di prescrivere ulteriori e/o diverse modalità di articolazione o organizzazione del servizio, anche in riferimento a periodi sedi e orari di espletamento delle attività, qualora le ritenga opportune o necessarie.

3. All'affidatario saranno corrisposti i compensi per le attività di cui all'art. 1 comma 6, lettera A sulla base dell'attività mensile svolta, oppure delle ore di servizio effettivamente prestate da ciascun operatore e documentate a conto consuntivo al costo orario determinato in sede di offerta di gara.

Le attività di cui alle lettere A.1.1. sono calcolate con riferimento a 48 settimane annue per il budget settimanale e totale attribuito, le attività di cui alla lettera A.1.2. e A.1.4. sono calcolate con riferimento a 16 settimane/4 mesi di attività; 1e attività di cui alla lettera A.1.3. sono riferite a budget orari annuali; 1e attività di cui alla lettera A.1.5. sono calcolate con riferimento a 52 settimane annue con un budget annuo da impiegare con modalità a chiamata; le attività comprese nella lettera A.2.;A.3.; B; C; D e E sono compensate a canone, all'affidatario sarà corrisposto il compenso determinato in sede di offerta di gara per attività da prestarsi per 52 settimane annue.

Le attività indicate nelle presenti specifiche tecniche devono essere garantite sia in lingua italiana che nelle lingue richieste al mediatore linguistico e culturale, secondo il livello previsto o livello maggiore se indicato in sede di offerta.

4. Tutte le attività devono essere prestate secondo l'articolazione oraria e temporale più funzionale all'espletamento dei servizi, tenuto conto dell'orario di apertura degli sportelli del Comune di Prato, nell'ambito del budget determinato per ciascuna attività. Al riguardo si rinvia a quanto indicato nell'allegato "Aspetti Generali del Servizio" pubblicato nei documenti di gara.

5. L'affidatario deve assicurare la realizzazione delle attività nelle sedi indicate nelle singole lettere A, B,C, D, E e loro declinazioni, dell'art. 1 c. 6. delle presenti specifiche tecniche.

ART. 3 – MODALITA' ORGANIZZATIVE, FORMAZIONE, CONTROLLI QUALITA'.

1. L'affidatario si impegna a rispettare le modalità organizzative del personale e gli strumenti di gestione che ha indicato in sede di presentazione di offerta, assicurando un organigramma funzionale all'espletamento delle attività così come richieste nelle presenti specifiche tecniche.

2. L'affidatario assicura, per il tramite del Referente dell'appalto di cui alla lettera E il coordinamento complessivo di tutto il personale impiegato e, per il tramite del Referente operativo di cui alle lettere A.1.4. e A.1.4.bis, assicura una ulteriore attività di coordinamento sul campo del personale impiegato per le attività di contatto e per le attività fuori sede di cui alle lettere A.1.2. e A.1.3. Attraverso il referente dell'appalto o altre figure professionali eventualmente indicate in sede di offerta, l'affidatario assicura forme per il coinvolgimento e per sostenere la motivazione del personale impiegato, nonché per la gestione dei conflitti, dello stress professionale e per la prevenzione di fenomeni di burnout.

3. L'affidatario si impegna a garantire l'erogazione di almeno 20 ore annue di formazione al personale impiegato, ripartite per almeno 4 ore nei 5 moduli formativi previsti, i cui oneri sono ricompresi nei costi generali della gestione del presente appalto, sui seguenti temi:

- normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di immigrazione e protezione internazionale;
- servizi sociali, accesso alle prestazioni sociali ed erogazione dei servizi territoriali;
- anagrafe, elettorale, stato civile;
- amministrazione digitale, web, social network;
- comunicazione, relazioni con il pubblico e gestione utenza migrante;

Si impegna inoltre a svolgere, se indicato in sede di offerta di gara, attività formativa prevedendo fino a due ulteriori argomenti, attinenti ai servizi oggetto del presente affidamento e/o durate maggiori per i 5 argomenti richiesti.

4. Al fine di garantire nell'erogazione dei servizi affidati il rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità dell'amministrazione pubblica di cui all'art. 97 Costituzione, del Regolamento controlli interni di cui alla D.C.C. n. 1/2016 del Comune di Prato e dei documenti programmatici dell'ente, l'affidatario si impegna ad effettuare controlli di qualità almeno annualmente, salvo periodicità maggiore se indicato in sede di offerta, e a tal fine indica, nell'offerta di gara:

- Eventuale possesso di certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO ISO 9000;
- Modalità e strumenti per l'effettuazione dei controlli di qualità;
- Periodicità dei controlli di qualità.

L'affidatario deve produrre all'A.C., almeno annualmente un report sintetico comprensivo dei risultati dei controlli di qualità svolti.

5. 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.

6. L'A.C. si riserva il diritto di effettuare autonomamente indagini e verifiche sulla soddisfazione degli utenti del servizio. L'affidatario si impegna ad adeguare, nell'ambito degli obblighi fissati dalla presenti specifiche tecniche, l'erogazione dei servizi a quanto eventualmente rilevato e richiesto.

ART. 4 - RESPONSABILITA' DELL'AFFIDATARIO

1. L'affidatario è responsabile della corretta esecuzione delle disposizioni e prescrizioni impartite con le presenti specifiche tecniche, nonché dell'ottemperanza a tutte le norme di legge e regolamenti con particolare attenzione alla normativa in materia di diritto del lavoro, della sicurezza, della trasparenza e anticorruzione, della privacy e tutela dei dati personali.

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

3. L'affidatario 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 dall'affidatario medesimo, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da un espletamento dei servizi assegnati non corretto.

4. Nei casi di cui sopra , l'affidatario stesso dovrà provvedere tempestivamente e a proprie spese al risarcimento dei danni causati a beni od oggetti e alla riparazione e sostituzione delle parti o strutture deteriorate.

5. Nel caso di verifica di responsabilità, con dolo o colpa, a carico dell'affidatario 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 verifichino irregolarità, problemi o altri inconvenienti di qualsiasi natura, il referente dell'appalto deve darne tempestiva comunicazione al Direttore dell'esecuzione, ai Responsabili dei servizi intereddati e al R.U.P. del presente appalto, e comunque prestarsi a tutti gli accertamenti del caso.

7. Fermo restando quanto sopra previsto, l'affidatario 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 aventi natura omogenea a quelle svolte dal personale dell'A.C. 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.
9. E' onere dell'affidatario tenere conto, in sede di predisposizione dell'offerta, dei costi relativi alla sicurezza.

ART. 5 – OBBLIGHI DELL'AFFIDATARIO

1. Gli obblighi dell'affidatario, in merito alla gestione dell'appalto, sono i seguenti:

- **A.** erogare i servizi e le attività secondo le modalità previste dalle presenti specifiche tecniche, e secondo quanto offerto in sede di offerta di gara;
- **B.** 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;
- **C.** attivarsi nella sorveglianza degli utenti per evitare danni a beni ed opere;
- **D.** impegnarsi a svolgere direttamente tutte le attività di cui all'art. 1 delle presenti specifiche tecniche, salvo subappalto nei limiti di legge e nel rispetto di modi e termini di cui all'art. 9;
- **E.** garantire che il referente dell'appalto operi in accordo con l'A.C., provvedendo a coordinare tutte le attività e il personale del presente appalto;
- **F.** effettuare i controlli di qualità così come dichiarato in sede di offerta gara;
- **G.** attenersi alle disposizioni impartite dall'A.C. nell'espletamento delle attività, comunicando le eventuali proposte di diversa organizzazione o variazione dell'orario delle prestazioni che devono essere approvate dall'A.C.;
- **H.** attuare gli indirizzi dell'A.C. finalizzati ad un miglior funzionamento del servizio;
- **I.** garantire la gestione dei luoghi in cui sono erogati i servizi con la migliore diligenza e cura, predisponendo ogni misura idonea per evitare danneggiamenti, anche da parte degli utenti, e ove essi si verifichino, assumersi gli oneri per una immediata e adeguata riparazione qualora imputabili a sue azioni o omissioni;
- **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*";

2. Sono a carico dell'affidatario tutti gli oneri e le attività inerenti la gestione dei servizi affidati, anche se non espressamente richiamate nelle presenti specifiche tecniche.
3. Gli obblighi dell'affidatario, in merito al personale, sono i seguenti:

- **A**. L'affidatario si impegna a garantire il personale necessario all'erogazione dei servizi, secondo quanto disposto dall'art. 1 comma 6 lettere A, B, C, D, E, delle presenti specifiche tecniche.
- **B.** L'affidatario garantisce che il personale impiegato nell'espletamento del servizio sia adeguato alle necessità, ed agisca in ogni occasione con diligenza e professionalità. A tal fine dovrà garantire, per la durata del contratto, la presenza costante delle unità previste provvedendo ad eventuali assenze con una immediata sostituzione.
- **C.** L'affidatario assume e/o incarica direttamente, salvo subappalto nei limiti di legge e come da art. 9, 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 la normativa fiscale, assistenziale ed assicurativa nei confronti del personale in servizio, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi e si impegna a corrispondere il compenso indicato in sede di gara e come indicato nella successiva lelttera D, comma 3 presente articolo.

D. L'affidatario non può corrispondere ai dipendenti impiegati nelle attività con importo a canone, con esclusione del referente appalto di cui alla lettera E e del referente operativo per le attività In.Ser.To e referente operativo attività di contatto di cui alla lettera A.1.4 e A.1.4.bis, un salario inferiore a quello minimo previsto da contratti equivalenti al C.C.N.L. delle Cooperative del Settore Socio-Sanitario-Assistenziale-Educativo e di inserimento lavorativo – Cooperative Sociali per la qualifica di impiegato (livello C3/D1).

E. L'affidatario non può corrispondere al referente dell'appalto di cui alla lettera E e al referente operativo per le attività di In.Ser.To e referente operativo per attività di contatto di cui alla lettera A.1.4. e A.1.4.bis, un salario inferiore a quello minimo previsto da contratti equivalenti al C.C.N.L. delle Cooperative del Settore Socio-Sanitario-Assistenziale-Educativo e di inserimento lavorativo – Cooperative Sociali per la qualifica di impiegato con responsabilità specifiche (livello D2).

F. Per le attività di cui alle lettere A.1.1.; A.1.2.; A.1.3; A.1.5. dell'art. 1 comma 6 delle presenti specifiche tecniche, l'affidatario non può corrispondere agli operatori un compenso orario inferiore a E. **23,00/orari** al lordo degli oneri fiscali e previdenziali a carico del lavoratore.

G. Il mancato rispetto delle norme in materia di lavoro e/o delle norme previdenziali comporta l'immediata risoluzione del contratto.

4. L'affidatario si impegna altresì a:

A. attenersi al rispetto degli standard, delle disposizioni e delle modalità attuative applicate per l'esecuzione dei servizi come definito in atti, regolamenti e norme d'uso dell'A.C.;

B. designare e comunicare all'A.C., in seguito all'aggiudicazione, il nominativo del referente per l'appalto, dell'operatore legale (A.2.1) e dell'esperto tecnico (A.2.2.) nonché a trasmettere copia dei relativi *curricula vitae*;

C. comunicare all'A.C., prima dell'avvio dell'esecuzione delle prestazioni, i nominativi degli operatori impiegati, indicati in sede di gara, nonché a trasmettere copia dei relativi *curricula vitae,* l'autodichiarazione relativa alla certificazione del livello linguistico per la lingua cinese dell'operatore madre lingua italiano, le certificazione di livello linguistico e ogni altra documentazione sul personale prevista dalle presenti specifiche tecniche o che ha dato luogo a valutazione in sede di offerta di gara, entro la data di avvio dell'esecuzione del presente appalto;

D. sostituire tempestivamente anche il personale che, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione appaltante e su richiesta scritta, si sia dimostrato non idoneo o non adeguato ad un corretto svolgimento dei compiti assegnati;

E. 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.. In tal caso, il personale in sostituzione deve avere gli stessi requisiti previsti nelle specifiche tecniche e, se sono stati indicati requisiti migliorativi, deve averne il possesso.

F. nel caso di sostituzione o variazione del personale per giustificato motivo, sottoporre il nominativo del nuovo operatore al direttore dell'esecuzione corrispondente alla attività interessata di cui alle lettere A; B; C; D; E, che deve approvare per iscritto il nominativo proposto, previa verifica della sussistenza dei requisiti previsti dalle specifiche tecniche o indicati in sede di offerta.

G. provvedere alla celere sostituzione, in caso di assenze temporanee del personale impiegato nell'esecuzione dell'appalto, con personale in possesso almeno degli stessi requisiti previsti dalle presenti specifiche tecniche;

H. garantire, da parte degli addetti al servizio, la massima riservatezza su ogni aspetto del servizio svolto ed ad assicurare il rispetto della puntualità degli orari.

I. ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, qualora disponibile e in possesso dei requisiti che consentano all'aggiudicatario del contratto di rispettare le specifiche tecniche e quanto offerto in sede di gara, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81. A tal fine, fra la documentazione di gara, è fornito l'elenco non nominativo del personale attualmente impiegato dai gestori uscenti con la specifica della presenza o meno, al momento della rilevazione, dei requisiti minimi richiesti per tali operatori dalle specifiche tecniche. Ciò al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, nel rispetto dei principi di parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità, nonché per salvaguardare le esigenze sociali di conservazione del posto di lavoro e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante, l'autonomia organizzativa dell'impresa e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto;

J. assumere, ove disponibili, gli operatori attualmente utilizzati dal precedente gestore per le attività di cui alle lettere A.3.1., A.3.2. e A.3.3. (che deve essere svolta dallo stesso operatore di cui alla A.3.2.). Le prime due attività risultano inserite entro il progetto In.Ser.To. fin dal 12.2.2018 e non risulta possibile, dato il limitato tempo residuo di progetto, in scadenza il 31.12.2018, formare nuovo personale in grado di garantire l'erogazione dei servizi così come attivati senza soluzione di continuità. Per tali motivazioni è necessario utilizzare le due unità già impiegate nella prima fase di attivazione del P.U.A. del progetto che hanno acquisito la necessaria formazione attraverso percorsi attivati *ex ante* e con l'esperienza diretta dei primi mesi di attività, nei quali sono state sperimentate sul campo le modalità operative, concertate con gli altri servizi coinvolti e con il P.U.A. di II livello, con il quale è necessario mantenere stretto interscambio di informazioni, documenti, materiali e schede progettuali. Per tali figure, sussistendo obbligo di riassunzione, non sono previsti requisiti migliorativi da valutarsi nell'offerta tecnica. Vengono comunque indicati requisiti minimi nelle presenti specifiche tecniche, art. 1, c. 6, lettere A.3.1. e A.3.2., poiché, se detti operatori non fossero disponibili alla riassunzione, l'affidatario deve garantire per l'esecuzione delle predette attività, attraverso personale con i medesimi requisiti.

ART. 6 – DURATA, OPZIONI E RINNOVO

1. Il presente appalto ha durata di 36 mesi, eventualmente rinnovabile per ulteriori 36 mesi. Alcuni servizi previsti nel presente appalto hanno durata inferiore, dovuta alla presenza di risorse provenienti da specifici finanziamenti esterni come indicato nelle lettere di riferimento di cui all'art. 1. c. 6. lettere A.1.2. e A.1.4.;

2. Come fattispecie eventuale, viene prevista la facoltà di proroga tecnica del presente appalto, fino al massimo di un anno, alla scadenza del I affidamento o alla scadenza del rinnovo;

3. La Stazione Appaltante, nel corso dell'espletamento del contratto, si riserva la facoltà di richiedere l'esecuzione di servizi analoghi, come previsto dall'art. 63, co. 5. lett. b) D.Lgs. n. 50/2016 per l'importo massimo pari al 50% del contratto, ove l'affidatario aderisca alla richiesta.

Nel caso di variazione sopra citato, l'affidatario si impegna a fornire i servizi secondo prezzi, patti e condizioni da stabilirsi con l'A.C., tenendo come riferimento quanto offerto in sede di gara, quale corrispettivo relativo alle nuove prestazioni.
Per servizi analoghi si intendono:
- Servizi relativi a mediazione linguistica culturale e comunicazione scuola famiglia presso istituti scolastici o simili;
- Servizi di supporto interculturale alla presa in carico integrata per l'accesso ai servizi sociali di cittadini migranti;
- Servizi di supporto linguistico e/o interculturale alle attività di facilitazione linguistica, apprendimento cooperativo, councelling psicologico presso gli istituti scolastici;
- Servizi di mediazione dei conflitti interculturali;
- Servizi di supporto tecnico agli uffici che erogano prestazioni sociali, interventi di inclusione sociale e interculturale, prestazioni di comunicazione e partecipazione, anche attraverso siti web e social, per cittadini migranti;
- Servizi ricompresi nella definizione di mediazione interculturale anche se non espressamente previsti nel presente affidamento;
- ulteriori attività rivolte a cittadini di paese terzi realizzati in caso di ulteriore finanziamento del progetto IN.Ser.To. o nuovi progetti Fondi Asilo Migrazione e Inclusione;
- attività analoghe ai servizi del presente appalto previste in progetti derivanti da bandi europei, nazionali o regionali;
- attività di comunicazione e promozione, comprese marginali attività di grafica e stampa, rivolte a cittadini italiani e stranieri;

4. La Stazione Appaltante si riserva, inoltre, di disporre un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, come previsto dal D.Lgs. n. 50/2016 art. 106, co.12. Nel caso di variazione di cui al presente comma, 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.
5. L'importo di tali servizi (rinnovo, proroga, servizi analoghi, V d'obbligo) in quanto eventuale, non è considerato nell'attuale base d'appalto e sarà pertanto oggetto di eventuale, ulteriore e separato affidamento, ma viene calcolato ai fini della determinazione delle soglie di cui all'art. 35 D. Lgs. 50/2016 e per l'acquisizione del relativo CIG.

ART. 7 - SEDE OPERATIVA

1. Al fine di garantire un costante ed efficace coordinamento per lo svolgimento dei servizi oggetto del presente appalto, l'affidatario dovrà essere dotato, alla data della domanda di partecipazione, ovvero dovrà impegnarsi a dotarsi entro trenta giorni dalla data di inappellabilità della aggiudicazione di una sede operativa posta nella provincia di Prato. Tale sede dovrà essere in grado di adempiere a tutte quelle richieste dell'A.C. che hanno come caratteristica la celerità allo scopo di ridurre al minimo i tempi di risposta.
2. La sede operativa situata nella provincia di Prato deve avere le seguenti caratteristiche tecniche: avere a disposizione almeno un operatore indicato dall'affidatario ed essere dotata di almeno una work station con connessione internet nonché di una linea telefonica/fax.

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 quali-quantitativo dei servizi affidati e del rispetto di quanto analiticamente definito agli articoli precedenti. L'affidatario è tenuto a consentire, in

qualunque momento, l'accesso al personale incaricato per lo svolgimento di controlli e verifiche dall'A.C.

ART. 9 – SUBAPPALTO

E' ammesso il subappalto parziale, nei limiti del 30%, dell'importo del contratto, relativamente ai servizi previsti dall'art. 1 comma 6 lettera A) comprensiva delle sue sottovoci, delle presenti specifiche tecniche.

In caso di subappalto, il personale impiegato deve possedere le stesse caratteristiche e requisiti indicati nelle presenti specifiche tecniche o i requisiti migliorativi, se indicati in sede di offerta.

ART. 10 – CORRISPETTIVO

1. Il corrispettivo dovuto all'affidatario, a fronte dei servizi di cui all'art. 1 comma 6 delle presenti specifiche tecniche è determinato dall'offerta economica presentata in sede di gara. Il pagamento dovuto all'affidatario per i servizi di cui alle presenti specifiche tecniche ed i compensi spettanti agli operatori e al personale impiegato saranno corrisposti al gestore con cadenza, di norma, 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 30 giorni dal ricevimento della fattura.

3. La fattura deve riguardare i servizi effettivamente svolti nel mese precedente, così come risultanti dalla idonea documentazione e deve contenere l'indicazione del corrispettivo delle ore effettivamente svolte per le attività di cui alle lettere A.1.1.; A.1.2.; A.1.3. e A.1.5. dell'art. 1 c. 6 delle presenti specifiche tecniche e una voce cumulativa con l'indicazione del corrispettivo per le attività di cui alle lettere A.1.4; A.1.4.bis, A.2.; A.3.; B; C; D e E compensate a canone (c.d. mensilizzato).

4. Il corrispettivo economico per le attività a canone, di cui alle lettere A.2.; A.3.; B; C; D e E può essere soggetto a revisione in seguito all'entrata in vigore del rinnovo del CCNL di riferimento, qualora lo stesso preveda un adeguamento del costo del lavoro superiore al 4% e fino ad un massimo dell'8% con riferimento al C.C.N.L. delle Cooperative del Settore Socio-Sanitario-Assistenziale-Educativo e di inserimento lavorativo – Cooperative Sociale per la qualifica di impiegato di concetto (livello C3/D1). In tal caso sarà calcolato adeguamento nella misura massima del 4%, niente è dovuto per adeguamenti inferiori al 4%. Se l'adeguamento risulta superiore all'8%, sarà comunque corrisposto adeguamento solo fino alla misura massima del 4%. In tal caso, determinandosi maggiore onere per la stazione appaltante, l'A.C. si riserva la facoltà, a tutela dell'interesse pubblico, di procedere alla 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. Non è prevista revisione del corrispettivo sulla base dell'indice ISTAT.

ART. 11 – PENALI

1. Ove l'A.C. riscontri inadempienze degli obblighi assunti ovvero violazioni delle disposizioni contenute nelle presenti specifiche tecniche, provvede ad inviare formale contestazione a mezzo pec, indirizzata al legale rappresentante dell'affidatario, 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 allegato.

2. L'affidatario può 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, 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 alla regolare realizzazione delle attività oggetto di affidamento 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
Mancato rispetto delle disposizioni impartite dall'A.C. nella realizzazione delle attività del progetto e nella relativa rendicontazione nei termini indicati dall'A.C.	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
Atteggiamento degli operatori non corretto o non conforme a standard di erogazione dei servizi pubblici (per ogni infrazione)	€ 1.000,00
Mancata effettuazione periodica del controllo di qualità	€ 2.000,00
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 o non adeguato	€ 100,00 al giorno
Interruzione del regolare servizio senza giustificato motivo	€ 1.000,00
Mancata esecuzione del servizio	€ 50,00 per ogni ora
Ritardo degli operatori impiegati rispetto all'orario stabilito	€ 20,00 ogni 10 minuti
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
Mancato rispetto di quanto previsto della L. 146/90	fino a € 2.000,00 in relazione alla gravità dell'inadempimento
Mancata comunicazione dei nominativi degli operatori impiegati	€ 2.000,00
Ritardo nella sostituzione del personale assente	Fino 1 ora E. 200,00, oltre 1 ora e fino a 5 ore E. 500,00; una giornata E. 1.000,00
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 saranno raddoppiati.

6. Le penali indicate nel presente articolo saranno riscosse mediante trattenuta sul corrispettivo da erogare all'affidatario.

ART. 12 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

1. L'A.C. può disporre la risoluzione del contratto, a proprio insindacabile giudizio, a fronte di accertati inadempimenti da parte dell'affidatario. L'accertamento e la contestazione dei seguenti inadempimenti comporta l'automatica e immediata risoluzione del contratto:

a) subappalto non autorizzato o oltre i limiti di legge o non conforme a quanto previsto dalla presenti specifiche tecniche, art. 9;

b) tre violazioni in un anno che danno luogo alle penalità di cui all'art. 11 o di altri obblighi previsti nelle presenti specifiche tecniche;
c) mancato rispetto delle norme previdenziali, infortunistiche, assicurative, in materia di gestione del personale;
d) mancato svolgimento delle attività di cui agli artt. 1 co.6 delle presenti specifiche tecniche;
e) insolvenza o fallimento dell'affidatario.
2. Nel caso di verifica di responsabilità con dolo o colpa dell'affidatario per danni e/o furti anche di terzi, l'A.C. si riserva la facoltà di recedere dal contratto.
3. La risoluzione comporta tutte le conseguenze di legge, compresa la facoltà dell'Amministrazione di affidare la realizzazione delle attività del progetto a terzi.
4. All'affidatario sarà corrisposto l'importo dovuto per le attività realizzate sino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità.
5. Qualora l'affidatario dovesse recedere dal contratto prima della scadenza naturale della stessa, incorre nella perdita della cauzione di cui all'art. 13 del presente allegato che sarà incamerata dall'A.C., salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

ART. 13 – GARANZIA DEFINITIVA

1. L' affidatario per la sottoscrizione del contratto deve costituire, ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. n. 50/2016, e nei termini indicati dall'Amministrazione Comunale, garanzia definitiva delle obbligazioni assunte nei confronti dell'A.C., di importo pari al 10% dell'importo delle attività affidate. Si applicano le riduzioni previste dall'art. 93 comma 7 del D. Lgs. 50/2016 per la garanzia provvisoria. Si precisa che:
- in caso di partecipazione in R.T.I., ai sensi dell'art. 48, comma 1, del Codice, o consorzio ordinario di concorrenti di cui all'art. 45, comma 2, lett. e), del Codice, l'operatore economico può godere del beneficio della riduzione della garanzia solo se tutte le imprese che costituiscono il raggruppamento e/o il consorzio ordinario siano in possesso del requisito necessario;
- in caso di consorzi di cui alle lett. b) e c) dell'art. 45, comma 2, del Codice, il concorrente può godere del beneficio della riduzione della garanzia nel caso in cui il requisito sia posseduto dal consorzio.
- in caso di imprese che si trovino in situazione di concordato con continuità aziendale o altra procedura concorsuale per la quale sia stato disposto il ricorso all'avvalimento ai fini della partecipazione alla gara, il concorrente può godere del beneficio della riduzione della garanzia solo se anche l'impresa ausiliaria per procedura concorsuale sarà in possesso di tale requisito.
La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della garanzia provvisoria presentata.
Detta garanzia può essere costituita sotto forma di cauzione o di fideiussione a scelta dell'affidatario.
Nel caso in cui la garanzia definitiva sia costituita sotto forma di cauzione, il versamento dell'importo deve avvenire presso la Tesoreria Comunale.
Nel caso in cui la garanzia definitiva sia costituita a mezzo fideiussione la stessa dovrà:
- essere prodotta in originale con espressa menzione del soggetto garantito (sono ammesse fideiussioni con firma digitale a condizione che siano forniti i mezzi per verificarne l'autenticità);
- essere conforme allo schema tipo di cui all'art. 103, comma 9 del Codice;
- citare espressamente l'oggetto dell'affidamento;
- prevedere che il mancato pagamento del premio non è opponibile alla stazione appaltante;
- essere rilasciata, a scelta dell'ente attuatore, da imprese bancarie o assicurative che rispondano ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, 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'articolo 161 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e che abbiano i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa;
- prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, secondo comma, del codice civile nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.
2. L'affidatario 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 la realizzazione delle attività del progetto, previa comunicazione scritta. Nel caso in cui la cauzione risulti insufficiente resta salvo per l'A.C. esperire ogni altra azione risulti necessaria.
3. La somma sarà svincolata al termine dell'affidamento, previa verifica del corretto svolgimento da parte dell' affidatario degli obblighi derivanti dal contratto.

ART. 14 – POLIZZE ASSICURATIVE

1. E' obbligo dell'affidatario adottare nell'esecuzione dell'appalto, tutte le cautele necessarie per garantire l'incolumità del personale impiegato e degli utenti. In caso di danni a persone o cose, dovute ad azioni o omissioni dell'affidatario, la responsabilità civile è a carico dell'affidatario, 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'affidatario deve inoltre stipulare apposite polizze assicurative, da presentarsi prima della stipula del contratto per un periodo pari alla durata del contratto stesso ed i cui massimali dovranno essere non inferiori ad Euro 3.000.000,00.
3. Si precisa che la polizza RCT deve prevedere
- RC per i danni arrecati alle cose in consegna, custodia o detenute a qualsiasi titolo;
- RC derivante da inosservanza del D. Lgs. 81/2008 e della Legge 196/2003. Si intendono parificati ai danni da lesione personale o morte i danni cagionati alla persona, purché economicamente quantificabili e riconoscibili ai sensi di legge, anche se non abbiano determinato lesioni fisicamente constatabili ed ancorché derivanti da inosservanza del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Legge sulla Privacy" e ss.mm.ii.;
- Garanzia estesa ai danni a cose altrui derivanti da incendio, esplosione per un massimale di almeno € 1.000.000,00;
4. Si precisa che la polizza Responsabilità Civile deve prevedere:
- RC personale di tutti i dipendenti e/o addetti e/o persone fisiche di cui l'affidatario si avvale per l'attività qualunque siano le rispettive mansioni e specializzazioni per i danni a terzi e a cose di terzi verificatisi durante lo svolgimento delle attività e delle mansioni svolte.
5. Le polizze devono prevedere:
- che le eventuali franchigie o scoperti previsti dal contratto non potranno in nessun caso essere opposti ai danneggiati né al Comune di Prato;
- che il Comune di Prato dovrà essere sempre tenuto indenne per eventuali danni imputabili all'ente attuatore e non coperti dalla sua polizza assicu rativa;
- la rinuncia alla rivalsa nei confronti del Comune di Prato e dei suoi amministratori e dipendenti;
- che il Comune di Prato e gli altri enti convenzionati per le attività di cui alla lettera A.1.2. sono da considerarsi tra il novero dei Terzi.

ART. 15 – SPESE

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 all'affidatario con apposita convocazione. All'atto di stipula dovrà essere costituita garanzia definitiva di cui all'art. 13 delle specifiche tecniche e dovranno essere presentate le polizze assicurative indicate all'art. 14 del

presente capitolato. Per la sottoscrizione dei contratti l'affidatario 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 ai contratti sono a carico dell'affidatario.

ART. 16 – 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 l'affidatario sull'interpretazione e sull'esecuzione del contratto, l'affidatario non potrà sospendere né rifiutare l'esecuzione del servizio, ma dovrà 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. 17 – NORME TRANSITORIE E FINALI
Per quanto non espressamente previsto dalle presenti specifiche tecniche 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.

Il Responsabile Unico del Procedimento
dott. Filippo Foti

Il Dirigente Servizio Sociale e Immigrazione
dott. Filippo Foti