



Città di Giovinazzo
(Città Metropolitana di Bari)

CAPITOLATO DI APPALTO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELL’UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DEL COMUNE DI GIOVINAZZO, COMPRENDE LE ATTIVITÀ DI SPORTELLO.

Codice CIG: 848671311F

Cpv: 79320000-3

Art. 1 - OGGETTO DELL’APPALTO

L’appalto ha per oggetto il Servizio di gestione dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Giovinazzo, comprendente le attività di sportello.

Art. 2 - DURATA DELL’APPALTO

L’appalto avrà la durata di anni tre a partire dalla data della sua stipulazione. L’amministrazione comunale si riserva, comunque, la facoltà di recedere dal contratto per motivate ragioni di interesse pubblico, anche prima della scadenza, dando un preavviso di mesi uno.

Il servizio dovrà essere avviato entro la data indicata in contratto.

Il Comune si riserva altresì la facoltà di risolvere il Contratto, in qualunque momento, senza ulteriori oneri per l’Ente medesimo, qualora disposizioni legislative, regolamentari ed autorizzative non ne consentano la prosecuzione in tutto o in parte, ovvero negli altri casi stabiliti nel contratto medesimo.

Art. 3 - IMPORTO DELL’APPALTO

L’importo complessivo, per il periodo indicato al precedente art. 2, è di Euro 195.000,00= IVA esclusa pari a € 65.000,00 annui.

L’importo è finanziato con fondi propri.

Il corrispettivo copre tutti i costi di gestione del servizio. Sono ad esclusivo carico del soggetto gestore le seguenti spese: spese di personale, acquisto di materiale di cancelleria, carta, stampati, materiale di consumo, spese di manutenzione delle attrezzature informatiche e degli arredi, software di gestione, assicurazioni obbligatorie, oneri di sicurezza, spese di formazione ogni altra tipologia di spesa non elencata necessaria all’erogazione del servizio. Alla scadenza della convenzione le attrezzature e i mobili, eventualmente acquistati dal soggetto gestore restano nella disponibilità del soggetto affidatario del servizio, nello stesso stato in cui si trovano, senza diritto ad alcuna indennità o compenso da parte dell’amministrazione comunale. Il comune concede l’utilizzo gratuito dei locali posti al piano terra del palazzo municipale e del palazzo della polizia municipale, quale attuale sede dell’URP, le ditte interessate possono liberamente prenderne visione negli orari di apertura al pubblico.

Il soggetto affidatario sarà responsabile del corretto uso del locale e dei beni mobili di cui lo stesso è già provvisto, ed è tenuto alla custodia e conservazione degli stessi beni con la diligenza del buon padre di famiglia. Per tutto quanto non espressamente previsto nella presente disposizione trovano applicazione le norme del codice civile di cui agli articoli da 1803 a 1812.

Saranno, invece, a carico del comune i costi delle utenze: gas, energia elettrica, spese telefoniche e di collegamento internet, spese di pulizia dei locali e gli oneri di manutenzione straordinaria.

L'appaltatore si impegna, in via prioritaria, all'assunzione delle maestranze che operano alle dipendenze dell'appaltatore uscente, dallo stesso individuate come idonee, qualora ciò sia coerente con la propria organizzazione di impresa".

Art. 4 – MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

A. ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

I servizi d'informazione e comunicazione nel loro complesso devono rispondere ai bisogni informativi dei cittadini, garantendo a tutti l'ampia accessibilità e la trasparenza delle informazioni e della struttura informativa, nel rispetto della normativa vigente in materia.

L'URP deve dare massima diffusione, sia per via telefonica/telematica, sia attraverso campagne di comunicazione, alle notizie di pubblico interesse, ai servizi attivati ed erogati dalla pubblica amministrazione, all'ubicazione degli uffici comunali e delle altre istituzioni pubbliche ed aziende private che operano sul territorio.

L'Ufficio Relazioni con il pubblico, in ossequio alla disposizioni contenute nel decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e nella legge 7/6/2000 n. 150, che all'art. 8, definisce i criteri che devono seguire le amministrazioni nella riorganizzazione degli URP, deve tendere alla realizzazione dei seguenti obiettivi di pubblico servizio:

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione all'attività amministrativa secondo quanto previsto dalla legge n.241/90 e successive modificazioni;
- agevolare la conoscenza dei servizi offerti ai cittadini e l'utilizzazione degli stessi, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, sulle strutture e gli uffici comunali e sui compiti dell'amministrazione comunale;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;
- promuovere e gestire la comunicazione istituzionale on line attraverso il sito istituzionale del comune;
- attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi offerti ai cittadini e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- garantire lo scambio di informazioni tra lo stesso ufficio relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché con gli URP delle altre amministrazioni.

A. Denominazione:

La denominazione dell'ufficio dovrà indicare chiaramente le funzioni di informazione e di servizio mediante l'uso di segnaletica esterna e di cartellonistica contenente anche indicazioni sull'orario di servizio e sulle attività svolte, che sia di immediata percezione da parte dei cittadini.

B. Collocazione:

La collocazione dell'U.R.P. è prevista a piano terra del Palazzo Municipale e presso la sede della polizia locale, in un locale attiguo all'ingresso principale, di facile accesso al pubblico e, soprattutto, da parte dei cittadini disabili, il locale è attualmente destinato al medesimo servizio e può essere visionato liberamente dalle ditte interessate negli orari di apertura al pubblico.

La scelta dell'ubicazione è conforme alle indicazioni della direttiva PCM del 1994 contenente "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico".

Nello stesso ufficio sarà reso disponibile il materiale di auto-consultazione: bacheche, materiale informativo, dossier tematici e modulistica, da posizionare su apposite scaffalature adeguatamente segnalate e facilmente accessibili.

L'organizzazione degli spazi interni dovrà essere strutturata in modo funzionale alla comunicazione, garantendo, al contempo, la riservatezza. Dovranno essere previste almeno due postazioni internet e un comodo spazio di attesa per gli utenti.

C. Organizzazione delle attività

L'organizzazione del servizio prevede l'articolazione delle attività in due ambiti: back-office e front-office, tra loro collegati.

Il back-office comprende le seguenti attività:

- raccolta dati, informazioni e documenti;
- costante aggiornamento dati e documenti;
- creazione e gestione della banca dati relativa ad atti, documenti e procedure;
- raccolta della modulistica relativa ai servizi comunali;
- progettazione e gestione delle attività di comunicazione e di informazione;
- gestione giuridico-amministrativa dei rapporti interni ed esterni al comune.

Il front-office riguarda la gestione delle attività di comunicazione ed informazione rivolte ai cittadini utenti e comprende le seguenti attività:

- interpretazione e lettura dei bisogni;
- comunicazione dei dati e delle informazioni ai cittadini;
- monitoraggio e verifica del livello di soddisfacimento dei cittadini in merito alla qualità dei servizi comunali;
- organizzazione e gestione degli strumenti per agevolare la conoscenza e l'utilizzo dei mezzi di informazione e dei servizi comunali da parte dei cittadini.

D. Servizi e attività dell'URP

L'Ufficio Relazioni con il pubblico deve essere organizzato in modo da assicurare almeno l'espletamento dei seguenti servizi:

- a) informazione e orientamento dei cittadini in merito agli atti e servizi comunali;
- b) supporto e gestione delle attività di comunicazione istituzionale mediante sito web, social network e applicazioni;
- c) gestione dei reclami e verifica del grado di soddisfacimento dei cittadini sulla qualità dei servizi comunali;
- d) sportello informagiovani;
- e) sportello informalavoro;
- f) sportello turistico;
- g) eventuali altre attività da proporre nel progetto offerta del servizio.

E. Informazione e orientamento dei cittadini

La funzione principale dell'ufficio relazioni con il pubblico è costituita dalle attività di informazione ed orientamento dei cittadini in merito ai servizi ed alle procedure del Comune ed, eventualmente, di altri Enti o aziende presenti sul territorio.

L'ufficio dispone di uno sportello con personale adeguatamente formato, per la ricezione di domande, petizioni o proposte riguardanti i problemi o servizi del comune. Le istanze saranno valutate per fornire le relative risposte e/o informazioni. Le risposte ai cittadini dovranno essere fornite immediatamente o, ove non sia possibile o in caso di "domande atipiche", differite anche via mail, telefono, lettera o tramite canali web creando una sezione dedicata sul sito istituzionale del comune.

Per consentire l'esercizio dei diritti di informazione e di accesso l'URP dovrà, preliminarmente, provvedere alla creazione di una banca dati dei servizi, degli atti e dei procedimenti di competenza degli uffici comunali.

La banca dati dei servizi, degli atti e dei procedimenti del comune e degli altri Enti pubblici che operano nel territorio comunale costituisce il patrimonio informativo di base dell'URP e lo strumento operativo indispensabile per la sua attività di informazione ed orientamento degli utenti.

Si dovrà provvedere all'aggiornamento della banca dati attraverso la raccolta della modulistica relativa ai diversi servizi e procedimenti.

A tal fine, il personale addetto al back-office dovrà provvedere alla raccolta dei dati dagli uffici di ciascun settore in cui si articola la struttura organizzativa del comune, relativi ai servizi comunali e predisporre, con il supporto del personale comunale, un archivio informatico degli atti e le schede dei principali procedimenti amministrativi con indicazione del responsabile del procedimento e del provvedimento finale.

Tale attività di aggiornamento dovrà essere completata entro tre mesi dall'avvio del servizio.

Successivamente, sarà cura del personale dell'URP provvedere all'aggiornamento della banca dati e delle schede dei procedimenti e alla gestione della stessa.

La gestione centralizzata della banca dati degli atti, dei servizi e dei procedimenti risponde alla duplice esigenza di consentire l'aggiornamento costante dei dati dei procedimenti e di fornire informazioni al pubblico sgravando gli uffici di un compito che non rientra nella loro attività principale.

Per consentire la raccolta e l'aggiornamento delle informazioni, il dirigente responsabile di ciascun settore dovrà individuare, per ogni ufficio, un referente a cui il personale dell'URP si rivolgerà per aggiornare le schede di procedimento e per avere la modulistica. Il referente, a sua volta, avrà il compito di informare l'URP ogni volta che si verifichino dei cambiamenti significativi.

Il soggetto affidatario del servizio dovrà dotarsi di un software e di un data base di gestione degli atti e dei procedimenti che consentirà non solo di strutturare meglio la catalogazione delle informazioni e la redazione delle schede dei procedimenti da parte dell'URP, ma anche di migliorare e razionalizzare l'organizzazione del lavoro dei diversi uffici e lo scambio di informazioni interne ed esterne tra gli stessi uffici comunali e con altri enti.

I dati relativi ai servizi ed ai procedimenti devono essere, poi, inseriti sul sito istituzionale del comune.

L'attività di orientamento dei cittadini comprende anche la predisposizione della modulistica per richiedere informazioni, presentare reclami o segnalazioni e l'attività di assistenza ai cittadini nella compilazione.

F. Supporto e gestione delle attività di comunicazione istituzionale, aggiornamento sito web

L'URP dovrà svolgere anche attività di supporto per la comunicazione pubblica e istituzionale.

In particolare, all'ufficio potranno essere affidati i seguenti compiti:

- redazione di testi per depliant, brochure e materiale informativo/divulgativo in genere
- coordinamento della distribuzione/invio del materiale
- inserimento di comunicazioni sul sito istituzionale del comune
- campagne di comunicazione esterna ed interna dell'Ente.

G. Gestione dei reclami e verifica del grado di soddisfacimento dei cittadini sulla qualità dei servizi comunali

I cittadini potranno rivolgersi all'URP per segnalazioni e reclami relativi a disfunzioni, inefficienze e cattivo funzionamento dei servizi comunali.

Sarà cura del personale addetto all'URP predisporre la modulistica necessaria per segnalazioni e reclami, renderla disponibile nello stesso ufficio e in una apposita sezione del sito istituzionale del comune e ricevere la stessa. Le segnalazioni e i reclami pervenuti saranno poi trasmessi al Sindaco, all'Assessore e al dirigente responsabile del Settore competente.

Il responsabile di settore, esaminata la segnalazione o il reclamo invia la risposta all'URP che, a sua volta, risponderà al cittadino.

Nel caso in cui il problema segnalato dal cittadino sia risolto in tempi brevi dal competente ufficio comunale il responsabile del settore potrà darne comunicazione, anche verbale all'URP, che provvederà ad inviare una risposta al cittadino.

Sarà compito dell'URP curare la redazione di un elenco dei reclami e delle segnalazioni pervenute e del numero di cittadini soddisfatti e insoddisfatti e trasmetterlo al Sindaco con una periodicità semestrale.

L'URP dovrà verificare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto alle soluzioni dei problemi segnalati.

L'URP svolgerà indagini periodiche per verificare il grado di soddisfacimento dei cittadini (customer satisfaction) rispetto ai servizi erogati dal Comune e rapporti statistici sulle diverse tipologie di richieste utilizzando metodologie e strumenti propri o messi a disposizione dall'ente. Le risultanze di tali indagini saranno riportate in apposita relazione semestrale da trasmettere al Sindaco.

I risultati delle indagini saranno analizzati dal Sindaco con il supporto della giunta e dei dirigenti per valutare la necessità di intraprendere azioni finalizzate al miglioramento degli standard di qualità dei servizi, nonché di apportare mutamenti dell'assetto organizzativo.

H. Organizzazione e gestione del servizio informagiovani/informalavoro

L'URP gestisce lo sportello "Informagiovani/informalavoro".

A tal fine, l'URP dovrà dotarsi di un patrimonio informativo strutturato relativo a:

- formazione anche universitaria;
- offerte di lavoro;
- tirocini formativi, stages, contratti di formazione lavoro, apprendistato;
- bandi e concorsi;
- tempo libero e viaggi.

L'ingresso nella rete nazionale degli Informagiovani, potrebbe consentire l'accesso a una banca dati di informazioni già strutturata.

I. Sportello turistico

Lo sportello dovrà fornire informazioni in merito all'offerta turistica relativa alla città.

L'Aggiudicatario dovrà comunque rispettare totalmente le indicazioni e gli indirizzi di volta in volta forniti dal Committente, riguardo alle modalità di presentazione dell'offerta turistica cittadina.

Il servizio sarà svolto fornendo informazioni direttamente ai turisti presso gli uffici, oppure rispondendo a richieste pervenute via fax, telefono o posta elettronica.

Il Committente si impegna altresì a fornire le informazioni di propria competenza.

Il materiale promozionale e informativo da porre in distribuzione verrà fornito dal Committente o potrà essere reperito presso altre istituzioni pubbliche del territorio (Regione, Provincia, Camera di Commercio). Ulteriore materiale promozionale, pubblicitario e informativo potrà essere messo in distribuzione previa preventiva autorizzazione del Committente.

Il servizio di accoglienza ed informazione turistica dovrà essere prestato assicurando il mantenimento ed il decoro dei locali e in modo tale da non ledere l'immagine del Committente che manterrà la titolarità dei servizi erogati.

L'Aggiudicatario si impegna altresì a tenere presso gli uffici, a disposizione degli utenti, apposite schede sulle quali possano essere riportati eventuali reclami, osservazioni e/o indicazioni di gradimento relativi ai servizi erogati; dette schede saranno fornite dal Committente.

Le schede relative ad eventuali reclami segnalati dai turisti dovranno essere tempestivamente trasmesse al Committente o a soggetto terzo da quest'ultimo indicato. Mensilmente l'Aggiudicatario dovrà fornire un breve report sulle schede pervenute aggregate per tipologia: reclami, osservazioni, gradimento, etc. evidenziando i temi più significativi.

J. Orari di apertura

In conformità alle previsioni della direttiva PCM del 1994, l'URP sarà organizzato in modo da prevedere un orario di servizio al pubblico distribuito anche nelle ore pomeridiane.

L'orario minimo di apertura al pubblico di 24 ore settimanali sarà articolato nei giorni dal lunedì al sabato nelle seguenti fasce orarie:

- mattina: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30, il sabato dalle 10.00 alle 12.30;
- pomeriggio: martedì e giovedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

Oltre al front-office, il soggetto gestore del servizio dovrà assicurare il servizio di back-office. L'orario di lavoro per le attività di back-office potrà non coincidere con l'orario di apertura al pubblico per agevolare l'attività di ricerca e aggiornamento di informazioni e documenti, la creazione della banca dati, la pubblicazione di informazioni sul sito, lo svolgimento di riunioni di raccordo con gli altri uffici comunali.

Inoltre, il coordinatore delle attività di sportello dovrà assicurare una presenza minima di almeno 5 ore settimanali.

Durante la durata della convenzione di affidamento del servizio potranno essere proposte articolazioni diverse dell'orario di apertura al pubblico in relazione alla osservazione degli orari di maggiore o minore affluenza del pubblico. La proposta di variazione potrà essere approvata dall'amministrazione comunale, con provvedimento motivato.

Per monitorare l'andamento del servizio l'ufficio curerà la redazione di statistiche con indicazione del numero medio mensile di utenti, distinto tra telefonate e presenze fisiche e del tipo di informazioni richieste. Le statistiche saranno trasmesse al Sindaco con periodicità semestrale.

K. Personale

Per garantire lo svolgimento di un servizio qualificato ed efficiente, il personale da assegnare all'URP dovrà possedere adeguate competenze di base e attitudini alla comunicazione.

E' indispensabile, inoltre, il possesso di conoscenze informatiche, della capacità di utilizzare strumenti informatici e telematici e la conoscenza di una o più lingue straniere (almeno la lingua inglese). Tali conoscenze saranno desunte dai curricula del personale che si intende utilizzare, da allegare in sede di presentazione dell'offerta.

E' necessario adibire al servizio almeno **una unità di front-office per ciascun turno e una unità di back-office, oltre al coordinatore responsabile delle attività espletate dallo sportello.** Il coordinatore del servizio dovrà essere in possesso di adeguate conoscenze giuridico-amministrative e in materia di comunicazione.

La responsabilità del servizio sarà affidato ad un dipendente del comune di categoria professionale non inferiore alla C avente adeguata esperienza.

Il responsabile del servizio garantirà il coordinamento tra l'Ufficio relazioni con il pubblico e gli altri uffici comunali per l'acquisizione delle informazioni e la trasmissione degli atti comunali.

Articolo 5 -AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

Modalità di affidamento del servizio:

La scelta dell'operatore economico avverrà con procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs.50/2016 tra i soggetti interessati da selezionare tra le cooperative sociali di tipo B, ai sensi dell'art. 5, comma 1 della L. 8.11.1991, n.381 e dell'art. 112 del D. Lgs. 50/2016, in possesso dei requisiti richiesti, avvalendosi del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D. Lgs. 50/2016.

Con la cooperativa, individuata all'esito del confronto concorrenziale, sarà stipulata una convenzione in cui saranno definiti gli obblighi delle parti e le condizioni di espletamento del servizio che dovrà essere svolto nel rispetto delle previsioni del capitolato predisposto dall'amministrazione e delle condizioni migliorative indicate nel progetto offerto dal concorrente.

Requisiti di partecipazione

Possono partecipare al confronto concorrenziale per l'individuazione del soggetto cui affidare il servizio di organizzazione e gestione dell'URP le cooperative sociali di tipo B, come definite dall'art.1, comma 1 lettera b) della legge n. 381/91, che svolgono attività quali gestione dei servizi, finalizzate all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati e consorzi di cooperative sociali (ex art.8 della legge n. 381/91), purché costituiti almeno al 70% da cooperative sociali e a condizione che le attività convenzionate siano svolte esclusivamente da cooperative sociali di inserimento lavorativo.

Le cooperative interessate dovranno possedere, inoltre, almeno i seguenti requisiti:

a) **di ordine generale di cui all'art.80 del d. lgs. 50/2016;**

b) di idoneità professionale (art. 83, comma 1, lettera a) D.lgs. 50/2016):

- iscrizione nel registro delle imprese presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura per attività consistenti in servizi di natura amministrativa;
- iscrizione all'Albo Regionale delle Società Cooperative di tipo B;

c) **di capacità economica e finanziaria (art. 83, comma 1, lettera b) D.lgs. 50/2016):**

- fatturato globale medio annuo, di cui all'art. 83 comma 4 lettera a) del D,lgs. 50/2016 e s.m.i. conseguito negli ultimi tre esercizi antecedenti la data di pubblicazione del presente bando, per un importo non inferiore a € 90.000,00= il fatturato è inteso come volume d'affari ai fini IVA, art. 20 del D.P.R. n. 633/72, desumibile dalle dichiarazioni IVA;

d) **Requisiti di capacità tecniche e professionali (art. 83, comma 1, lettera c) del D.lgs. 50/2016):**

- con riferimento al triennio antecedente la data di pubblicazione del presente bando, dichiarazione di aver dato avvio, in proprio o su committenza di terzi, ad almeno 2 (due) inserimenti lavorativi, con qualunque forma di contratto, di persone svantaggiate ex art.4 della Legge 381/1991.
- dichiarazione di aver svolto servizi di natura amministrativa, in seguito ad affidamento pubblico, con regolarità ed efficienza, congiuntamente o separatamente per almeno tre anni negli ultimi cinque anni antecedenti la data di pubblicazione del presente bando di gara, in almeno un Ente Locale, con indicazione degli importi, delle date e dei

destinatari dei servizi stessi.

Le ditte partecipanti dovranno inoltre assicurare, attraverso la gestione del servizio previsto nella convenzione, il reinserimento lavorativo di soggetti svantaggiati, attraverso l'utilizzo di programmi di reinserimento personalizzati per ciascuno di essi, da presentare in sede di offerta.

Criteri di valutazione per la selezione del soggetto gestore

L'individuazione della cooperativa con cui stipulare la convenzione per l'affidamento del servizio sarà effettuata avvalendosi del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, di cui all'art.95, comma 3 del d.lgs. n.50/2016, da valutare in base ai seguenti elementi:

- | | |
|-------------------------------------|---------------|
| a) progetto tecnico | max. punti 70 |
| b) prezzo (corrispettivo richiesto) | max. punti 30 |

Il progetto tecnico sarà valutato in base ai seguenti elementi:

1. organizzazione del servizio;
2. qualificazione professionale del personale da impiegare;
3. qualità dei programmi di reinserimento personalizzati dei soggetti svantaggiati da utilizzare per l'esecuzione del servizio;
4. numero di soggetti svantaggiati da impiegare nel servizio;
5. qualità e durata del programma di formazione del personale;
6. modalità di contenimento del turn over;
7. numero e qualità dei servizi offerti aggiuntivi/migliorativi rispetto a quelli del progetto base.

Articolo 6 -SUBAPPALTO

Il contratto non può essere ceduto, nè dato in subappalto a pena di nullità, ai sensi dell'art. 105, comma 1, del D.Lgs. n. 50/2016.

Articolo 7 -CAUZIONE DEFINITIVA E STIPULAZIONE DEL CONTRATTO

Cauzione provvisoria: l'offerta dei concorrenti deve essere corredata da una garanzia pari al 2% dell'importo complessivo dell'appalto pari a € 0,0 costituita con le modalità e nel rispetto delle prescrizioni di cui all'art.93 del D. Lgs. n.50/2016. (in considerazione di quanto disposto all'articolo 1 comma 4 del D.L. 16/07/2020, n. 76 convertito nella Legge 11 settembre 2020, n. 120, la stazione appaltante non richiede le garanzie provvisorie di cui all'articolo 93 del decreto legislativo n. 50 del 2016).

Cauzione definitiva:

Prima della stipula del contratto, pena la decadenza dall'aggiudicazione, l'Impresa aggiudicataria è tenuta a presentare a favore dell'Ente una cauzione definitiva pari al 10% dell'importo complessivo costituita nelle forme e con le modalità disposte all'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

E' ammessa la riduzione delle garanzie provvisoria e definitiva nelle modalità disposte dai richiamati artt. relativi al codice dei contratti.

Articolo 8 -PENALI

In caso di inosservanza delle norme stabilite dalla convenzione e delle condizioni di organizzazione e di espletamento del servizio definite nel capitolato e nell'offerta tecnica presentata in sede di gara, l'Amministrazione si riserva di applicare le sanzioni previste nel presente articolo.

L'accertamento di eventuali inadempienze sarà contestato alla Ditta a mezzo di apposita comunicazione scritta recante la descrizione dell'inadempienza.

La Cooperativa, entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento, fornirà le eventuali controdeduzioni; decorso tale termine la contestazione si intenderà senz'altro accettata.

L'Amministrazione applicherà le sanzioni previste nel presente articolo tenuto conto delle eventuali controdeduzioni del soggetto affidatario cui saranno comunicate le decisioni assunte.

L'ammontare delle penalità sarà portato in detrazione dal corrispettivo del mese successivo a quello in cui è stata comunicata l'inadempienza ed, occorrendo, il relativo importo sarà prelevato dalla cauzione, salvo la facoltà dell'Ente di adire l'Autorità Giudiziaria per il risarcimento di tutti gli eventuali ulteriori danni, derivati dall'inadempimento.

Saranno applicate penali anche in caso di interruzione o sospensione dal servizio, nella misura di seguito indicata salvi i casi di forza maggiore tempestivamente comunicati all'Amministrazione:

€ 50,00 per ogni giorno di interruzione o sospensione del servizio non giustificati;

da € 100,00 a € 500,00 per ogni altra violazione o inadempimento alle condizioni di organizzazione e/o svolgimento del servizio.

Resta salva la facoltà del Comune, nel caso in cui le inadempienze assumono particolare gravità, di avvalersi del rimedio della risoluzione della convenzione.

Articolo 9 -ASSICURAZIONI E RESPONSABILITA' CIVILE

Il soggetto affidatario è direttamente responsabile di fronte a terzi dei danni di qualsiasi natura, sia a persone che a cose, causate nell'espletamento del servizio.

La Cooperativa affidataria dovrà provvedere a sua cura e spese, a stipulare presso primarie compagnie assicurative idonee polizze di assicurazione a copertura dei seguenti rischi:

- responsabilità civile verso terzi con massimale non inferiore a € 500.000,00 per danni a cose ed a persone;
- a copertura dei seguenti massimali relativi ai rischi da infortunio derivanti dall'espletamento del servizio compreso il rischio in itinere:
 - a) in caso di morte € 100.000,00;
 - b) in caso di invalidità permanente € 150.000,00;
 - c) per spese mediche € 5.000,00.

Tutti gli oneri assicurativi, antinfortunistici, assistenziali e previdenziali, relativi al personale addetto ai servizi affidati, sono a carico dell'affidatario il quale ne è il solo responsabile anche in deroga alle norme che disponessero l'obbligo del pagamento delle spese a carico del Comune o in solido con il Comune, con esclusione di ogni diritto di rivalsa.

Articolo 10 -RINVIO

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente capitolato speciale d'appalto, nel disciplinare di gara e nella convenzione di affidamento del servizio trovano applicazione le norme del codice civile e le norme generali sulla responsabilità contrattuale degli appalti di pubblici servizi.

Articolo 11 -DISPOSIZIONI FINALI

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente capitolato si fa riferimento alle norme di legge vigenti in materia ed in particolare dal Codice Civile.

Articolo 12-SPESE CONTRATTUALI E ONERI DIVERSI

Tutte le spese di contratto, di bollo, di registrazione, accessori e conseguenti, ad eccezione del valore aggiunto (IVA) se dovuta e nella misura prevista che sarà rimborsata dall'Amministrazione Comunale, saranno interamente a carico dell'Impresa aggiudicataria.

Articolo 13 -FORO COMPETENTE

Il Foro di Bari è competente per tutte le controversie connesse o derivanti dal presente Capitolato. In caso di contestazione con l'Appaltatore si farà riferimento all'Autorità Giudiziaria competente.