



COMUNITÀ DELLA VALLAGARINA

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI PER L'ORGANIZZAZIONE E LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI TELESOCORSO-TELECONTROLLO DOMICILIARE

Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto l'organizzazione e la gestione, secondo le modalità indicate nei successivi articoli, del Servizio di "telesoccorso-telecontrollo domiciliare" nell'ambito territoriale della Provincia di Trento.

Il telesoccorso/telecontrollo è un servizio a domanda individuale, rivolto ad anziani, persone malate e diversamente abili, che vivono sole e che necessitano di un presidio di controllo delle emergenze e di un servizio di assistenza erogato attraverso l'uso della telefonia fissa e mobile con scheda SIM comprensiva di traffico telefonico a carico dell'utente, e con il supporto di un centro specializzato, che possa organizzare in modo mirato, rapido ed efficace, interventi di emergenza 24 ore su 24 ore.

Il numero di utenti collegati al servizio, da tenere quale riferimento anche per quanto segue è di 950 unità; tale numero può aumentare e diminuire nel corso dei dodici mesi di vigenza contrattuale, senza che l'Impresa a cui sarà affidato il servizio, e che di seguito sarà chiamata semplicemente Impresa, possa accampare diritti o pretese di variazioni del prezzo che sarà fissato in sede di aggiudicazione dell'appalto, purché la variazione in più o in meno rimanga entro il 20% del numero di utenti collegati. A tal fine il numero di utenti da assumere quale base di calcolo come detto è di n. 950 (novecentocinquanta/giorno).

L'Impresa dovrà svolgere il servizio per tutti gli utenti che verranno comunicati dal Servizio Socio Assistenziale della Comunità della Vallagarina, indipendentemente dal luogo di residenza o dimora, pur sempre nell'ambito territoriale della Provincia Autonoma di Trento.

Art. 2 - DURATA

Il contratto di appalto ha la durata di dodici mesi, decorrente dal 1° luglio 2020 e con termine al 30 giugno 2021.

Art. 3 - PREZZO

Il prezzo dell'appalto sarà stabilito in sede di affidamento e dovrà tenere conto di tutti gli oneri relativi alla gestione del servizio, intendendosi tali tutti gli adempimenti ed operazioni necessarie all'avvio del servizio, le manutenzioni ordinarie e straordinarie dei telecomandi e di tutti gli apparati terminali, così come delle apparecchiature presenti nella Centrale Operativa della Comunità della Vallagarina, gli interventi atti a garantire il funzionamento degli apparati terminali, compreso il collegamento e i trasferimenti richiesti dalla Comunità, l'assunzione, retribuzione e gestione del personale e l'organizzazione complessiva del servizio.

Il prezzo di aggiudicazione deve intendersi onnicomprensivo, esclusa l'I.V.A., e riferito ad utente, ovvero ad apparecchio terminale collegato, per giorno di utilizzo.

Considerata la durata del contratto il medesimo non è soggetto ad aggiornamento per la variazione dell'indice ISTAT.

Verificandosi una diminuzione o un aumento del numero di utenti, ovvero del numero di apparecchi collegati, di oltre il 20% (ventipercento), come previsto dal precedente articolo 1., il prezzo vigente a quella data sarà aumentato, se è avvenuta una variazione in diminuzione, e diminuito, se è avvenuta una variazione in aumento, nella misura di punti percentuali 5 (cinque).

La variazione del prezzo sarà comunque riconosciuta al verificarsi di una diminuzione o un aumento del numero di utenti che perduri almeno per quindici giorni naturali consecutivi.

La variazione sarà riconosciuta dal primo giorno del mese successivo all'accertamento della perdurante variazione. Il nuovo prezzo sarà riferito a tutti gli apparati terminali collegati.

Se il numero di utenze rientra nuovamente nella fascia di scostamento del 20% (ventipercento), il prezzo sarà nuovamente quello di aggiudicazione.

Art. 4 - CONTENUTI DELLA PRESTAZIONE e MODALITA' OPERATIVE DI GESTIONE

Le prestazioni che devono essere garantite sono le seguenti:

il Servizio di Telesoccorso: gestione telefonica delle segnalazioni di:

- allarme di pericolo sociale,
- allarme di pericolo salute,
- allarme di pericolo sicurezza,

inviata dall'utenza alla Centrale Operativa di Rovereto funzionante per 24 ore al giorno, per tutti i giorni dell'anno solare, festivi compresi, in grado di gestire la segnalazione dall'insorgere del bisogno alla conclusione di tale condizione.

L'Appaltatore dovrà gestire e garantire l'attivazione e la gestione delle procedure per l'intervento dei Servizi Sanitari, delle Forze dell'Ordine, dei familiari e/o di coloro che sono individuati in un'apposita scheda informativa dell'utente, preventivamente concordata tra la ditta citata e il Servizio Socio Assistenziale della Comunità, e agli operatori sociali di riferimento della persona interessata alla segnalazione.

Il Servizio di telecontrollo (chiamata del Centro Operativo di Rovereto all'utente): servizio di monitoraggio periodico, di norma a cadenza settimanale con almeno una (1) chiamata, che può assumere anche frequenza più intensa su segnalazione del Servizio Socio Assistenziale di Comunità per particolari esigenze, e ciò al fine di accertare le condizioni psico-fisiche degli utenti, esercitare una funzione di stimolazione dell'attività e di socializzazione degli stessi, nonché di verificare il buon funzionamento dell'apparecchiatura e la capacità di utilizzo dell'attrezzatura da parte dell'utente. Dovrà invece seguire le cadenze e le finalità evidenziate dall'Assistente Sociale nei casi specificamente segnalati.

Il Servizio dovrà essere garantito dal lunedì al venerdì nella fascia oraria dalle ore 8:00 alle ore 20:00 e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00.

Onde garantire un costante standard di affidabilità della tecnologia per tutta la durata dell'affidamento, tutte le apparecchiature periferiche installate presso il domicilio degli utenti e tutte le apparecchiature di centrale installate presso i Centri Operativi della Comunità della Vallagarina e della ditta aggiudicataria ed utilizzate per la ricezione degli allarmi, lanciati

anche attraverso il sistema di telefonia mobile, devono possedere i seguenti requisiti minimi previsti dalla normativa in essere:

- standard di qualità e adeguatezza al tipo di servizio e all'innovazione tecnologica, oltre ad essere rigorosamente a norma di legge;
- dotazione di sistema a viva voce la cui portata sia tale da poter comunicare da tutti i punti di un'abitazione di media dimensione (raggio d'azione 80-100 metri); l'apparato deve inviare segnali di allarme su "Linea Verde" a carico dell'Impresa, senza alcun onere aggiuntivo a carico dell'utente;
- dotazione di radio comando impermeabile per consentirne l'utilizzo all'abbonato anche durante la cura dell'igiene personale; nel caso di batterie quasi scariche, il radiocomando deve essere in grado di segnalare l'anomalia al terminale;
- capacità di funzionare anche nel caso di temporanea interruzione dell'energia elettrica. Il radio comando fornito agli utenti dovrà avere caratteristiche tecniche tali da consentirne un uso facilitato e semplice.

Per lo svolgimento del servizio di telesoccorso - telecontrollo, presso le Centrali Operative descritte al successivo art. 7, l'Impresa dovrà avvalersi di personale da essa dipendente, in numero congruo, altamente specializzato e con garanzia di formazione e aggiornamento annuale attraverso appositi corsi, il cui onere sarà a carico dell'Impresa stessa.

Il servizio di telesoccorso deve essere disponibile nelle seguenti tre modalità:

- telesoccorso su linea fissa
- telesoccorso su linea mobile
- telesoccorso su linea GSM.

Il dispositivo per attivare la chiamata di telesoccorso deve essere disponibile nelle tre modalità seguenti:

- a pulsante (panic button)
- a strappo
- a polso

Art. 5 - OBBLIGHI INIZIALI DELL'IMPRESA

L'Impresa accetta incondizionatamente l'utilizzo della centrale operativa ora in funzione presso la sede di Via Pasqui, 10 in Rovereto, di proprietà della Comunità della Vallagarina, assumendo a proprio carico tutte le spese di manutenzione ordinaria, ivi compreso il canone mensile di manutenzione di € 500,00 più l'I.V.A. che dovrà essere corrisposto trimestralmente direttamente all'impresa costruttrice della centrale.

La Centrale dovrà essere predisposta per il collegamento con due o più posti lavoro per la gestione degli allarmi.

L'adeguamento tecnologico della Centrale per rendere compatibili eventuali altri tipi di apparati terminali, previa verifica della disponibilità dei protocolli di comunicazione, è ad esclusivo e totale carico dell'Impresa.

L'Impresa dovrà curare tutte le attività di studio e ricerca inerenti all'organizzazione del servizio di telesoccorso-telecontrollo, in particolare:

- a) l'analisi e conoscenza del territorio nei quali dovrà essere attivato il servizio;
- b) la costituzione e l'aggiornamento di una mappa dei soccorritori pubblici e privati;
- c) la predisposizione e l'adeguamento della banca dati delle utenze e statistiche;
- d) i contatti con la Comunità Vallagarina, con i soccorritori, con i servizi sociali e sanitari per la messa a punto delle procedure;
- e) l'analisi delle esigenze operative in relazione al personale, alle attrezzature, agli aspetti tecnici, al software applicativo, alle linee telefoniche;

- f) intervenire presso ciascun utente per l'inserimento della nuova numerazione telefonica che permetta il collegamento e il dialogo con le centrali operative. Tale adempimento dovrà concludersi entro il più breve tempo possibile e comunque nei sette giorni successivi dall'avvio del servizio.

Quanto indicato alle lettere b), c) d) e f) dovrà effettuarsi in accordo con il Servizio Socio-Assistenziale della Comunità della Vallagarina.

Art. 6 - OBBLIGHI INIZIALI DELLA COMUNITÀ DELLA VALLAGARINA

La Comunità Vallagarina, anche attraverso soggetti terzi, fornirà all'Impresa una mappa aggiornata dei servizi socio-assistenziali e sanitari operanti nell'ambito di competenza e tutte le informazioni utili al fine di operare il miglior collegamento possibile fra gli Enti gestori, il Servizio Socio-Assistenziale e lo stesso servizio di telesoccorso-telecontrollo.

Art. 7 - GESTIONE DEL SERVIZIO

Con la data di inizio dell'appalto l'Impresa dovrà:

- a) subentrare nella gestione delle utenze e di tutti gli apparati terminali già collegati;
- b) attivare con proprio personale dipendente la Centrale Operativa nella sede messa a disposizione dalla Comunità della Vallagarina (ora in Via Pasqui, 10 - Rovereto) per non meno di 12 (dodici) ore giornaliere, dalle ore 8:00 alle ore 20:00 dal lunedì al venerdì, e non meno di 5 (cinque) ore il sabato, dalle ore 8:00 alle ore 13:00. Dovrà essere garantito il servizio di telecontrollo con la contemporanea presenza e prestazione di due dipendenti, per un numero di ore giornaliere, dal lunedì al venerdì, di una ora ogni cento utenti. Il Piano di lavoro con le risorse umane impiegate dovrà essere comunicato al Responsabile del Servizio Sociale, così come ogni eventuale variazione che dovesse intervenire. Non può essere impiegato personale dipendente con carico orario settimanale inferiore alle 18 ore.
- c) attivare con proprio personale dipendente una seconda Centrale Operativa, di proprietà dell'Impresa, la quale deve essere collegata con tutti gli utenti del Servizio per 24 ore su 24 e per tutti i giorni all'anno, al fine di ricevere le chiamate che, per qualsiasi causa, compresa l'inattività negli orari di cui alla precedente lett. b), non pervenissero alla Centrale Operativa di Rovereto; gli archivi di servizio delle due Centrali Operative devono essere allineati in tempo reale;
- d) collegare, su richiesta della Comunità della Vallagarina, tutti gli utenti segnalati, indipendentemente da dove essi siano, pur sempre in abitazioni situate nel territorio della Provincia Autonoma di Trento e dotate di apparecchio collegato col servizio di telefonia fissa o mobile.
- e) adeguare le Centrali Operative ad accogliere le nuove utenze da collegare;
- f) installare, entro 7 giorni dalla richiesta della Comunità della Vallagarina, presso l'abitazione di ciascun utente un terminale, fornito dalla stessa, in grado di trasmettere alla Centrale Operativa un segnale di allarme riconoscibile;
- g) sostituire, se non più funzionante, o riparare, entro 24 ore dalla richiesta, l'apparato terminale presso l'abitazione dell'utente, ad eccezione delle richieste di segnalazione del guasto e pervenute oltre le ore 8.00 delle giornate pre festive, nel qual caso la sostituzione o la riparazione deve avvenire entro le 48 ore successive la chiamata;
- h) assicurare la manutenzione di tutte le apparecchiature centralizzate e periferiche utilizzate per l'espletamento del servizio. L'impresa dovrà tener conto che per tali incombenze, sulla base di dati consuntivi, il numero medio di accessi alle abitazioni degli utenti è stato calcolato in 1.200/anno.
- i) attivare il collegamento dei terminali di ogni utente con il Centro Operativo di Rovereto e con l'altro Centro Operativo di proprietà dell'Impresa. Va considerato che mediamente

avvengono trasferimenti, anche temporanei, dell'apparato terminale nella misura del 2% circa di quelli in dotazione e comunque entro una percentuale massima del 5%;

- j) dotare la Centrale Operativa di un adeguato numero di linee telefoniche, comunque non inferiore a sette;
- k) compilare e memorizzare attraverso un software gestionale dedicato e direttamente fruibile nei Centri Operativi una apposita scheda per ogni singolo utente (*cartella utente*) contenente i dati più significativi e utili, sia sanitari che sociali, per un pronto ed efficace intervento; la scheda dovrà essere concordata con la Comunità della Vallagarina e predisposta in modo da contenere i dati relativi alla persona, ai parenti, agli amici, ai vicini da avvisare in caso di necessità e essere aggiornata periodicamente. Inoltre, sulla predetta scheda o altro supporto, dovranno essere riportati i dati della chiamata di soccorso o del controllo, con 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;
- l) comunicare immediatamente alla Comunità della Vallagarina le eventuali cessazioni o temporanee sospensioni di utilizzo del servizio di cui venisse a conoscenza, ai fini di una valutazione, da parte della Comunità stessa, della sussistenza dei requisiti per il mantenimento del servizio;
- m) in caso di cessato utilizzo del servizio da parte di un utente per qualsiasi ragione o causa, provvedere entro due giorni dalla comunicazione al ritiro dell'apparecchiatura installata. Eventuali difficoltà nel ritiro dovranno essere comunicate alla Comunità della Vallagarina;
- n) fornire alla Comunità della Vallagarina ogni dato statistico che verrà richiesto, in particolare con invio a cadenza mensile dei dati riferiti alla movimentazione dell'utenza e agli allarmi pervenuti;
- o) per ogni utente collegato dovrà essere informato telefonicamente il suo medico di base che, successivamente, sarà informato quando un allarme, pervenuto nelle ore e nei giorni in cui la medicina di base non è attiva, comporterà il ricovero dell'utente in una struttura sanitaria di cura;
- p) fornire adeguata assistenza tecnica relativamente al servizio nel suo complesso.

Art. 8 - VERIFICHE, CONTROLLI, ISPEZIONI E INFORMAZIONI

La Comunità della Vallagarina si riserva di promuovere, con personale autorizzato, ispezioni e controlli sulla puntuale osservanza delle norme e condizioni contrattuali e sulla corretta gestione del servizio.

Nel periodo di validità del contratto dovrà tenersi un incontro di verifica fra l'Impresa appaltatrice e la Comunità della Vallagarina. A detto incontro potranno partecipare i rappresentanti degli enti che aderiscono al servizio.

L'impresa aggiudicataria è impegnata a dare una adeguata informazione alla Comunità della Vallagarina e agli Enti Gestori sull'andamento del servizio, garantendo la promozione dello stesso, anche mediante incontri con gli operatori dei Servizi Sociali territoriali, l'utenza o la popolazione interessata, con cadenza e modalità fissate dalla Comunità della Vallagarina.

L'eventuale utilizzo dell'automezzo di proprietà dell'impresa o del dipendente, per lo svolgimento delle attività di informazione e promozione di cui al comma precedente, verrà compensato con una indennità chilometrica nella misura vigente per i dipendenti della Comunità.

Art. 9 - DISPONIBILITÀ DEI LOCALI, DELLE ATTREZZATURE E APPARECCHIATURE

La Comunità della Vallagarina, ai fini della gestione del Servizio di telesoccorso-telecontrollo mette a disposizione dell'Impresa quanto segue:

- idonei locali, predisposti, arredati e riscaldati, quale sede della Centrale Operativa del servizio, situati nell'ambito comunale di Rovereto. La Comunità della Vallagarina assicura altresì la pulizia, e ogni manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali;
- tutte le spese derivanti dall'eventuale cambio di sede della Centrale Operativa di Rovereto saranno a carico della Comunità della Vallagarina;
- tre personal computer con relativa stampante;
- tutti gli apparati terminali con telecomando, necessari allo svolgimento del servizio. A tal fine sarà sempre garantita all'Impresa una scorta di apparati terminali nella misura del 7% di quelli attivati.

ART. 10

Condizioni economico-normative da applicare al personale impiegato nel servizio

Fermo quanto stabilito dall'art. 11 del presente capitolato, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge provinciale n. 2/2016 e s.m., nonché della deliberazione di Giunta provinciale n. 1796 di data 14 ottobre 2016, trovano applicazione le disposizioni economico-normative non inferiori a quelle previste dal Contratto Collettivo Nazionale del lavoro di riferimento ed integrativo provinciale, se presente. Le medesime condizioni devono essere garantite ai soci lavoratori dipendenti da società cooperative.

Le predette condizioni economico-normative riguardano unicamente le seguenti voci:

- a) minimi retributivi CCNL e CCPL;
- b) mensilità aggiuntive CCNL e CCPL;
- c) maggiorazione per lavoro straordinario, festivo notturno e supplementare;
- d) eventuali premi di risultato previsti da CCNL e CCPL;
- e) trattamento economico per malattia, infortunio e maternità;
- f) ROL ed ex festività;
- g) modalità di cambio appalto.

L'eventuale differenza retributiva derivante dall'applicazione del CCNL ed eventuale CCPL di riferimento formerà la quota (c.d. "indennità appalto") che è riconosciuta per l'intero periodo di svolgimento del servizio affidato in appalto, oggetto del presente capitolato. Gli istituti contrattuali quali 13esima, 14esima e TFR maturano pro-quota in riferimento alla durata delle prestazioni nell'appalto.

Qualora i minimi retributivi dei contratti di riferimento individuati vengano rideterminati successivamente all'aggiudicazione dell'appalto e vengano incrementati, l'indennità di appalto non viene incrementata. Qualora durante l'esecuzione del contratto l'affidatario, che applica il CCNL o il CCPL diverso da quello di riferimento, veda incrementare i minimi retributivi per effetto dei rinnovi contrattuali, assorbirà gli incrementi fino a concorrenza della determinazione dell'appalto.

ART. 11

Disposizioni per la tutela del lavoro in caso di cambio di gestione

Ai sensi dell'art. 32, comma 4, della L.p. 2/2016, l'affidatario è tenuto a garantire la continuità dei rapporti di lavoro, in essere al momento del subentro, del personale già impiegato nei servizi oggetto di gara, ferma restando la facoltà di armonizzare successivamente l'organizzazione del lavoro, previo confronto sindacale. In questo caso l'assunzione è effettuata garantendo a ciascun dipendente le condizioni economiche, come definite dalla contrattazione nazionale collettiva di lavoro e dalla contrattazione integrativa - con riguardo alla retribuzione complessiva -, nonché dal contratto individuale di lavoro - con riguardo all'anzianità e al monte ore di lavoro -, esistenti alla data del 10.03.2020. È fatta salva l'applicazione di previsioni della contrattazione collettiva, se più favorevoli. A tal fine è **allegata al presente capitolato la "Tabella A".**

Le assunzioni sono effettuate in misura inferiore rispetto al numero di dipendenti come sopra individuato nel caso in cui detta riduzione sia giustificata, in sede di verifica di congruità dell'offerta, con riguardo ad innovazioni tecnologiche oppure alla disponibilità di personale dipendente dell'offerente che potrebbe essere destinato all'esecuzione dell'appalto senza essere distolto da altre attività dell'operatore economico, in relazione a quanto indicato in offerta. La documentazione prodotta in sede di gara ed eventualmente anche quella prodotta a giustificazione in sede di verifica della congruità dell'offerta costituisce precisa obbligazione contrattuale. In questi casi l'aggiudicatario effettua, entro trenta giorni dalla stipulazione del contratto, un esame congiunto con le organizzazioni sindacali provinciali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale, con le rappresentanze sindacali aziendali e le rappresentanze sindacali unitarie, se presenti, per la verifica del trattamento garantito al personale impiegato nell'appalto precedente, a qualsiasi titolo, anche come socio lavoratore. Fermo restando quanto stabilito dal comma 1 dell'art. 32 della Lp. n. 2/2016, il confronto assume a oggetto le esigenze tecnico-organizzative dell'impresa subentrante in relazione all'appalto da gestire, contemperando le esigenze di stabilità occupazionale del personale impiegato nella gestione uscente e le condizioni contrattuali da applicare ai lavoratori assunti. L'accordo tra le parti può essere assunto anche in deroga a quanto previsto dal comma 4 bis dell'art. 32 della L.p. n. 2/2016 ed è trasposto in un verbale sottoscritto dalle parti medesime. In caso di dissenso, le parti redigono un verbale di mancato accordo in cui, tra l'altro, l'aggiudicatario indica i motivi in virtù dei quali assume il personale impiegato nell'appalto precedente in misura inferiore rispetto al numero di dipendenti individuato negli atti di gara. In entrambi i casi, l'aggiudicatario invia copia del verbale all'amministrazione aggiudicatrice.

L'affidatario, al fine di consentire il rispetto di quanto previsto da questo articolo anche nel prossimo affidamento, è tenuto a trasmettere all'amministrazione appaltante, a mezzo di posta elettronica certificata, in forma anonima, le informazioni, anche con riguardo ad eventuali cause di lavoro in essere, relative al proprio personale dipendente, compresi i soci lavoratori, impiegato nell'esecuzione dell'appalto, attraverso la compilazione dell'*"Elenco del personale"*, recante i dati contenuti nella *"Tabella A"* allegata al presente capitolato. L'elenco è formato con riferimento alla data indicata nella richiesta della amministrazione appaltante.

L'inadempimento degli obblighi derivanti dalla clausola sociale comporta la risoluzione del contratto qualora ricorrano i presupposti di grave inadempimento, secondo quanto previsto dall'art. 108, comma 3, del Codice dei contratti pubblici. Qualora non ricorra il caso di grave inadempimento, il mancato rispetto degli obblighi derivanti dalla clausola sociale comporta l'applicazione di una penale commisurata alla gravità della violazione, secondo quanto previsto dall'art. 19 del presente capitolato.

ART. 12 - SICUREZZA

L'affidatario si obbliga a ottemperare, nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori, a tutte le prescrizioni derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, nonché di prevenzione e disciplina antinfortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

In particolare, si impegna a rispettare e a fare rispettare al proprio personale nell'esecuzione delle obbligazioni contrattuali tutte le norme e gli adempimenti di cui al D.Lgs. n. 81/2008 e s.m..

L'affidatario s'impegna ad adottare tutti i mezzi ritenuti necessari a garantire una perfetta rispondenza alle vigenti disposizioni igienico-sanitarie previste per lo svolgimento del servizio oggetto del presente capitolato.

Art. 13 - OBBLIGHI NEI CONFRONTI DEL PERSONALE DIPENDENTE AZIONI DI CONCILIAZIONE FAMIGLIA-LAVORO

L'Impresa deve osservare nei riguardi dei propri dipendenti tutte le leggi, regolamenti, disposizioni contrattuali in materia salariale, previdenziale, assicurativa e di sicurezza sui posti di lavoro, disciplinanti i rapporti di lavoro della categoria.

L'impresa aggiudicataria solleva pertanto la Comunità della Vallagarina da ogni e qualsiasi responsabilità per causa del mancato rispetto di quanto citato.

L'Impresa aggiudicataria è tenuta ad implementare politiche di conciliazione famiglia-lavoro anche secondo la Legge 53/2000 compreso lo standard Audit Famiglia e Lavoro e/o standard equivalenti e a tal fine, su richiesta del Servizio Socio-Assistenziale della Comunità stessa, dovrà darne adeguata informazione.

Art. 14 - RESPONSABILITÀ E ASSICURAZIONE

L'Impresa assume ogni responsabilità per infortuni e danni a persone e cose della Comunità della Vallagarina o di terzi per fatto proprio o dei suoi dipendenti e collaboratori in dipendenza dell'esecuzione degli adempimenti assunti con il contratto, sollevando quindi la Comunità della Vallagarina da qualsiasi obbligazione o responsabilità verso terzi.

A tal fine l'Impresa dovrà stipulare una Polizza di assicurazione di Responsabilità Civile verso terzi con massimale di almeno € 3.873.426,74 (tremilionioottocentotrentatremila-quattrocentoventisei/74).

Un esemplare della polizza sarà consegnato alla Comunità alla firma del contratto di appalto.

Art. 15 - PAGAMENTI

Al termine di ogni mese l'Impresa dovrà trasmettere la fattura elettronica relativa al servizio unitamente ad una distinta particolareggiata dei nominativi collegati e delle prestazioni rese nel mese di riferimento.

Il pagamento avverrà entro 60 giorni dal ricevimento della fattura elettronica.

Art. 16 - DIVIETI

È vietato il subappalto dell'intero servizio. È unicamente consentito all'Impresa di avvalersi di Ditte specializzate per l'assistenza tecnica per l'installazione, il collegamento, la riparazione o la sostituzione dei terminali con telecomando presso gli utenti. È altresì ammessa l'assistenza tecnica sulle apparecchiature della Centrale Operativa, compreso il software applicativo. Quanto sopra nel limite del 40% dell'importo di aggiudicazione. È altresì vietato all'Impresa chiedere corrispettivi all'utente.

Art. 17 - RISERVATEZZA

In relazione all'appalto affidato, il titolare del trattamento dei dati personali è la Comunità della Vallagarina, che ha diritto di determinare le finalità e i mezzi del trattamento degli stessi nel rispetto del Reg. (CE) 27/04/2016, n. 2016/679/UE - regolamento generale sulla protezione dei dati (d'ora in poi, per il presente articolo, sarà più brevemente indicato con "regolamento") e, a tal fine, impartisce proprie istruzioni ai responsabili del trattamento, sia interni che esterni e, a quest'ultimi, anche per il tramite dei propri responsabili interni. Inoltre, il titolare risponde degli obblighi di cui all'art. 24 del regolamento medesimo, nonché di quelli informativi di cui agli artt. 13 e 14. Ai sensi dell'art. 29 del regolamento, il responsabile del trattamento, o chiunque agisca sotto la sua autorità o sotto quella del titolare del trattamento, che abbia accesso a dati personali, non può trattare tali dati se non è istruito in tal senso dal titolare del trattamento, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o dello Stato italiano.

Nell'ambito dell'attività oggetto del contratto, l'appaltatore viene a conoscenza e tratta dati personali comuni e potrà anche venire a conoscenza e trattare dati personali

giudiziari/sensibili/sensibilissimi, relativi ai servizi offerti alla stazione appaltante e agli utenti della stazione appaltante stessa o altri aventi diritto a causa del contratto d'appalto. Il trattamento di tali dati da parte dell'appaltatore può e deve avvenire esclusivamente in ragione dell'appalto affidato. Pertanto, con la stipula del contratto, l'appaltatore, ai sensi del paragrafo 4 dell'art. 28 del regolamento, è nominato responsabile esterno del trattamento dei dati, che può essere effettuato con strumenti elettronici o comunque automatizzati o con strumenti diversi, per gli adempimenti previsti nel contratto, nei limiti e per la durata dello stesso. Tale nomina di responsabile esterno è valida per tutta la durata del contratto e si considererà revocata a completamento complessivo ed ultimativo dell'incarico (come ad esempio, a conclusione delle operazioni di verifica della conformità o della regolare esecuzione).

Il trattamento deve riguardare i soli dati personali strettamente necessari, pertinenti e funzionali alla stipulazione ed esecuzione del contratto in parola. Inoltre, il trattamento dei dati è esclusivamente finalizzato ad adempiere, in ogni sua parte, anche prodromica, accessoria e consequenziale, il contratto stesso.

Art. 18 - REQUISITI PROFESSIONALI DEL PERSONALE IMPIEGATO

Per l'espletamento del servizio presso la Centrale Operativa di Rovereto l'Impresa dovrà impiegare personale con adeguata e provata esperienza professionale in servizi di telesoccorso telecontrollo domiciliare rivolti a persone fisiche anziane o in stato di bisogno socio sanitario.

In particolare almeno due delle suddette unità di personale, dalla data di inizio del rapporto contrattuale, dovrà essere in possesso di documentata esperienza biennale, negli ultimi quattro anni, in servizi di telesoccorso telecontrollo domiciliare rivolti a persone fisiche anziane o in stato di bisogno socio-sanitario.

Art. 19 - PENALI - RISOLUZIONE - SOSPENSIONE - DISDETTA

Eventuali mancanze o disservizi potranno essere oggetto di penale. L'ammontare della penalità, in ogni caso non inferiore a Euro 200,00 (duecento) sarà applicata dal Comitato Esecutivo. L'applicazione delle sanzioni sarà preceduta dalla regolare contestazione di inadempienza verso la quale l'Impresa avrà facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro 15 (quindici) giorni dalla notifica della contestazione. Mancanze o disservizi di grave entità potranno costituire motivo di risoluzione del contratto per inadempimento, ai sensi del Codice Civile. Il pagamento delle penali e la risoluzione del contratto per grave inadempienza non libera l'Impresa dalla responsabilità dei danni causati dalle inadempienze stesse. Qualora l'Impresa non assicuri lo svolgimento del regolare servizio come previsto dalle clausole del presente Capitolato, la Comunità della Vallagarina avrà facoltà di provvedere d'ufficio ed a spese dell'Impresa al regolare svolgimento del servizio stesso. L'ammontare delle sanzioni, degli eventuali danni e delle spese di cui al punto precedente verrà trattenuto sui ratei di pagamento.

ART. 20 - ESTENSIONE ATTIVITA' TELESERVIZI O DIVERSE MODALITÀ OPERATIVE.

La Comunità della Vallagarina potrà richiedere al soggetto aggiudicatario l'erogazione di prestazioni non descritte dal presente Capitolato, o anche con diverse modalità operative, purché omogenee a quelle già previste e comunque nell'ambito dei teleservizi. Tale ampliamento dell'attività sarà comunque oggetto di separata contrattazione con conseguente stipula di appositi atti e protocolli operativi.

ART. 21 - INTRODUZIONE SOLUZIONI INFORMATICHE AVANZATE

Qualora la Comunità della Vallagarina, per migliorare la qualità ed efficienza del servizio, introduca soluzioni informatiche avanzate, per il controllo e la contabilizzazione delle prestazioni rese, oppure per l'introduzione di progetti sperimentali, l'impresa aggiudicataria dovrà garantire la necessaria collaborazione con i soggetti preposti. Per la realizzazione di quanto sopra previsto saranno concordati tempi e modi, anche mediante stipula di appositi atti e/o protocolli operativi.

ART. 22 – CAUZIONE

A garanzia e per l'esatto adempimento degli obblighi contrattuali assunti, l'Impresa aggiudicatrice dovrà prestare nei modi consentiti dalla legge una cauzione di importo pari al 10% dell'importo stimato di aggiudicazione, salvo la riduzione di legge.

Art. 23 – OBBLIGHI DELL'IMPRESA AL TERMINE CONTRATTUALE

Degli arredi, attrezzature e apparati di proprietà della Comunità della Vallagarina, all'inizio e al termine contrattuale, verrà redatto un verbale di consistenza. L'Impresa è responsabile del mantenimento degli stessi.

Tutti i dati, su supporto cartaceo e informatico, relativi all'utenza e all'attività del servizio nel suo complesso, dovranno rimanere di proprietà della Comunità della Vallagarina.

Alla cessazione del contratto e per i sette giorni successivi, l'Impresa cessante dovrà garantire a quella subentrante la necessaria assistenza tecnico informatica, volta ad evitare disagi all'utenza.

Parimenti, nel caso l'impresa subentrante impieghi personale, con l'esperienza professionale di cui all'articolo 18, diverso da quello già in servizio presso la Centrale Operativa di Rovereto, l'Impresa cessante dovrà garantire, a proprie spese, la permanenza nella Centrale Operativa di Rovereto di almeno due unità di personale avente tali requisiti professionali e per i trenta giorni successivi alla scadenza contrattuale.

Al termine del contratto l'Impresa dovrà assicurare all'Impresa aggiudicataria del nuovo appalto la facoltà di subentrare nei contratti telefonici già in essere e riferiti a sette linee telefoniche con relativa numerazione, a cui sono collegati gli apparati terminali, di cui al precedente articolo 7 lett j).

Art. 24 - CONTROVERSIE

Tutte le controversie che potessero sorgere relativamente alla esecuzione del contratto e che non si fossero potute definire in via amministrativa, saranno, nel termine di 30 giorni da quello in cui fu notificato il provvedimento amministrativo, deferite ad un collegio arbitrale costituito da tre membri di cui uno scelto dall'Impresa, uno dalla Comunità della Vallagarina ed il terzo scelto di comune accordo tra le parti, od in mancanza di accordo dal Presidente del Tribunale di Rovereto. Il collegio arbitrale giudicherà secondo le regole del diritto.

Art. 25 – TRACCIABILITA'

Le parti sono pienamente edotte delle previsioni di cui alla L. 13 agosto 2010 n° 136 circa gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della medesima legge, e si impegnano reciprocamente ad osservarli. Le parti convengono altresì che il contratto s'intenderà risolto di diritto qualora le transazioni ad esso correlate venissero eseguite senza avvalersi di banche o della Poste Italiane s.p.a.

Art. 26 – CODICE DI COMPORTAMENTO

L'Impresa, con la sottoscrizione del presente atto, attesta, ai sensi e per gli effetti dell'art. 53, comma 16 ter, del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165, di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo o comunque aventi ad oggetto incarichi professionali con ex

dipendenti della Comunità della Vallagarina che abbiano esercitato poteri autorizzativi o negoziali per conto della stessa Comunità nei confronti della medesima Impresa nel triennio successivo alla cessazione del rapporto di pubblico impiego.

L'Impresa, con riferimento alle prestazioni oggetto del presente atto, si impegna, ai sensi dell'art. 2 del Codice di comportamento dei dipendenti della Comunità della Vallagarina, ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal Codice di comportamento stesso.

A tal fine l'affidataria dà atto che l'Amministrazione gli ha consegnato, ai sensi del Codice di Comportamento sopra richiamato, copia del Codice stesso per una sua più completa e piena conoscenza anche da parte dei suoi dipendenti e collaboratori.

La violazione degli obblighi del Codice di comportamento citato ai commi 2 e 3 del presente articolo può costituire causa di risoluzione del presente atto. L'Amministrazione, verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto all'Impresa il fatto, assegnando un termine non superiore a 10 giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, procederà alla risoluzione dell'atto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

Art. 27 - SPESE

Tutte le spese inerenti e conseguenti al presente atto (Registro, imposte, valori bollati, rogito a 'sensi della L. 8.6.1962 n. 604 e successive modifiche, ecc.) esclusa l'I.V.A., sono a carico dell'Impresa.

Art. 28 - RINVIO

Per quanto non previsto dal presente Capitolato si rinvia alle norme vigenti in materia e alle disposizioni del Codice Civile.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Art. 13 Reg. UE 2016/679

La Comunità della Vallagarina, titolare del trattamento dei dati personali, fornisce le seguenti informazioni nel merito dei dati personali raccolti:

Finalità del trattamento dei dati

I dati personali vengono raccolti e trattati da parte della nostra Amministrazione per dare esecuzione alle funzioni istituzionali di propria competenza relative al procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa. Il loro trattamento è necessario per l'esecuzione dei compiti connessi all'esercizio di una funzione di pubblico interesse di cui è investito il titolare del trattamento.

Trattamento di categorie particolari di dati personali e/o dati personali relativi a condanne penali e reati

Il trattamento svolto, qualora ciò fosse correlato all'esecuzione di un'attività che lo dovesse richiedere, potrebbe riguardare anche dati rientranti nelle "categorie particolari di dati personali" e/o dati personali relativi a condanne penali. Al ricorrere di tale ipotesi la base giuridica del trattamento di tali categorie di dati è rappresentata dalla necessità di dare esecuzione a compiti di interesse pubblico o connessi all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento.

Modalità del trattamento

Tutti i dati conferiti sono trattati secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza sia in forma cartacea che elettronica e protetti mediante misure tecniche e organizzative per assicurare idonei livelli di sicurezza ai sensi degli artt. 25 e 32 del GDPR.

Obbligatorietà del conferimento

Il conferimento dei dati ha natura obbligatoria. Il mancato conferimento comporta per l'Amministrazione l'impossibilità di rispondere in tutto o in parte alle richieste presentate dagli interessati e dare esecuzione a quanto di propria spettanza.

Comunicazione, diffusione e trasferimento dati

I dati possono essere conosciuti dal titolare e dagli incaricati del trattamento appositamente istruiti. Oltre che da parte dei soggetti sopra specificati i dati possono essere comunicati a tutti i soggetti che, secondo il diritto vigente, sono tenuti a conoscerli o possono conoscerli, nonché ai soggetti che siano titolari del diritto di accesso. I dati comunicati non saranno trasferiti verso Paesi Terzi o organizzazioni internazionali extra UE. La loro diffusione avrà luogo solo laddove previsto da un obbligo di legge. Oltre ai soggetti appena specificati i dati conferiti potranno essere trattati da parte di soggetti terzi, nominati responsabili del trattamento nella misura in cui ciò sia necessario per l'espletamento dell'attività da essi svolta a favore dell'Ente e nei limiti dei profili di autorizzazione per essi individuati.

Durata del trattamento e periodo di conservazione

I dati saranno trattati per tutto il tempo necessario allo svolgimento del rapporto in essere tra le parti e saranno conservati per il tempo di legge.

Diritti dell'interessato

Relativamente ai dati conferiti l'interessato o un suo rappresentante può esercitare, senza particolari formalità, i diritti previsti dagli artt. 15 e segg. del Regolamento UE 16/679 rivolgendosi al titolare o al responsabile per la protezione dei dati. In particolare potrà chiedere l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione, esercitare il diritto di ottenere la portabilità nonché proporre reclamo all'autorità di controllo competente ex articolo 77 del GDPR (Garante per la Protezione dei Dati Personali).

Informazioni sul Titolare del trattamento dati

Il Titolare del trattamento è la Comunità della Vallagarina con sede a Rovereto (TN), Via Tommaseo 5, che ha designato nel proprio responsabile per la Protezione dei Dati Personali il Consorzio dei Comuni Trentini - nella persona del dott. Gianni Festi - con sede in Trento, via Torre Verde 23 (e-mail servizioRPD@comunitrentini.it), sito internet www.comunitrentini.it

TABELLA A) allegata al Capitolato speciale d'appalto per l’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO SOTTO SOGLIA COMUNITARIA DI: TELESOCORSO/TELECONTROLLO																
		IMPRESA APPALTATRICE:		VALES S.C.S.												
		ELENCO DEL PERSONALE IMPIEGATO PER IL SERVIZIO DI TELESOCORSO/TELECONTROLLO IN APPALTO PER LA COMUNITA' DELLA VALLAGARINA														
		CCNL applicato: Cooperative Sociali e relativo contratto integrativo provinciale														
		Situazione al 10.03.2020														
								Dati riferiti all'intera annualità virtuale comprese mensilità aggiuntive per prestazioni lavorative rese nell'appalto								
N. progressivo	luogo/edificio di impiego	livello	mansione/qualifica	orario settimanale totale	orario settimanale dedicato all'appalto	data assunzione	rapporto di lavoro	retribuzione base CCNL	retr.anzianità	premio prod.	indennità	TOTALE lordo	oneri (INPS/INAIL/TFR)	Costo totale	Costo totale personale per prestazioni dedicate all'appalto	Particolari situazioni
1	TELESOCORSO	B1	Addetto al Telesoccorso	18	18	07/09/2006	t.indeterminato	9.158,67098	500,85568	0,00000	0,00000	9.659,53 €	3.180,84 €	€ 12.840,37	€ 12.840,37	
2	TELESOCORSO	B1	Addetto al Telesoccorso	30	30	16/11/2009	t.indeterminato	15.267,67470	834,93573	0,00000	0,00000	16.102,61 €	5.302,52 €	€ 21.405,13	€ 21.405,13	
3	TELESOCORSO	D2	Addetto al Telesoccorso	38	38	01/11/2010	t.indeterminato	22.740,12000	1.208,48000	0,00000	0,00000	23.948,60 €	7.886,17 €	€ 31.834,77	€ 31.834,77	
4	TELESOCORSO	B1	Addetta al Telesoccorso	18	18	09/03/2020	t.determinato	9.160,60482	0,00000	0,00000	0,00000	9.160,60 €	3.016,55 €	€ 12.177,15	€ 12.177,15	CAT.PROTETTE
5	TELESOCORSO	D3	Addetta al Telesoccorso	24	24	22/11/1999	t.indeterminato	15.710,62683	1.315,28805	0,00000	0,00000	17.025,91 €	5.606,56 €	€ 22.632,48	€ 22.632,48	
														€ 100.889,90		