



CAPITOLATO TECNICO PER

L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI :

TELESOCCORSO E TELEASSISTENZA

DEL CISSAC DI CALUSO

Indice degli articoli

<i>Art. 1 – Amministrazione aggiudicatrice</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Art. 2 – Oggetto dell'affidamento e luogo di prestazione dei servizi.....</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Art. 3 – Destinatari del servizio</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Art. 4 - Durata del servizio</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Art. 5 – Importo dell'affidamento</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Art. 6 – Revisione dei prezzi</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Art. 7 – Scelta del contraente</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Art. 8 – Specificazione del servizio</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Art. 9 – Obblighi della Ditta affidataria</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Art. 10 – Modalità di richiesta del servizio</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Art. 11 – Personale e formazione</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Art. 12 – Obblighi del CISSAC</i>	<i>pag. 6</i>
<i>Art. 13 – Apparecchiature</i>	<i>pag. 6</i>
<i>Art. 14 – Costi a carico dell'utenza</i>	<i>pag. 7</i>
<i>Art. 15 – Corrispettivi e pagamenti</i>	<i>pag. 7</i>
<i>Art. 16 – Subappalto</i>	<i>pag. 7</i>
<i>Art. 17 – Controlli e Verifiche</i>	<i>pag. 8</i>
<i>Art. 18 – Penalità e risoluzione del contratto.....</i>	<i>pag. 8</i>
<i>Art. 19 – Spese contrattuali</i>	<i>pag. 9</i>
<i>Art. 20 – Controversie</i>	<i>pag.9</i>

ART. 1

Amministrazione Aggiudicatrice.

Consorzio Intercomunale Servizi Socio-Assistenziali Caluso (siglabile CISSAC), corrente in Caluso (To), Via San Francesco d'Assisi n. 2.

Art. 2

Oggetto dell'affidamento e luogo di prestazione dei servizi

Oggetto dell'appalto è la gestione del servizio di Telesoccorso e Teleassistenza 24 ore su 24, per n. 365 giorni all'anno.

Il luogo di prestazione del servizio è il territorio di competenza CISSAC consistente in n. 21 Comuni di seguito elencati in ordine alfabetico: Barone Canavese, Borgomasino, Caluso, Candia Canavese, Cuceglio, Maglione, Mazzè, Mercenasco, Montalenghe, Orio Canavese, Perosa Canavese, Romano Canavese, San Giorgio Canavese, San Giusto Canavese, San Martino Canavese, Scarmagno, Strambino, Vestignè, Vialfrè, Villareggia, Vische.

Tutte le prestazioni oggetto del presente appalto sono da considerarsi a tutti gli effetti servizio di pubblico interesse e per nessuna ragione potranno essere sospese o abbandonate. In caso di sciopero devono essere garantiti gli interventi programmati, secondo modalità concordate con la stazione appaltante.

Art. 3

Destinatari del Servizio

Sono destinatari del servizio tutti i cittadini residenti nei 21 Comuni del territorio di competenza CISSAC che abbiano compiuto il 18° anno di età e che rientrino in una delle categorie sottoelencate:

- Anziani ultrasessantacinquenni non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti, con coniuge o familiari conviventi;
- Anziani ultrasessantacinquenni che vivono soli;
- Disabili adulti non autosufficienti con coniuge o familiari conviventi;
- Disabili adulti parzialmente non autosufficienti che vivono soli;
- Adulti con gravi e documentate patologie a rischio, che vivono soli, ovvero con coniuge o familiari conviventi, ma che rimangono soli durante le ore del giorno o della notte.

Art. 4

Durata del servizio

La durata del servizio di Telesoccorso e Teleassistenza è fissata in anni 3 (TRE) decorrenti dal 01.01.2016.

Art. 5

Importo dell'affidamento

L'importo contrattuale per l'intera durata dell'appalto e precisamente 36 mesi è di € 39.420,00 (pari ad € 13.140,00 annui) IVA esclusa ed inclusi oneri per la sicurezza dei dipendenti non soggetti a ribasso.

L'importo a base di gara del canone giornaliero unitario è € 0,60 per utente attivo su linea telefonica fissa, IVA esclusa ed inclusi oneri per la sicurezza dei dipendenti non soggetti a ribasso.

I suddetti importi sono da considerarsi comprensivi di qualsiasi servizio inerente l'attività nel suo complesso, senza alcun diritto a maggiori compensi, ritenendosi l'aggiudicatario in tutto soddisfatto dal Consorzio con il pagamento del canone.

- L'importo contrattuale a base gara è stato determinato tenendo conto:
 - del numero presunto di utenti (attualmente pari a 60 su linea telefonica fissa);
 - dei giorni di durata dell'affidamento, pari a 1095.

Il numero presunto degli utenti (60) non è vincolante per le parti contrattuali in quanto il reale numero degli utenti potrà variare, sia in diminuzione che in aumento, per varie ragioni. Il servizio dovrà essere svolto anche per un numero di utenti minore o maggiore ed impegnerà la Ditta aggiudicataria alle stesse condizioni e senza nessun'altra pretesa.

La presente procedura di affidamento prevede l'esecuzione dei servizi svolti al di fuori delle sedi consorziali (quindi in luoghi sottratti alla giuridica disponibilità dell'Amministrazione committente) e pertanto, non essendovi rischi da interferenze, i costi della sicurezza di cui all'art. 26 del decreto legislativo n. 81/2008 non sussistono. Di conseguenza, per questa tipologia di affidamento, non è prevista la predisposizione del documento unico di valutazione dei rischi da interferenze (D.U.V.R.I.), giusta determinazione dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici n. 3 del 05/03/2008.

Art. 6

Revisione prezzi

La revisione prezzi è effettuata a partire dal 2° anno di contratto, previa richiesta dell'Affidatario e sulla base di istruttoria condotta dai competenti organi tecnici della Amministrazione affidataria, ai sensi della normativa vigente ed in particolare dall'art. 115 del D. Lgs. 163/2006.

Art. 7

Scelta del contraente

Il servizio viene aggiudicato mediante procedura negoziata alla Ditta che proporrà l'offerta economicamente più vantaggiosa per l'Amministrazione. Il CISSAC si riserva di aggiudicare il servizio anche qualora pervenga una sola offerta valida, se ritenuta congrua.

Art. 8

Specificazione del servizio

Il servizio permette alla persona richiedente, che ne abbia i requisiti, di essere collegata con una centrale operativa, attiva 24 ore al dì e per 365 giorni all'anno e si esplica nei seguenti interventi:

- **Telesoccorso:** risposta ad un segnale di aiuto e attivazione immediata del soccorso, pubblico o privato, utile a dare risposta al problema evidenziato;
- **Teleassistenza:** ricezione da parte dell'utente, con cadenza settimanale ed in orario concordato (nella fascia oraria dalle ore 08:00 alle ore 20:00), di una chiamata telefonica da parte dell'operatore volta sia a verificare il regolare funzionamento dell'apparecchiatura che ad accertare le condizioni psico-fisiche dell'utente e ad esercitare una funzione di stimolazione della socializzazione degli stessi.

Art. 9

Obblighi della Ditta affidataria

La Ditta affidataria dovrà adempiere ai seguenti obblighi:

- a) disponibilità di almeno una sede operativa nel territorio della Regione Piemonte;
- b) programmare, di concerto con la Segreteria del CISSAC e il Richiedente il servizio, data ed ora di installazione e collegamento degli utenti segnalati;
- c) installazione, presso l'abitazione di ciascun utente, di un terminale in grado di trasmettere al centro operativo un segnale di allarme riconoscibile; tali terminali dovranno consentire il collegamento in viva-voce con l'utente ed essere debitamente omologati secondo le normative vigenti;
- d) rispetto dei tempi nell'installazione dell'apparecchiatura, vale a dire entro n. 7 (max 10) giorni lavorativi dalla data della richiesta ufficiale trasmessa dalla Segreteria consorziale; tale termine decorre dalla data in cui la domanda del Richiedente, già protocollata in arrivo dal CISSAC ed autorizzata, viene inoltrata alla Ditta affidataria;

- e) successivamente all'installazione dell'apparecchiatura e al relativo collaudo, impartire istruzioni semplici e chiare all'utenza circa le modalità di utilizzo del telecomando e del terminale;
- f) stipula di contratto di fornitura del servizio con l'utenza;
- g) ricezione e gestione degli allarmi in arrivo;
- h) compilare e memorizzare in centrale operativa un'apposita scheda per ogni singolo utente, contenente non solo i dati anagrafici (compresi quelli di eventuali conviventi), ma bensì i dati più significativi e utili, sia sanitari (eventuali patologie presenti, terapie in corso, allergie, ecc.) che sociali, per un pronto ed efficace intervento. La scheda dovrà essere aggiornata periodicamente e predisposta in modo da contenere i dati relativi alla persona, ai parenti, agli amici, ai vicini, da avvisare in caso di necessità. Dovrà contenere la data, l'ora, il motivo della chiamata, gli interventi predisposti e la struttura o il servizio che sono stati immediatamente interessati, il momento in cui viene effettuato il controllo dell'avvenuto intervento richiesto e i provvedimenti assunti;
- i) collegamento dei terminali di ogni utente con la centrale operativa primaria e con una secondaria (a garanzia della ricezione dei segnali di allarme in caso di non funzionamento o malfunzionamento della centrale principale);
- j) trasmissione alla Segreteria del CISSAC di un rapporto di avvenuta installazione e collegamento al servizio dell'utente, ovvero di mancata installazione indicandone le cause;
- k) gestione e coordinamento del servizio di Teleassistenza;
- l) disporre di una scorta di apparati terminali pari almeno al 10% degli utenti allacciati;
- m) garantire la manutenzione delle apparecchiature utilizzate e l'eventuale immediata sostituzione in caso di malfunzionamento;
- n) in caso di cessato utilizzo del servizio da parte di un assistito per qualunque ragione o causa, provvedere al ritiro, a propria cura e spese, dell'apparecchiatura installata.

La Ditta affidataria "entrante" si impegna, altresì, ad acquisire tutti gli utenti già allacciati in stretta collaborazione con la Ditta affidataria "uscente", in modo da creare il minor disagio possibile all'utenza nell'erogazione del servizio. A tal proposito è data facoltà alla Ditta "entrante" di avvalersi dei servizi resi dalla Ditta "uscente" fino al completamento delle operazioni di cambio delle apparecchiature ed acquisizione dell'intera banca-dati nei sistemi della Ditta "entrante". In tal caso i rapporti saranno regolati direttamente fra le due Ditte.

Art. 10

Modalità di richiesta del servizio

L'ammissione al servizio avverrà mediante istanza dell'interessato presentata all'ufficio Protocollo del CISSAC.

Art. 11

Personale e Formazione

Per l'espletamento dei servizi oggetto della presente procedura, la Ditta affidataria deve avvalersi di proprio personale specializzato.

Gli operatori, di cui la Ditta affidataria garantisce la riservatezza, sono tenuti al rispetto del segreto professionale; devono pertanto astenersi dal divulgare a terzi notizie o fatti di cui essi sono venuti a conoscenza nell'espletamento del loro servizio, applicando in modo conforme la vigente normativa sul trattamento dei dati personali (decreto legislativo 196/2003 e s.m.i.).

L'aggiudicatario deve garantire, a proprio totale carico, la formazione e l'aggiornamento del personale tramite appositi corsi di formazione.

Se la cooperativa si avvale di volontari e/o obiettori di coscienza il loro apporto deve essere aggiuntivo all'organico previsto dalla convenzione (pertanto la cooperativa deve indicare il n° di volontari ed obiettori).

Nessun rapporto di impiego può configurarsi o costituirsi tra il personale della Ditta affidataria ed il CISSAC.

La ditta aggiudicataria si impegna a:

- a) fornire preventivamente al CISSAC gli elenchi nominativi del proprio personale utilizzato, con l'indicazione della/e mansione/i svolta/e nell'erogazione del servizio oggetto della presente procedura;
- b) fornire l'indicazione di un proprio Responsabile a cui il CISSAC dovrà far riferimento per il servizio oggetto della presente procedura;
- c) comunicare al CISSAC il nominativo del proprio Responsabile per la Privacy, in osservanza del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i.;

Art. 12

Obblighi del CISSAC

Il CISSAC, attraverso i propri uffici preposti, si impegna a:

- a) fornire l'indicazione del Responsabile e del Referente del servizio a cui la Ditta affidataria dovrà far riferimento nello svolgimento delle attività inerenti il servizio oggetto della presente procedura;
- b) accogliere le richieste di collegamento al servizio, informare, valutare e formalmente comunicare alla Ditta affidataria i nominativi dei soggetti aventi diritto all'attivazione. La segnalazione ufficiale avviene attraverso apposita modulistica da inviare a mezzo e-mail, contenente i primi dati necessari all'attivazione ed alla presa in carico dell'utente;
- c) predisporre ed adeguare la propria modulistica di concerto con la Ditta affidataria, ai fini di una migliore ottimizzazione nella raccolta delle informazioni necessarie;
- d) su specifica richiesta della Ditta affidataria, fornire una mappa aggiornata dei soccorritori istituzionali pubblici e privati presenti sul territorio di competenza del CISSAC e/o della ASL TO4;
- e) pianificare il calendario delle installazioni/manutenzione/assistenza, concordandone tempi e modalità sia con soggetto richiedente (o chi per esso) relativamente alla propria disponibilità, sia con la Ditta affidataria relativamente al proprio programma di interventi;
- f) comunicare, sia alla Ditta affidataria, sia all'utenza, notizie e segnalazioni riguardanti:
 - attivazioni
 - richieste di verifica funzionamento
 - segnalazione guasti e/o anomalie
 - sospensioni del servizio e relative cause
 - disdette definitive dal servizio
 - richieste di ritiro apparecchiature
- g) mantenere la riservatezza delle informative relative ai soggetti richiedenti e/o fruitori del servizio, da qualsiasi fonte provengano, in applicazione del Decreto Legislativo 196/2003 e s.m.i..

Art. 13

Apparecchiature

Le apparecchiature devono essere **interamente fornite** dalla Ditta affidataria del servizio. Le stesse devono essere omologate e rispondenti alle vigenti normative. Al termine della fase di installazione presso il domicilio del Richiedente, devono essere eseguite prove con la Centrale operativa al fine di verificarne il regolare funzionamento.

Il software utilizzato dalla ditta affidataria deve poter permettere il controllo a distanza dello stato delle batterie degli apparecchi e dei telecomandi in dotazione.

Le apparecchiature dotate di dispositivi viva-voce per l'invio di allarmi ed i telecomandi indossabili dagli utenti necessari al funzionamento del servizio, dovranno rispondere ai seguenti requisiti minimi:

- omologazione del Ministero Poste e Telecomunicazioni;
- inoltro di segnali di allarme al sistema informatizzato;
- conformità alle norme di compatibilità elettromagnetica e alle norme che regolamentano le caratteristiche degli apparecchi di telecomunicazione;
- dotazione di dispositivo viva-voce che entri in funzione anche tramite uso di un telecomando;

- capacità di funzionamento del terminale nel caso di temporanea interruzione dell'erogazione di energia elettrica per almeno n. 8-10 giorni;
- dotazione di telecomando, indossabile dall'utente, resistente all'acqua per consentire l'utilizzo all'abbonato anche durante la cura dell'igiene personale e resistente alla caduta sul concreto da metri due di altezza;
- il telecomando deve essere fornito di batterie che garantiscano un'autonomia di almeno un anno.

Art. 14

Costi a carico dell'utenza

Il costo della chiamata a carico dell'utente deve essere esclusivamente quello di una chiamata urbana anche se proveniente da altro distretto telefonico.

Eventuali spese per l'installazione della linea telefonica fissa e/o spese inerenti modifiche all'impianto elettrico presso l'abitazione del Richiedente (posa o spostamento di prese elettriche aggiuntive, ecc.) necessarie per l'erogazione del servizio, sono a carico dell'utente.

Art. 15

Corrispettivi e pagamenti

Il corrispettivo del servizio è dato dal canone unitario giornaliero, moltiplicato per il numero complessivo dei giorni di collegamento al servizio di tutti gli utenti attivi nel periodo contrattuale + IVA in misura di legge;

E' prevista la compartecipazione al costo del canone da parte degli utenti (attualmente pari ad Euro 0,28 più IVA ad personam).

L'impresa aggiudicataria fatturerà direttamente all'utente la parte di canone a carico dello stesso.

La fatturazione della parte di canone a carico dell'amministrazione ha cadenza mensile, salvo diverso accordo tra le parti.

In caso di ritardo, nei pagamenti da parte degli utenti, superiore a 10 giorni, i relativi importi saranno fatturati all'ente il mese successivo a quello al quale il mancato pagamento si riferisce.

L'impresa affidataria procede alla fatturazione del servizio riferito al mese/periodo precedente previo invio al CISSAC degli elenchi riferiti al mese/periodo precedente contenenti le utenze attive, quelle attivate e disattivate nel mese, per i dovuti controlli di rispondenza dei dati.

Per "utenza attiva" si intende il periodo che decorre dalla data di installazione/attivazione del servizio fino alla data di comunicazione ufficiale di disattivazione dello stesso, effettuata dal CISSAC a seguito delle dovute verifiche.

Il pagamento del corrispettivo per l'erogazione del servizio avviene entro 30 (trenta) giorni dalla data di arrivo della fattura elettronica al protocollo del CISSAC.

Il CISSAC si riserva la facoltà di procrastinare il pagamento qualora insorgano contestazioni circa la rispondenza dei dati riferiti al numero delle utenze e all'ammontare della fattura; si riserva inoltre di comminare eventuali penalità trattenendone l'ammontare dagli importi fatturati.

In via di autotutela il CISSAC si riserva di sospendere in tutto o in parte la liquidazione ove, da successivo riscontro, si verificano inadempienze e/o irregolarità nel servizio prestato.

Art. 16

Subappalto

E' vietato cedere anche parzialmente il servizio, pena l'immediata risoluzione del contratto e la perdita della cauzione a titolo di risarcimento dei danni e delle spese causate all'Amministrazione e fatti salvi i maggiori danni accertati.

Art. 17

Controlli e Verifiche

Il CISSAC, tramite gli uffici preposti, effettua controlli, verifiche ed ispezioni ogni qualvolta lo ritenga opportuno ed in tutte le sedi che riterrà necessarie, in ordine al regolare svolgimento del servizio, al mantenimento del livello quali-quantitativo delle prestazioni, all'efficienza ed al rispetto degli impegni assunti con il presente capitolato.

L'Ente si riserva la facoltà di eseguire verifiche periodiche e di richiedere con lettera informazioni scritte alla Cooperativa in ordine all'inserimento lavorativo dei lavoratori svantaggiati.

La ditta aggiudicataria si impegna a rendere immediatamente note al CISS-AC le situazioni in cui dovesse incorrere a seguito di ispezioni e verifiche, sia ordinarie che straordinarie, da parte degli Enti all'uopo deputati nonché i risultati di dette ispezioni, attraverso la trasmissione dello specifico verbale, con precisa notifica all'Ente nel caso di contestazioni, di ogni tipo di irregolarità riscontrate ed eventuali conseguenti diffide.

Art. 18

Penalità e risoluzione del contratto

La Ditta aggiudicataria, nell'esecuzione dei servizi previsti dal presente disciplinare, ha l'obbligo di uniformarsi a tutte le disposizioni di legge vigenti e di futura emanazione durante la validità del contratto.

Ove non attenda a tutti gli obblighi, ovvero violi le disposizioni del presente disciplinare, l'aggiudicataria è tenuta al pagamento delle seguenti sanzioni:

- una penalità di € 60,00# per ogni violazione relativa al mancato rispetto dei termini di installazione, di manutenzione, e per ogni giornata di interruzione o di mancato espletamento del servizio per ogni singolo utente;
- una penalità di € 600,00# per ogni interruzione o mancato espletamento del servizio per tutti gli utenti, imputabile al malfunzionamento della centrale di ascolto;

L'applicazione della penalità dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza fatta dall'ente con raccomandata, alla quale l'aggiudicatario avrà la facoltà di presentare le sue controdeduzioni entro non oltre 10 (DIECI) giorni dalla notifica della contestazione.

Si procederà al recupero delle penalità, mediante ritenuta sul canone del mese nel quale è assunto il provvedimento o sulla cauzione definitiva prestata.

La penalità ed ogni altro genere di provvedimento sono notificate all'aggiudicataria in via amministrativa.

Oltre a quanto previsto dall'art.6. della L.R. 18/94 la convenzione è risolta in caso di:

- gravi violazioni degli obblighi contrattuali non sanate dalla ditta appaltatrice nonostante diffide formali del Responsabile del servizio;
- abbandono o mancata effettuazione da parte del personale del servizio affidato;
- impiego di personale non sufficiente a consentire il livello di efficacia e di efficienza del servizio.
- per ritardato pagamento da parte dell'Ente superiore a mesi sei;
- qualora il monte ore lavorative delle persone svantaggiate inserite, risulti inferiore del 30% rispetto a quanto stabilito;
- qualora la percentuale del 30% delle persone svantaggiate, prescritta dalla legge, non sia più presente nella intera compagine della Cooperativa e del fatto non sia stato informato l'Ente e l'Assessorato regionale preposto alla tenuta dell'albo delle cooperative sociali entro 30 gg. dal verificarsi dell'evento.

Il CISSAC avrà comunque la piena facoltà di risolvere il contratto e procedere ad una nuova procedura di affidamento per la gestione del servizio di che trattasi in caso di continue e ripetute inadempienze che, a suo insindacabile giudizio, comportino grave danno all'Ente stesso, dandone, in tale ipotesi, preavviso 30 (TRENTA) giorni prima. La cauzione sarà trattenuta a parziale o totale risarcimento del danno.

Art. 19
Spese contrattuali

Tutte le spese, imposte e tasse inerenti il contratto, quali quelle di bollo, i diritti fissi di segreteria e di scritturazione, sono a carico della ditta contraente. Per quanto riguarda l'I.V.A. si fa espresso rinvio alle disposizioni di legge in materia.

Art. 20
Controversie

Per ogni controversia che potesse derivare nel corso del servizio e nell'applicazione delle norme contenute nella convenzione è competente il Foro di Ivrea (Torino)