

CAPITOLATO SPECIALE

D'APPALTO PER LA

GESTIONE DI

SERVIZI INFORMATIVI E DI COMUNICAZIONE

E DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DELLA

FRAZIONE TETTI FRANCESI

C.I.G. 8937977BF1

INDICE

PREMESSA

- Art. 1 DEFINIZIONI
- Art. 2 OGGETTO DELL'APPALTO
- Art. 3 DURATA DELL'APPALTO – DECORRENZA
- Art. 4 AMMONTARE DELL'APPALTO
- Art. 5 PROGETTO TECNICO GESTIONALE
- Art. 6 SEDI, ORARI E CALENDARIO
- Art. 7 CARATTERISTICHE E DESCRIZIONE DEI SERVIZI
- Art. 8 INDICAZIONI METODOLOGICHE PER LA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'
- Art. 9 PERSONALE E REQUISITI PROFESSIONALI
- Art. 10 MONTE ORE
- Art. 11 RELAZIONE DEI SERVIZI I.G. ED I.L. CON IL P.G.I., I PROGETTI E SERVIZI
TERRITORIALI
- Art. 12 GRUPPO DI LAVORO E RAPPORTI CON IL PERSONALE COMUNALE E/O
PERSONALE DIVERSO
- Art. 13 ATTIVITA' DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE
- Art. 14 OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DELL'APPALTATORE
- Art. 15 ATTIVITA' FORMATIVE
- Art. 16 ATTIVITA' DI INIZIATIVA DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE
- Art. 17 RISERVATEZZA
- Art. 18 TIROCINI, SERVIZIO CIVILE NAZIONALE, VOLONTARIATO
- Art. 19 ONERI A CARICO DEL COMMITTENTE
- Art. 20 ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE
- Art. 21 CONTROLLO E PENALITA'
- Art. 22 PAGAMENTI
- Art. 23 VARIAZIONI IN CORSO DI ESECUZIONE
- Art. 24 CESSIONE DEL CONTRATTO – DISCIPLINA DEL SUBAPPALTO
- Art. 25 REVISIONE PREZZI
- Art. 26 GARANZIE
- Art. 27 TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI
- Art. 28 FORO COMPETENTE
- Art. 29 RINVIO

ALLEGATI:

- n. 1.a - SCHEMA DI PROGETTAZIONE
- n. 1.b – GESTIONE DEL PERSONALE

PREMESSA

Le attività di informazione e comunicazione pubblica, rivolte ai cittadini singoli o associati, alle imprese, ai soggetti pubblici e privati, hanno lo scopo di promuovere e garantire la trasparenza dell'azione amministrativa, di attivare forme di ascolto permanente finalizzate all'individuazione dei bisogni come al miglioramento della qualità dei servizi, garantire il diritto all'informazione di tutti i cittadini.

La comunicazione pubblica ha come destinatario principale e diretto la comunità nel suo complesso. Essa quindi deve raggiungere anche coloro che non possono o non sanno comunicare. L'amministrazione pubblica, infatti, fornisce servizi e deve, secondo il dettato costituzionale, tutelare i diritti di tutti. Il diritto ad essere informati è al contempo diritto del singolo ed interesse collettivo e le amministrazioni devono informare in modo chiaro, corretto e puntuale.

Nell'ambito della cornice normativa delineata dalla Legge 7 giugno 2000 n. 150 e dal D.P.R. 21 settembre 2001 n. 422, il Comune di Rivalta di Torino deve:

- ispirare la propria attività alla semplificazione del linguaggio, ai principi di conoscenza e trasparenza garantendo il diritto di accesso, ai principi di economicità, efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa;
- indirizzare l'informazione e la comunicazione a tutti coloro cui siano dovute e che ne abbiano interesse, garantendo pertanto i diritti di accesso e partecipazione;
- favorire la conoscenza della propria attività istituzionale ed amministrativa, potenziando ed armonizzando i flussi di informazione interna ed affermando il diritto dei cittadini ad un'efficace comunicazione.

Pertanto, le attività di **informazione** e **comunicazione** sono dirette a:

- far conoscere le attività ed il funzionamento dell'Ente e promuoverne l'immagine conferendo conoscenza e visibilità agli eventi di rilevanza sia locale sia sovracomunale;
- favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
- garantire ai cittadini l'informazione su atti e procedimenti;
- promuovere la conoscenza diffusa su temi di rilevante interesse pubblico;
- promuovere la conoscenza e l'accesso ai servizi offerti;

Pur nella loro distinzione, le attività di informazione e comunicazione devono essere considerate attività complementari: esse infatti operano entrambe utilizzando le informazioni, ma si distinguono per le finalità del proprio agire:

- ✓ l'informazione fornisce elementi di conoscenza oggettivi ed è caratterizzata da un rapporto unidirezionale;
- ✓ la comunicazione ha lo scopo di rendere partecipi, di condividere, di attribuire significati. Essa non può prescindere dai concetti di partecipazione e relazione che implicano dinamicità e dialettica.

I soggetti promotori della comunicazione e dell'informazione sono

- 1) la Direzione Affari Generali, Legali e Servizi alla Persona cui afferiscono i servizi di comunicazione ed informazione che esplica un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni volto a garantire l'uniformità delle stesse ed a renderle disponibili ai cittadini in modo chiaro ed accessibile;
- 2) l'Amministrazione Comunale che mediante i servizi di comunicazione ed informazione ha l'obiettivo di garantire un'informazione trasparente e completa del proprio operato, promuovere l'accesso ai servizi e migliorare la comunicazione interna;

L'attività di comunicazione ed informazione del Comune di Rivalta di Torino si esplica attraverso:

- lo sportello accoglienza al quale spetta la funzione di accoglienza dell'utenza e l'attività di comunicazione diretta di carattere generale;
- l'Ufficio Comunicazione ed Informazione che assolve a funzioni diversificate: progetta e realizza campagne informative promuovendo la diffusione delle informazioni e la comunicazione tra Amministrazione e cittadini, svolge funzioni di Centro Grafico producendo prodotti informativi in qualsivoglia formato – cartaceo, telematico, -, coordina ed organizza le informazioni sul portale ed assicura la comunicazione sul web, gestisce newsletter tematiche e gestisce i profili social del Comune.

- sportelli al cittadino specialistici: Informagiovani, Informalavoro, Sportello Associazioni ed Antenna Europa.

Strumenti consolidati dell'attività di comunicazione verso l'esterno sono il periodico *Rivalta Informa*, *Rivaltainforma.it*, gli eventuali supplementi tematici, il sito web *www.comune.rivalta.to.it*, le newsletters, i profili social dell'Ente (Facebook, Instagram e Twitter) oltre a tutti i prodotti di volta in volta necessari alla divulgazione ed alla conoscenza delle attività dell'Ente.

Il Comune, inoltre, intende garantire ai cittadini la partecipazione, e l'accessibilità alle informazioni ed ai servizi sia attraverso strumenti tradizionali sia in modalità telematica per offrire ai cittadini la possibilità di scegliere il canale ed il mezzo per entrare in relazione con l'Amministrazione favorendo, così, il reciproco riconoscimento tra istituzioni, attori sociali e cittadini.

Infatti pur rimanendo asimmetrica, la relazione tra sistema pubblico e cittadini assume connotazioni diverse a seconda del ruolo degli e tra gli attori: nei confronti del sistema pubblico il cittadino è partner, fruitore, consumatore, interlocutore, utente, elettore, finanziatore; nei confronti dei cittadini, analogamente, la pubblica amministrazione è ente erogatore di servizi, istituzione a tutela dell'interesse generale, organizzazione finalizzata all'attuazione delle policies, referente principale per la soluzione di problemi collettivi, luogo di mediazione e costruzione di significati sociali condivisi, soggetto che declina l'idea di comunità e ne realizza i suoi valori distintivi.

Annettere, inoltre, la gestione della biblioteca comunale della Frazione Tetti Francesi e del punto di prestito bibliotecario della Frazione Pasta ai servizi informativi e di comunicazione, assolve ad un'altra importante specifica esigenza di questo territorio e precisamente quella di creare una concreta rete tra i servizi mediante una gestione coerente ed omogenea.

Occorre infatti tenere presente che, le particolari caratteristiche del territorio di Rivalta di Torino ed il conseguente assetto urbanistico, richiedono che i servizi ai cittadini situati nelle zone più decentrate del paese, coprano, oltre alla loro funzione prioritaria, anche la necessità di offrire punti di riferimento per la raccolta delle informazioni e per la connessione con il capoluogo. In questo quadro, il Punto di prestito bibliotecaria della Frazione Pasta, oltre a garantire ai cittadini della frazione la possibilità di accedere agevolmente al patrimonio documentale delle biblioteche comunali, dovrà garantire un flusso di informazioni di base e potrà essere un punto di riferimento del quartiere per il ritiro di materiali. Parimenti, la Biblioteca di Tetti Francesi, oltre ad ospitare l'InformaLavoro e l'InformaGiovani, funge da punto di riferimento territoriale per la diffusione di informazioni e materiali.

Da quanto sopra specificato, deriva l'importanza di prevedere una gestione unitaria dei diversi servizi che preveda l'impiego del minor numero di operatori possibile allo scopo di garantire continuità ed omogeneità nella metodologia di gestione e nell'erogazione delle attività.

La recente esperienza della gestione dei servizi in periodo di emergenza Covid ha determinato una sempre maggiore flessibilità dei servizi stessi, che si sono dovuti adeguare alle limitazioni imposte. Pertanto è diventato fondamentale poter disporre di un'organizzazione in grado di adeguarsi alle richieste della committenza dettate dalla necessità di implementare un servizio a scapito di un altro, ovvero di erogare servizi con modalità diverse e innovative.

Le attività oggetto della gara devono iscriversi nella cornice descritta nella presente premessa, conformandosi alla normativa di settore.

Art. 1 – DEFINIZIONI

Nel presente Capitolato ed in genere in tutta la documentazione, sarà usata la terminologia di seguito specificata:

“**Amministrazione**”: l'Amministrazione Comunale di Rivalta di Torino

“**Aggiudicatario o Affidatario**”: il soggetto cui sarà affidata l'esecuzione del servizio oggetto della presente gara;

“**Capitolato**”: il presente Capitolato d'oneri

“**Comune o Amministrazione Comunale**”: il Comune di Rivalta di Torino;

“**Ente**”: il Comune di Rivalta di Torino

“I.G.”: Servizio InformaGiovani

“I.L.”: Servizio InformaLavoro

“Offerenti”: le imprese singole o raggruppate, che presentano la propria offerta in vista dell’ottenimento dell’appalto, nella persona del legale rappresentante;

“Offerta”: l’insieme della documentazione necessaria per la partecipazione alla gara comprendente la documentazione amministrativa, il progetto di gestione del servizio, da redigersi sull’apposito formulario predisposto dal Comune e l’offerta economica.

“Servizio”: il servizio di organizzazione e gestione dei servizi oggetto della presente gara;

Art. 2 - OGGETTO DELL’APPALTO

La gara ha per oggetto l’affidamento in gestione di servizi informativi e di comunicazione comunali e della biblioteca comunale “P. Garelli” della Frazione Tetti Francesi, intesi come descritto nella premessa e come di seguito dettagliati:

- a) gestione dello Sportello Accoglienza
- b) attività di comunicazione dell’ente con priorità per i seguenti prodotti/interventi:
 - b.1. - periodico “Rivalta Informa” e prodotti diversi di comunicazione istituzionale
 - b.2 - supporti informativi cartacei ed informatici
 - b.3 - newsletter tematiche e profili social del Comune
- c) servizio InformaGiovani – I.G.
- d) servizi InformaLavoro – I.L. e supporto al progetto comunale “sperimenta lavoro”
- e) sportello associazioni e punto informativo “Antenna Europa”
- f) biblioteca comunale “P. Garelli” – Fr. Tetti Francesi e rinforzo di attività di connessione e collaborazione con la biblioteca del capoluogo
- g) punto di prestito bibliotecario e sportello informativo decentrato – Fr. Pasta

Art. 3 - DURATA DELL’APPALTO – DECORRENZA

L’appalto in oggetto avrà la durata di anni due, con possibilità di attivare la procedura negoziata senza pubblicazione di bando, alla scadenza dei primi due anni, per ulteriori anni due, con la stessa impresa aggiudicataria del servizio nel primo biennio, ai sensi dell’art. 63, comma 5, del D. Lgs n. 50/2016.

Pertanto ciascuna delle parti, qualora interessata a non rinegoziare il contratto per il secondo biennio, dovrà comunicare inderogabilmente detta intenzione con preavviso di almeno sei mesi dalla data di scadenza, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata.

L’impresa aggiudicataria, alla scadenza, è tenuta all’eventuale prosecuzione del servizio, alle stesse condizioni contrattuali, per ulteriori mesi sei, se necessari all’espletamento di nuova gara ad evidenza pubblica.

La decorrenza è fissata al **1° gennaio 2022**.

Art. 4 - AMMONTARE DELL’APPALTO

L’importo complessivo a base d’asta, per anni due, è pari ad € **346.334,08**, di cui € 2.000,00 per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso, oltre IVA ai sensi di legge.

E’ ammessa un’unica offerta in ribasso. Non sono ammesse offerte in aumento o di importo pari rispetto all’importo a base di gara e non sono altresì ammesse offerte plurime, parziali, condizionate e l’aggiudicazione è definitiva ad unico incanto.

Ai fini della determinazione delle soglie di cui all'art. 35 del D.Lgs. n. 50/2016 l'ammontare complessivo presunto del presente appalto, per i primi due anni e gli ulteriori due anni in caso di ripetizione e compresa l'eventuale proroga tecnica, è di € 779.251,68 oltre all'IVA nelle misure di legge.

E' consentita l'applicazione di una revisione prezzi a partire dal secondo anno, con le modalità previste dall'art. 106, comma 1 del D. Lgs. 50/2016 purchè non venga alterata la natura generale del contratto.

Ai sensi dell'art. 106, comma 1 lett. b) del D. Lgs. 50/2016, potranno essere richieste modifiche al contratto originario per l'espletamento di servizi supplementari non inclusi nel presente appalto qualora detti servizi siano connessi e debbano interagire con quelli oggetto della presente procedura quando il ricorso ad un diverso contraente possa pregiudicare l'efficacia delle attività secondo quanto previsto all'art. 4 – punto 4.3 – del Disciplinare di gara.

Art. 5 - PROGETTO TECNICO GESTIONALE

Le imprese dovranno produrre un progetto tecnico di gestione per l'attività oggetto dell'affidamento come dettagliata al precedente art. 2 "Oggetto dell'appalto" per il periodo 1/01/2022 – 31/12/2023 rinnovabile, secondo il disposto di cui all'art. 3 "Durata dell'appalto – Decorrenza", fino al 31/12/2025. L'offerente deve predisporre, conformandosi alle indicazioni contenute nel presente Capitolato mediante l'utilizzo degli appositi schemi a) e b) di cui all'ALLEGATO N. 1, uno specifico progetto operativo complessivo dell'intervento articolato come segue:

Il progetto dovrà contenere i seguenti elementi essenziali:

- a) approccio teorico-metodologico ed analisi dei fattori caratterizzanti il tema della comunicazione delle istituzioni pubbliche, dell'accoglienza e dell'informazione all'utenza nonché il ruolo che le biblioteche possono svolgere nella e per la comunità;
- b) esplicitazione delle forme e dei metodi attraverso cui si intende raggiungere gli obiettivi fissati;
- c) strategie di connessione ed integrazione con gli uffici e servizi comunali, prioritariamente per lo Sportello accoglienza, e con il territorio, per il mantenimento e/o la creazione di reti, di rapporti e sinergie in collaborazione con le risorse locali con particolare riferimento ai servizi di InformaGiovani, InformaLavoro, Sportello Associazioni e Biblioteca; in particolare, per il servizio di InformaLavoro, modalità di raccordo, cooperazione, integrazione con i servizi territoriali preposti ad attività di politiche attive del lavoro;
- d) metodologia ed organizzazione del lavoro anche in riferimento all'obbligo di collaborazione tra il personale che verrà impiegato ed il personale comunale;
- e) elementi di specificità delle diverse attività previste e strategie per il coordinamento delle diverse aree d'intervento;
- f) esplicitazione delle modalità operative attraverso cui si intende dare corso alla gestione delle attività di comunicazione di cui al punto a) – Sportello accoglienza – del precedente art. 2, nelle sue diverse articolazioni con la precisazione delle modalità di accoglienza degli utenti, di gestione delle bacheche e degli spazi espositivi/informativi presenti nell'atrio di accesso del palazzo Comunale e del materiale informativo a disposizione;
- g) esplicitazione delle modalità operative attraverso cui si intende dare corso alla gestione delle attività di comunicazione di cui al punto b) – Attività di comunicazione dell'ente – del precedente art. 2, nelle sue diverse articolazioni;
- h) proposta gestionale articolata per i diversi servizi oggetto dell'appalto;
- i) responsabile dell'Impresa – diverso dagli operatori impegnati - per la realizzazione del progetto con le caratteristiche specificate al successivo punto 3) del presente articolo;
- j) caratteristiche e proposte innovative, con particolare riferimento alla necessità di ampliare l'accesso dei cittadini ai diversi servizi informativi con specifica attenzione alle fasce giovanili, privilegiando soluzioni di integrazione tra i vari servizi, anche sperimentali ed eventuali proposte di interventi aggiuntivi/integrativi rispetto a quelli previsti nel presente capitolato che il concorrente si impegna ad attuare nell'ambito del corrispettivo richiesto;
- k) criteri e modalità per il reperimento e la selezione del personale;
- l) criteri e modalità per il contenimento del turn-over degli operatori;
- m) modalità di qualificazione ed aggiornamento degli operatori e di inserimento dei nuovi operatori;

- n) esplicitazione delle modalità attraverso cui si intende monitorare l'andamento dei servizi compresa la definizione di un articolato sistema di indicatori di valutazione e l'illustrazione delle modalità per il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza;

Il progetto tecnico-gestionale dovrà essere corredato da

- 1) elenco delle figure professionali che si impiegheranno per l'espletamento del servizio con l'indicazione dei relativi titoli di studio e professionali specificando la possibilità di utilizzare eventuali risorse complementari eccedenti rispetto a quelle richieste, al fine di produrre varianti aggiuntive o migliorative al progetto di gestione.
- 2) curriculum della Impresa concorrente relativo agli ultimi cinque anni con indicazione di tutti i servizi analoghi all'oggetto dell'affidamento svolti per incarico di Enti pubblici (periodo, committente,...);
- 3) nominativo e curriculum del Responsabile dell'Impresa, diverso dagli operatori impegnati, per la realizzazione del progetto (cfr. precedente punto "i") il quale dovrà essere in possesso di diploma di scuola media superiore e di esperienza almeno triennale in servizi informativi e di comunicazione.

Allegato n. 1

- a. **Schema per la predisposizione del progetto tecnico gestionale** (consigliate max n. 20 pagine complessive: formato A4 – carattere di stampa non inferiore a Times New Roman corpo 12, Arial corpo 11, Verdana corpo 10);
- b. **Schema per l'indicazione delle forme di gestione del personale**

Art. 6 - SEDI, ORARI E CALENDARIO

Le attività oggetto del presente appalto dovranno essere realizzate come segue:

- **per le attività di cui al punto a) dell'art. 2**

Gestione dello Sportello Accoglienza		
SEDE	Palazzo comunale - via Balma 5 – Rivalta di Torino	
ORARIO SPORTELLO indicativo	lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle 8,30 alle 12,00 mercoledì dalle 8,30 alle 18,30	
Settimane/anno	52	
	SETTIMANA	ANNO
Monte ore ATTIVITA' FRONTALE	24	1248
Monte ore RETROSPORTELLO		208

- **per le attività di cui ai punti b) – b.1, b.2, b.3 dell'art. 2**

Attività di comunicazione dell'ente	
SEDE	Servizi informativi e di comunicazione comunali via Balma 5 – Rivalta di Torino
Settimane/anno	47
Monte ore settimanale	46

In considerazione della particolare tipologia di attività la quale richiede frequentemente di realizzare interventi urgenti in orari diversi da quelli in cui il servizio viene ordinariamente erogato, una quota non superiore al 50% del monte ore, potrà essere svolta presso una sede diversa da quella comunale mediante l'impiego di proprie attrezzature informatiche.

□ per le attività di cui al punto c) dell'art. 2

Servizio Informagiovani – I.G.	
SEDE	Centro di aggregazione giovanile via Balegno 8 – Rivalta di Torino
ORARIO SPORTELLO indicativo	Venerdì dalle 16.00 alle 18.00
Settimane/anno	47

Servizio Informagiovani – I.G.	
SEDE	Biblioteca comunale “P. Garelli” via Carignano 11– Frazione tetti Francesi - Rivalta di Torino
ORARIO SPORTELLO indicativo	Martedì dalle 16.00 alle 18.00
Settimane/anno	47

	SETTIMANA	ANNO
Monte ore complessivo ATTIVITA' FRONTALE	4	188
Monte ore complessivo RETROSPORTELLO	3	141

□ per le attività di cui al punto d) dell'art. 2

Servizio Informalavoro – I.L.	
SEDE	Palazzo Comunale - via Balma 5 – Rivalta di Torino
ORARIO SPORTELLO indicativo	Lunedì dalle 14.30 alle 17.30 e Mercoledì dalle 9.00 alle 12.00 – su appuntamento
Settimane/anno	47

Servizio Informalavoro – I.L.	
SEDE	Biblioteca comunale “P. Garelli” via Carignano 11– Frazione Tetti Francesi - Rivalta di Torino
ORARIO SPORTELLO indicativo	Martedì dalle 15.30 alle 18.30
Settimane/anno	47

	SETTIMANA	ANNO
Monte ore complessivo ATTIVITA' FRONTALE	9	423
Monte ore complessivo RETROSPORTELLO	6	282

Servizio Supporto progetto “Sperimenta Lavoro”		
	SETTIMANA	ANNO
Monte ore complessivo Tutoraggio, stesura piano e progetto formativo, rapporto con imprese ospitanti		176
Monte ore complessivo Sessioni formative		134

□ per le attività di cui al punto e) dell'art. 2

Sportello associazioni e punto informativo Antenna Europa		
SEDE	Palazzo Comunale - via Balma 5 – Rivalta di Torino – presso lo Sportello Accoglienza	
ORARIO SPORTELLO indicativo	Mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 – (di cui 1 ora su appuntamento)	
Settimane/anno	47	
	SETTIMANA	ANNO
Monte ore complessivo ATTIVITA' FRONTALE	4	188
Monte ore complessivo RETROSPORTELLO	1	47

□ per attività di cui al punto f) dell'art. 2

Gestione biblioteca comunale P. Garelli e rinforzo attività di connessione e collaborazione con la biblioteca del capoluogo		
SEDE	Via Carignano 11 – Frazione Tetti Francesi – Rivalta di Torino	
ORARIO di APERTURA AL PUBBLICO indicativo	martedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 19.00 mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 14.00 alle ore 19.00	
Settimane/anno	47	
	SETTIMANA	ANNO
Monte ore complessivo ATTIVITA' FRONTALE	23	1081
Monte ore complessivo RETROSPORTELLO		40
Monte ore complessivo rinforzo attività da svolgere sul territorio di Rivalta		550

□ per le attività di cui al punto g) dell'art. 2

Punto di prestito bibliotecario e sportello informativo decentrato		
SEDE	Sala quartiere – Scuola Primaria Iqbal Masih – via Leopardi - Frazioni Pasta	
ORARIO di APERTURA AL PUBBLICO indicativo	martedì dalle ore 9.00 alle ore 11.00 giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30 sabato dalle ore 9.00 alle ore 11.00	
Settimane/anno	47	
	SETTIMANA	ANNO
Monte ore complessivo ATTIVITA' FRONTALE	6	282
Monte ore complessivo RETROSPORTELLO	2	94

Il funzionamento, relativamente al servizio di cui alla lettera a), deve essere garantito per 52 - cinquantadue - settimane all'anno.

Il funzionamento, relativamente ai servizi di cui alle lettere b), c) d), e), f) e g), deve essere garantito per n. 47 – quarantasette – settimane all’anno che, sulla base delle esigenze della committenza di seguito specificate, si intendono così articolate:

periodo 1° gennaio/30 giugno – 26 settimane

periodo 1° luglio/31 dicembre - 21 settimane

Fatte salve particolari esigenze, i servizi di cui alle lettere b), c) d), e), f) e g) osserveranno i periodi di chiusura nella stagione estiva e durante le festività natalizie e pasquali, tenendo conto di eventuali servizi collegati.

Sedi, periodi e orari potranno subire variazioni.

In sede di monitoraggio delle attività, potranno altresì essere riequilibrati, al bisogno, i monte ore di retrosportello previsti al presente articolo.

L'emergenza sanitaria, conseguente alla pandemia di Covid 19, ha determinato spesso la necessità di modificare gli orari dei servizi oggetto del presente appalto, anche in funzione della chiusura degli stessi in alcuni periodi per effetto delle restrizioni previste dai decreti emanati durante lo stato di emergenza e della necessità di potenziamento di altri servizi. Pertanto gli orari e le sedi sopra indicati potranno subire delle variazioni e dovranno essere riorganizzati nell'ottica della sempre maggiore flessibilità che in questi ultimi due anni caratterizza l'intero sistema dei servizi comunali. Parimenti anche le modalità di erogazione dei servizi dovranno essere flessibili ed adattarsi alle necessità, considerando anche la possibilità di erogazione on line.

Art. 7 - CARATTERISTICHE E DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Relativamente alle linee di indirizzo per la realizzazione dei servizi, si definisce quanto segue:

Attività a)

- accoglienza dell’utenza che accede al Palazzo Comunale, attualmente prevalentemente su appuntamento, sia per gli sportelli comunali che per gli sportelli esterni che hanno una sede nel palazzo stesso, con eventuali operazioni di triage e verifica green pass in applicazione delle disposizioni in materia di Covid 19.
- ricerca, selezione e trattamento delle informazioni concentrate sulla gestione delle risorse informative. Tale attività potrà essere svolta sia in front che in back office, attraverso la ricerca e il contatto delle fonti per il reperimento delle informazioni, attraverso il sito internet istituzionale, il periodico comunale, la documentazione predisposta dagli uffici comunali, prendendo contatti con gli stessi per la verifica della documentazione stessa e attraverso la navigazione sui siti provinciali e regionali o di altre amministrazioni. Per tali motivi il servizio deve operare in stretto collegamento con i servizi informativi comunali;
- erogazione delle informazioni, consistente nell'accoglienza della domanda, nell'analisi della domanda, nella prima informazione orientativa, nel rinvio a uffici o altri servizi. Tali attività saranno svolte in front office, in particolare analisi della domanda di persona e telefonica, gestione dello sportello o della richiesta telefonica, supporto alla consultazione e all'utilizzo delle bacheche, informazione orientativa, gestione dell'eventuale conflitto con l'utenza difficile, rinvio ad altri servizi, supporto al rilevamento del gradimento della qualità dei servizi, monitoraggio o dei passaggi.
- supporto alla struttura comunale nella raccolta di istanze per progetti o ambiti specifici e nella consegna di documenti.
- gestione delle bacheche e degli spazi espositivi/informativi presenti nell'atrio di accesso del palazzo Comunale e del materiale informativo a disposizione. Tenuta e monitoraggio delle banche dati relative al materiale informativo stesso.
- ulteriori attività potranno essere richieste dalla committenza.
- il servizio è integrato nell'organizzazione comunale ed è pertanto necessario che gli operatori instaurino e mantengano costanti legami e rapporti con gli uffici comunali, finalizzati alla conoscenza dei servizi che gli stessi erogano, per soddisfare adeguatamente le richieste dell'utenza.

- il servizio si inserisce all'interno del sistema dei servizi informativi del Comune di Rivalta di Torino relativamente ai quali deve erogare la prima informazione e rinviare ai servizi specifici nel momento in cui la richiesta informativa abbia bisogno di un approfondimento. Deve, pertanto, essere garantito un costante raccordo tra gli operatori dello Sportello accoglienza e gli operatori degli altri servizi informativi ricompresi nel presente appalto nonché con la struttura comunale addetta ai servizi informativi e di comunicazione.
- Gli operatori del servizio dovranno provvedere all'apertura ed alla chiusura della porta di ingresso al palazzo comunale secondo gli orari che saranno comunicati.

Si precisa che attualmente il servizio, a causa dell'emergenza sanitaria e delle nuove modalità di accesso al Palazzo Comunale, esclusivamente su appuntamento, viene svolto con due operatori contemporaneamente nella fascia oraria mattutina dal lunedì al venerdì e anche pomeridiana il mercoledì fino alle 17 e con un monte ore temporaneamente superiore a quello ordinario indicato all'art. 6 del presente Capitolato. Stante il termine dello stato di emergenza previsto al 31.12.2021, il progetto dovrà essere predisposto sulla base dell'organizzazione originaria del servizio, con proposta gestionale che tenga conto dell'eventuale necessità di flessibilità organizzativa e disponibilità ad un incremento del monte ore qualora necessario e richiesto, ovvero alla utilizzazione di monte ore previsti per servizi diversi.

Attività b), punti: b.1, b.2, b.3

- ✓ Fotocomposizione, videoimpaginazione ed editing (correzione dei testi, montaggio, adattamento del testo all'impaginazione del periodico *Rivalentainforma* per il numero di uscite annualmente programmato (massimo 11 numeri/anno) ed eventuali supplementi e numeri speciali e ogni altro prodotto di comunicazione istituzionale che la committenza disponga di realizzare;
- ✓ Composizione, inserimento contenuti ed editing *Rivalentainfoma.it* e *Rivalentastory.it* con aggiornamento settimanale o comunque sulla base della richiesta della committenza;
- ✓ la realizzazione, fotocomposizione e la videoimpaginazione, di ulteriori supporti informativi non solo cartacei, che verranno richiesti dall'Amministrazione comunale;
- ✓ caricamento contenuti programmabili e monitoraggio profili social dell'Ente (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube....);
- ✓ realizzazione di video esplicativi di specifici servizi offerti dal comune e/o delle modalità di accesso ai servizi più richiesti da realizzare soprattutto in riferimento a specifiche problematiche o novità rilevanti per la popolazione;
- ✓ partecipazione alle manifestazioni ed eventi maggiormente significativi per l'Ente (es Fiera di Primavera, Sagra del Tomino, Festiva del racconto, ...) per l'effettuazione di reportage fotografici, caricamento post in diretta, videointerviste ad ospiti di particolare rilevanza e/o agli amministratori ed anche per l'allestimento e la gestione di stand promozionali;
- ✓ definizione standard di prodotti e flussi per campagne informative
 - ambiti
 - tipologia di eventi
 - target compresa la predisposizione di indirizzari tematici

Rispetto al monte ore complessivo destinato alle attività di cui alla lettera b), la quota di attività da destinare a ciascuna delle aree sopra precisate, verrà definita in itinere sulla base delle effettive esigenze della committenza.

Le attività dovranno essere svolte in stretta collaborazione con il Dirigente competente per materia, il Responsabile del servizio e l'operatore comunale ad esso addetto.

Per la metodologia di lavoro, si veda il successivo art. 8 - INDICAZIONI METODOLOGICHE PER LA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'.

□ **Attività c) e d) - “Servizio Informagiovani – I.G.” e “Servizio InformaLavoro – I.L.” – Servizio supporto al progetto sperimenta lavoro**

□ **Nelle funzioni dell’Informagiovani sono previste le seguenti attività:**

- attivazione dello sportello informativo nella sede e secondo con gli orari indicativi ed il monte ore dettagliati all’art. 6 – SEDI, ORARI E CALENDARIO – ed all’art. 10 – MONTE ORE;

Il servizio dovrà operare verso l’utenza con una modalità interattiva, stabilendo una comunicazione bidirezionale e precisamente: dare e ricevere informazioni, segnalazioni, suggerimenti da utilizzare per la fruizione delle opportunità culturali, ricreative, educative e disponibili nel territorio rivalentese e nell’area metropolitana.

L’I.G. non dovrà essere semplice “sportello informativo”, ma dovrà diventare punto di riferimento e di incontro in grado di sostenere, orientare e facilitare i cittadini nel trovare la risposta più adeguata alle loro domande ed ai loro bisogni di informazione.

La dinamicità e la funzionalità del servizio dovranno essere garantite da una buona visibilità, da una capillare azione pubblicitaria e promozionale, da una metodologia operativa legata ad un contatto diretto ed immediato con l’utenza.

Nell’organizzazione del servizio informativo sarà necessario sviluppare strategie che facilitino la connessione tra le diverse realtà territoriali; di conseguenza l’operatore dovrà provvedere ad aggiornarsi continuamente su tutto ciò che si promuove a Rivalta e nei dintorni, al fine di ottenere risultati apprezzabili in termini di qualità.

Potranno essere proposti ed organizzati momenti di informazione rivolti a specifici target di cittadini su tematiche di particolare interesse.

In sintesi, l’I.G. dovrà svolgere le seguenti funzioni:

- ✓ dare notizie, informazioni e dati su argomenti di interesse pubblico generali afferenti il livello locale e l’area metropolitana (1^ e 2^ cintura) torinese⁽¹⁾
- ✓ costituire punto di incontro tra cittadini e associazioni locali, attraverso lo scambio interattivo di informazioni;
- ✓ provvedere all’aggiornamento dei materiali attraverso una costante attività di back-office ⁽²⁾
- ✓ mantenere uno stretto collegamento con le iniziative regionali inerenti gli InformaGiovani partecipando alle eventuali attività formative o altri momenti assembleari promossi da enti sovraordinati, nonché fornire le informazioni relative ad eventi ed attività necessarie all’aggiornamento di eventuali siti informativi pubblici sovracomunali;
- ✓ mantenere uno stretto collegamento con le iniziative ed i progetti attivi riguardanti le politiche giovanili nel Comune di Rivalta e nei Comuni dell’ambito territoriale di riferimento;
- ✓ garantire un costante dialogo e confronto con l’ufficio giovani del comune;

La funzione dell’**Informalavoro** è quella di fornire ai cittadini supporto nella ricerca attiva del lavoro. Tale funzione deve essere svolta attraverso attività di informazione e orientamento e mediante un lavoro di consulenza individuale, ad esempio supportando l’utente nella compilazione del CV, da svolgere negli orari di apertura al pubblico dello sportello e/o in “modalità a distanza”. L’erogazione del servizio deve prevedere un costante raccordo e collegamento con il Centro per l’Impiego di riferimento territoriale, con tutti i soggetti istituzionali e non del territorio preposti ad attività di politiche attive per il lavoro, nonché con l’Ufficio Lavoro del Comune.

⁽¹⁾ Nell’attività di front-office sarà necessario interagire con l’utente attraverso l’ascolto, l’accoglienza e la relazione, fornendo risposte ai bisogni ed alle domande e verificandone i risultati. L’analisi ed il monitoraggio dei bisogni espressi dovranno costituire sistema costante per l’adeguamento del servizio offerto.

⁽²⁾ Nell’attività di back-office dovranno essere individuate le fonti, curate, raccolte ed organizzate le informazioni, aggiornati gli archivi: l’attività è pertanto riferita al reperimento ed alla selezione delle fonti di informazione.

Il servizio dovrà coordinarsi adeguatamente con l’Ufficio Lavoro comunale in particolare in concomitanza con progetti, avvisi ed interventi specifici in materia di occupazione promuovendoli presso l’utenza ed accompagnandola per un accesso facilitato alle opportunità, in particolare attraverso la rassegna online sui canali social istituzionali.

Potranno essere proposti ed organizzati momenti di informazione rivolti a specifici target di cittadini su tematiche di particolare interesse. Per l'organizzazione dei predetti momenti potranno essere attinte le ore da quelle previste per l'attività di retrospello ovvero da ore in avanzo dall'orario destinato agli appuntamenti.

Come precisato al successivo Art. 9 - PERSONALE E REQUISITI PROFESSIONALI, i servizi I.G. e I.L. dovranno essere gestiti da un unico operatore o da operatori intercambiabili. Le ragioni che sottendono tale indicazione, sono le seguenti:

- la trasversalità dei problemi connessi al LAVORO rispetto ai diversi target di popolazione;
- la particolare condizione dei giovani rispetto ai temi dell'occupabilità, della formazione, e dell'individuazione delle proprie competenze, della ricerca di opportunità di lavoro anche transitorio o con funzione esperienziale;
- la centralità del tema del lavoro in tutte le politiche per i giovani anche proposte da enti sovraordinati;
- la centralità del tema del lavoro e dell'autoimprenditorialità giovanile sviluppati a livello di ambito territoriale a partire dal Piano Locale Giovani realizzato dai Comuni della rete territoriale tra l'anno 2009 e 2013 con il sostegno della Provincia di Torino e proseguito negli anni successivi con risorse proprie del territorio, oggi confluite nella realizzazione del Progetto KEEP Moving – Direzione Futuro;
- la necessità di prevedere che i due servizi siano più flessibili nell'erogazione di risposte ai cittadini evitando il rinvio ad altri sportelli e cercando di soddisfare le richieste nelle diverse sedi;
- l'opportunità di generare una moltiplicazione di fatto dei servizi erogati nelle diverse sedi garantendo un operatore competente nell'area dei servizi per i giovani nella sede di Tetti francesi dell'InformaLavoro e, viceversa, un operatore competente in materia di politiche per il lavoro, nella sede dell'Informagiovani di Via Balegno.
- L'operatore che gestisce gli sportelli dovrà garantire una stretta collaborazione con i Centri Giovani attraverso la partecipazione alle riunioni periodiche di équipe.

L'operatore addetto ai servizi di I.G.e I.L. dovrà collaborare con la struttura comunale ovvero proporre specifici contenuti per la costruzione delle pagine informative sui servizi presenti nel sito Internet dell'Ente.

Il servizio di supporto al progetto sperimenta lavoro consiste:

- Individuazione delle aziende (attività di marketing) che intendono collaborare con il progetto come soggetti ospitanti;
- Avvio del tirocinio attraverso la comunicazione con consulenti del lavoro, stesura piano e progetto formativo su Sistema Piemonte;
- Verifiche di avvio, intermedia e finale di tirocinio;
- Tutoraggio del tirocinio in itinere;
- Riunioni di coordinamento e back-office;
- Incontri di formazione e orientamento sulle tematiche del mondo del lavoro;

□ **Attività e) - “Sportello associazioni e punto informativo Antenna Europa”** **Sportello associazioni**

Nel Comune di Rivalta di Torino sono operanti numerose realtà associative – si veda in proposito il registro delle associazioni al sito www.comune.rivalta.to.it – verso le quali è attiva una politica di sostegno e con le quali esiste una costante attività di collaborazione. Anche per favorire la sussidiarietà orizzontale, ad esse si intende offrire un servizio di supporto ed accompagnamento volto a migliorare la comunicazione tra territorio ed ente locale, elevare il livello della progettazione, migliorare la qualità della collaborazione, fornire strumenti e supporto per il reperimento di fonti di finanziamento diverse.

Dovranno essere svolte le seguenti attività:

- ✓ offrire supporto di informazione e consulenza per la costituzione di nuove associazioni e per la loro gestione, l'ottenimento di contributi/patrocini da parte del Comune, la ricerca di fondi per autofinanziamento;
- ✓ attivare forme di accompagnamento alla progettazione/rendicontazione;
- ✓ sostenere l'organizzazione e la promozione delle attività messe in atto dalle associazioni;
- ✓ promuovere ed assistere le reti tra associazioni;

- ✓ supportare le associazioni per il reperimento di fonti di finanziamento diverse;
- ✓ supportare l'ente per il reperimento di finanziamenti esterni destinati alla promozione e valorizzazione dell'associazionismo;
- ✓ collaborare con gli uffici comunali per la costituzione di consulte tematiche;
- ✓ collaborare al funzionamento delle consulte;
- ✓ supportare l'operatività di eventuali progetti territoriali in rete con le organizzazioni sociali.

L'attività dello sportello associazioni dovrà essere svolta presso lo Sportello per il Cittadino in compresenza con l'operatore ad esso addetto.

Antenna Europa

L'Antenna Europa contribuisce a diffondere l'informazione sull'Unione Europea a livello locale e funge da ponte con il Centro Europe Direct della Provincia di Torino. Il servizio, che sarà aperto a tutti i cittadini, dovrà

- ✓ migliorare l'accessibilità dei cittadini alle informazioni su istituzioni, legislazione, politiche e programmi dell'Unione Europea;
- ✓ fornire supporto ed informazioni per il contatto con enti, servizi ed organismi necessari per consulenze tematiche;
- ✓ promuovere la cultura dell'integrazione europea a livello locale;

□ Attività f) – Biblioteca Comunale P. Garelli

Attività previste

- gestione attività di prestito, assistenza e accompagnamento utenti singoli ed in gruppo;
- attività di reference;
- attività in raccordo con la biblioteca "S. Grimaldi" e con il punto di prestito bibliotecario della frazione di Pasta;
- proposte di lettura;
- raccolta delle richieste degli utenti e definizione, in raccordo con le bibliotecarie comunali, delle nuove acquisizioni;
- gestione del prestito interbibliotecario (SBAM);
- definizione, in raccordo con la biblioteca "S. Grimaldi" delle attività collaterali di promozione della lettura;
- gestione delle visite e delle attività rivolte alle scuole;
- rinforzo delle attività di connessione e collaborazione tra la biblioteca del capoluogo e quella collocata nella frazione Tetti Francesi, nonché rinforzo dell'attività relazionale con il pubblico che si dovrà concretizzare nella definizione di momenti di confronto, programmazione, collaborazione tra le due biblioteche;
- attività di coinvolgimento della cittadinanza anche delle frazioni a carattere preparatorio e propedeutico alla partecipazione dei cittadini medesimi agli eventi letterari e culturali in genere in programmazione presso il Castello degli Orsini sede della Biblioteca "Silvio Grimaldi";
- partecipazione attiva nell'organizzazione e gestione dei percorsi ed attività a carattere culturale ed in particolare di promozione del libro e della lettura che si realizzano nel territorio.

Il servizio dovrà contestualmente assolvere anche alla funzione "punto informativo" sulle principali attività dell'ente che dovranno essere acquisite attraverso il coordinamento con i servizi informativi e di comunicazione, anch'essi oggetto del presente appalto, ed il raccordo con la struttura comunale.

□ Attività g) - Punto di prestito bibliotecario e sportello informativo decentrato Fr. Pasta

L'assetto urbanistico del territorio, costituito da un nucleo centrale e da alcune grandi frazioni territorialmente scollegate e distanti dal centro, come già detto, richiede la moltiplicazione di numerosi servizi, in modo da poter offrire le medesime opportunità a tutti i cittadini.

La presenza di una sede decentrata della biblioteca presso la Frazione Tetti Francesi, pur avendo consentito ad un'ampia parte della popolazione di poter accedere con maggiore facilità a tale servizio, non ha risolto del tutto il problema.

La frazione di Pasta resta scollegata dalle due sedi di biblioteca, mentre quella di Gerbole può fare riferimento alla sede bibliotecaria di Tetti Francesi, non distante.

L'ipotesi di garantire la possibilità di accedere al prestito librario attraverso postazioni volanti viene oggi resa possibile dalle tecnologie WI-FI che permettono di offrire la consultazione del catalogo attraverso il computer. Il servizio, pertanto, si connota come un ponte tra le sedi istituzionali del servizio ed i cittadini della frazione.

L'ipotesi organizzativa che l'operatore, attraverso un computer portatile, possa raccogliere le richieste di volumi e successivamente consegnarli.

La postazione dovrà contestualmente assolvere anche alla funzione "sportello informativo" sulle principali attività dell'ente che dovranno essere acquisite attraverso il coordinamento con i servizi informativi e di comunicazione, anch'essi oggetto del presente appalto, ed il raccordo con la struttura comunale.

Il PROGETTO TECNICO GESTIONALE dovrà pertanto tenere conto dei suddetti contenuti, rispettarne le finalità generali e soddisfare i requisiti previsti dal Disciplinare di gara e dal presente Capitolato – art. 5 "Progetto Tecnico Gestionale" – e dovrà essere redatto secondo la griglia di cui all'ALLEGATO n. 1. lett. a).

Art. 8 - INDICAZIONI METODOLOGICHE PER LA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'

Si intende che la proposta dovrà assicurare:

1. un costante raccordo tra tutte le sezioni di attività allo scopo di garantire una comunicazione corretta, unitaria e diffusa;
2. la stretta integrazione tra il personale impiegato dall'appaltatore e la struttura comunale;
3. la flessibilità degli interventi che dovranno tenere conto delle istanze dei diversi utenti/gruppi di utenti, interni ed esterni, e del contesto territoriale. La flessibilità dovrà riguardare la capacità del progetto di modificarsi in tempi ragionevoli a partire dall'esperienza, dalle necessità contingenti e dal confronto con l'Amministrazione Comunale;
4. un responsabile di progetto diverso dagli operatori impegnati;
5. un referente/coordinatore dell'equipe di lavoro, individuato tra gli operatori impegnati, con funzione di interfaccia con la committenza, di trasmissione dei contenuti necessari ad assolvere alla funzione informativa richiesta a tutti i servizi oggetto dell'appalto, monitoraggio sui servizi erogati;
6. il lavoro di rete integrato con i servizi interni al comune, tra le diverse attività oggetto della presente gara e con il territorio;
7. la partecipazione alla definizione della progettazione comunale eventualmente necessaria per l'accesso a finanziamenti provinciali, regionali, nazionali ed europei connessi alla materia oggetto della gara;

Per le attività di cui al punto a) dell'art. 2, in particolare, si intende che la proposta dovrà assicurare un costante raccordo tra lo sportello accoglienza e gli uffici e i servizi comunali allo scopo di garantire una informazione corretta e unitaria nonché l'integrazione tra il personale impiegato dall'appaltatore e la struttura comunale. La proposta dovrà tenere conto anche della necessità di flessibilità di orari di presenza degli operatori determinata dagli orari e delle modalità di accesso del pubblico al Palazzo Comunale che potrebbero mutare per particolari esigenze contingenti quali ad esempio l'attuale emergenza sanitaria.

Per le attività di cui al punto c) dell'art. 2, Servizio Informagiovani – I.G., inoltre, le attività dovranno essere orientate ad una metodologia fondata sul lavoro di rete e sul lavoro in equipe con il gruppo di operatori dei Centri Giovani; il progetto dovrà essere sviluppato secondo i seguenti elementi prioritari:

- ☐ centralità della funzione informativa;
- ☐ qualità e pluralità delle informazioni prodotte;
- ☐ attenzione al target di destinatari e centralità della relazione educativa.

Per le attività di cui al punto d) dell'art. 2, Servizio Informalavoro – I.L., inoltre, le attività dovranno essere orientate ad una metodologia fondata sul lavoro di rete infra e sovracomunale attraverso lo sviluppo di attività di raccordo e cooperazione con tutti i soggetti territoriali che operano nell'ambito delle politiche attive per il lavoro.

Per le attività relative al servizio di biblioteca ed al punto di prestito, la metodologia del lavoro di rete dovrà essere orientata sia nella direzione di uno stretto raccordo con la Biblioteca Comunale “S. Grimaldi” – in gestione diretta comunale – sia con i servizi informativi allo scopo di generare l’effetto di offrire alla cittadinanza punti di riferimento nelle diverse aree del territorio per l’acquisizione di informazioni ed il reperimento di materiali finalizzato a diminuire le distanze fisiche che connotano il territorio comunale.

Art. 9 - PERSONALE E REQUISITI PROFESSIONALI

Titoli di studio o professionali

Il personale, di seguito elencato, deve risultare idoneo e con adeguata formazione e bagaglio esperienziale e precisamente essere in possesso di:

- operatore/operatori addetto/addetti allo svolgimento delle attività di cui al punto a) art. 2 – Sportello accoglienza
 - titolo minimo richiesto: diploma di Scuola Media Superiore;
 - esperienza almeno biennale nell’ambito di servizi informativi di cui almeno uno in sportelli analoghi;
- operatore addetto allo svolgimento delle attività di cui al punto b) art. 2– Attività di comunicazione dell’Ente:
 - n. 2 unità di personale**
 - titolo minimo richiesto: diploma di Scuola Media Superiore;
 - esperienza almeno triennale nella gestione e nel coordinamento di servizi informativi, buona competenza informatica e conoscenza di software vari, tra cui: Adobe Photoshop, Illustrator, Indesign;
 - competenze nella gestione di siti web;
 - competenze nella gestione dei profili social;
 - competenze nella realizzazione di video.
- operatore addetto allo svolgimento delle attività di cui ai punti c) e d) art. 2 - Informagiovani e Informalavoro - Servizio supporto al progetto sperimenta lavoro:
 - n. 1/2 unità di personale**
 - titolo minimo richiesto: diploma di Scuola Media Superiore;
 - esperienza almeno biennale nell’ambito di servizi informativi di cui almeno uno in sportelli I.G. ed almeno uno in sportelli I.L.;
- operatore addetto allo svolgimento delle attività di cui ai punti e) e g) art. 2 - Sportello Associazioni e punto di prestito bibliotecario e sportello informativo decentrato – Fr. Pasta:
 - n. 1 unità di personale**
 - titolo minimo richiesto: diploma di Scuola Media Superiore;
 - esperienza almeno biennale nella gestione di servizi informativi e/o bibliotecari;
- operatore addetto allo svolgimento delle attività di cui al punto f) art. 2 – Biblioteca comunale “P. Garelli” – Fr. Tetti Francesi e rinforzo attività di connessione e collaborazione con la biblioteca del capoluogo.
 - n. 1/2 unità di personale**
 - Requisito professionale minimo richiesto: frequenza con profitto di un corso di formazione “Tecniche per catalogazione e reference”
o altro titolo equivalente o superiore ed esperienza di lavoro almeno biennale presso biblioteche o servizi similari per i quali fosse prevista la relazione con il pubblico;

Coordinamento del gruppo di lavoro

All’interno del gruppo di lavoro dovrà essere individuata una figura di coordinamento del gruppo stesso che svolgerà funzione di interfaccia con la committenza.

Copertura del servizio

L'impresa appaltatrice ha l'obbligo di assicurare il regolare funzionamento dei servizi nelle loro varie articolazioni, tenendo costantemente adibito ad essi il personale idoneo necessario previsto dalle norme del presente capitolato e come esplicitato nell'offerta e successivamente confermato prima dell'avvio del servizio.

L'Impresa appaltatrice deve garantire il regolare svolgimento del servizio anche in caso di malattie, infortuni o altri impedimenti occorsi a personale impiegato. In tal caso deve darne tempestiva comunicazione all'Amministrazione Comunale alla quale andranno anche trasmessi i dati ed il curriculum del sostituto.

Rapporto di lavoro

- Il Comune non ha alcuna responsabilità diretta o indiretta in cause di lavoro o di qualsiasi altro tipo conseguenti a vertenze con il personale dell'impresa o per attività inerenti i servizi da esso svolti, restando totalmente estraneo al rapporto d'impiego costituito tra l'impresa ed il personale dipendente e sollevato di ogni responsabilità per eventuali inadempienze della impresa nei confronti del personale stesso.
- L'Impresa deve assicurare l'osservanza di tutte le normative presenti e future relative alla prevenzione infortuni, igiene del lavoro, infortuni sul lavoro, assicurazioni, tutela sociale e previdenziale, prevenzione malattie professionali. Nell'esecuzione del lavoro l'impresa deve adottare di sua iniziativa tutte le cautele e provvedimenti necessari, compreso il controllo sull'osservanza da parte dei singoli operatori delle norme di sicurezza (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.) e antinfortunistica, assumendosi, in caso di infortunio, ogni responsabilità civile e penale, da cui rendere sollevata e indenne l'Amministrazione appaltante.
- L'Impresa deve fornire a semplice richiesta dell'Amministrazione appaltante la certificazione dimostrativa della formale assunzione o delle altre forme previste dalle vigenti disposizioni in materia di collaborazioni professionali del personale impiegato, del trattamento previdenziale ed assistenziale prescritto dalle leggi e della relativa regolarità della posizione contributiva nonché il numero di matricola INAIL per l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni.
- L'Impresa affidataria deve attenersi scrupolosamente alle modalità richieste; qualsiasi variante apportata nei lavori dovrà risultare per iscritto mediante ordine di servizio firmato da un funzionario comunale o da personale incaricato della verifica del contratto. L'Impresa è tenuta inoltre a dimostrare di essersi conformata a quanto sopra, in ogni momento e dietro semplice richiesta del Comune.
- L'affidatario è tenuto per i propri addetti al rispetto degli standard di trattamento salariale, secondo i CC NN LL di categoria, normativi, previdenziali ed assicurativi del settore.

Osservanza codice di comportamento

L'impresa aggiudicataria si impegna ad osservare il regolamento recante il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del D.Lgs. n. 165/2001 (Decreto del Presidente della Repubblica 16/04/2013 – G.U. del 04/06/2016) nonché il codice di comportamento dei dipendenti comunali, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 6 del 25/01/2014.

Personale impiegato in attività che comportano contatti con minori

In particolare il datore di lavoro, ai sensi dell'art. 25 bis del DPR 14/11/2002 n. 313, per tutto il personale impiegato nelle attività previste dal presente appalto che comportano o possono comportare interazione con minori, prima dell'inizio dell'attività, dovrà richiedere il certificato penale del casellario giudiziale di cui all'articolo 25 dello stesso DPR, in qualità di soggetto che intende impiegare al lavoro una persona per lo svolgimento di attività professionali o attività volontarie organizzate che comportino contatti diretti e regolari con minori, al fine di verificare l'esistenza di condanne per taluno dei reati di cui agli articoli 600-bis, 600-ter, 600-quater, 600-quinquies e 609-undecies del codice penale, ovvero l'irrogazione di sanzioni interdittive all'esercizio di attività che comportino contatti diretti e regolari con minori.

Clausola di salvaguardia

Fatto salvo quanto specificatamente disposto dai CCNL o da altro livello contrattuale in tema di diritto alla riassunzione per il personale precedentemente impiegato nell'appalto, esclusivamente qualora nulla sia previsto in materia dal CCNL applicato dalla ditta, in caso di cambio gestione dell'appalto, si stabilisce per la ditta, nel caso abbia necessità di assumere, l'obbligo di assunzione in via prioritaria del personale impiegato nella gestione uscente, sia esso dipendente o socio lavoratore.

Art. 10 - MONTE ORE

Il personale assegnato alla realizzazione del progetto come sopra specificato, deve essere impiegato come segue:

- a)** Attività dello sportello accoglienza (ex URP) per 52 settimane/anno
Attività frontale: 24 ore settimanali per un monte ore annuale di 1248 ore
Retrosportello: 208 ore annuali
- b)** Attività di comunicazione dell'ente per 47 settimane/anno
monte ore settimanale: 46 ore
- c)** servizio InformaGiovani – IG per 47 settimane/anno attività frontale: 4 ore settimanali
retrosportello : 3 ore settimanali
- d)** servizio InformaLavoro per 47 settimane/anno
attività frontale: 9 ore settimanali
retrosportello : 6 ore settimanali
- e)** supporto progetto “sperimenta lavoro”:
tutoraggio, stesura piano e progetto formativo,
rapporti con imprese ospitanti: 176 ore annue
sessioni formative: 134 ore anno
- f)** sportello associazioni e punto informativo “Antenna Europa” per 47 settimane/anno
attività frontale: 4 ore settimanali
retrosportello: 1 ore settimanali
- g)** Biblioteca comunale “P. Garelli e rinforzo attività di connessione e collaborazione con la biblioteca del capoluogo per 47 settimane/anno
attività frontale: 23 ore settimanali
retrosportello: 40 ore anno – forfetarie
rinforzo attività: 550 ore anno
- h)** punti di prestito bibliotecario e sportelli informativi decentrati per 47 settimane/anno
attività frontale: 6 ore settimanali
retrosportello: 2 ore settimanali

Oltre al monte ore sopra specificato, per ciascun operatore impiegato, dovrà essere previsto un tempo dedicato all'attività di programmazione, verifica e di partecipazione al coordinamento delle diverse sezioni di lavoro oggetto dell'appalto. Dovrà inoltre essere garantita la partecipazione ad attività di programmazione e coordinamento con la struttura comunale.

Per lo svolgimento di tali attività di programmazione, verifica e coordinamento dei diversi assi di intervento previsti dall'appalto, si definisce un monte ore annuo complessivo per l'intera equipe di lavoro di **160 ore, di cui 40** destinate specificatamente all'attività di coordinamento di cui al precedente Art. 9 - PERSONALE E REQUISITI PROFESSIONALI - Coordinamento del gruppo di lavoro.

Art. 11 – RELAZIONE DEI SERVIZI I.G. ed I.L. CON I PROGETTI E SERVIZI TERRITORIALI

L'Informagiovani, per una delle due sedi di svolgimento del servizio, è collocato presso il Centro Giovani di Via Balegno e si realizza in orari che rientrano in quelli di funzionamento del servizio rivolto ai giovani.

Si richiede pertanto che l'aggiudicatario attui tutte le forme di collaborazione necessarie a garantire il dialogo e l'interazione tra i diversi interventi che devono pertanto perseguire gli obiettivi delle politiche giovanili in cui convergono gli interventi rivolti ai giovani. In particolar modo l'aggiudicatario dovrà raccordare le proprie attività con l'ufficio giovani e lavoro, i Centri Giovani ed i progetti intercomunali presenti.

Dovranno essere individuate le forme della collaborazione garantendo ai ragazzi l'accessibilità ad entrambi i servizi, la realizzazione di attività condivise, la circolazione delle informazioni. Tali prescrizioni dovranno essere rispettate indipendentemente dalla forma di gestione dei Centri Giovani.

La stretta collaborazione tra lo Sportello InformaGiovani e lo Sportello Informalavoro, per le evidenti e già richiamate ragioni di contiguità che i due servizi presentano, sarà garantita dalla prescrizione di effettuare la gestione dei due servizi mediante l'impiego di un operatore unico o da operatori intercambiabili.

I servizi di I.G. e I.L. dovranno connettersi in ogni caso con i servizi e progetti territoriali operanti in tema di giovani e lavoro.

Art. 12 - GRUPPO DI LAVORO E RAPPORTI CON IL PERSONALE COMUNALE E/O PERSONALE DIVERSO

Conformemente a quanto prescritto all'art. 13 - ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE, dovranno essere svolte:

- riunioni operative brevi a stretta periodicità tra il gruppo di operatori con funzione di coordinamento operativo, divulgazione delle informazioni, monitoraggio;
- riunioni periodiche di coordinamento alle quali prenderanno parte il responsabile della ditta per il presente appalto, la figura individuata quale coordinatore del gruppo di lavoro ed i responsabili comunali;

Gli operatori assegnati alla gestione dei servizi oggetto del presente appalto, dovranno operare di concerto e con il massimo obiettivo di collaborazione e coordinamento con il personale comunale.

Rapporti con la struttura comunale per lo svolgimento delle funzioni dello sportello accoglienza

Il servizio è integrato nell'organizzazione comunale ed è pertanto necessario che gli operatori instaurino e mantengano costanti legami e rapporti con gli uffici comunali, finalizzati alla conoscenza dei servizi che gli stessi erogano, per soddisfare adeguatamente le richieste dell'utenza

Rapporti con il personale comunale addetto ai servizi informativi e di comunicazione

Gli operatori dell'impresa aggiudicataria dovranno attivare ampie e concrete forme di collaborazione in particolare con il personale comunale addetto ai Servizi Informativi e di Comunicazione.

Dovrà anche essere garantita una armonica e positiva condivisione dei contenuti complessivi dei servizi con l'obbligo reciproco di ottemperare alle funzioni del servizio in assenza di una delle parti.

L'esperto comunale addetto ai servizi informativi garantirà la comunicazione tra il personale della ditta aggiudicataria, la struttura ed i responsabili comunali con particolare riferimento ad attività ed obiettivi specifici dell'Amministrazione Comunale e potrà essere definito che partecipi alle ordinarie riunioni di coordinamento del gruppo di lavoro.

In coerenza con l'assetto organizzativo dell'ente, deve essere altresì garantita la collaborazione con la struttura informativa comunale relativamente sia agli oggetti dell'informazione e comunicazione dell'ente, sia all'attività dello Sportello Associazioni, in un costante flusso di collaborazione che consenta a ciascuno di assolvere adeguatamente ai propri compiti.

Rapporti con il personale comunale degli uffici Giovani, Lavoro ed Associazioni

Particolare attenzione dovrà essere posta nell'attivazione della necessaria collaborazione con il personale comunale addetto all'Ufficio Giovani e Lavoro e all'Ufficio Associazioni. In particolare, allo scopo di favorire la comunicazione ed il collegamento tra il committente ed i servizi, potranno essere definiti incontri specifici di coordinamento o che il personale comunale operante in tali uffici partecipi alle ordinarie riunioni di coordinamento del gruppo di lavoro.

Si ritiene opportuno che l'operatore individuato a supporto del progetto sperimenta lavoro coincida con il /gli operatore/i degli sportelli I.G. e I.L ovvero siano interscambiabili.

Rapporti con gli operatori dei Centri Giovani

Ad integrazione di quanto prescritto al precedente art. 11 - RELAZIONE DEI SERVIZI I.G. ed I.L. CON I PROGETTI E SERVIZI TERRITORIALI -, si precisa che l'operatore assegnato al Servizio I.G./I.L. dovrà agire con il massimo obiettivo di collaborazione con gli operatori dei Centri Giovani. Sarà, inoltre invitato a partecipare, per almeno 1 ora per ciascun incontro, alle riunioni periodiche ordinarie del gruppo di lavoro multidisciplinare. Tale partecipazione dovrà fare parte a pieno titolo del monte ore per attività di retrospello.

Rapporti con il personale comunale addetto al servizio di biblioteca

Lo/gli operatore/i addetto/i al servizio di Biblioteca ed al Punto di prestito bibliotecario, dovrà/dovranno tenere uno stretto collegamento con il servizio comunale di Biblioteca allo scopo di armonizzare le proposte, coordinare la movimentazione dei volumi ed il prestito interbibliotecario e contribuire alla definizione degli acquisti del materiale documentale relativamente alle esigenze dei lettori di riferimento.

Rapporti con la struttura comunale

La natura stessa delle attività di informazione e comunicazione, richiede che siano garantiti adeguati rapporti di collaborazione interna all'ente che devono vedere coinvolti anche gli operatori dell'impresa aggiudicataria. Nell'ambito delle attività oggetto dell'appalto dovrà pertanto essere garantito un adeguato livello di collaborazione. Particolare attenzione andrà posta in relazione alla realizzazione dei prodotti informativi su specifiche attività, all'informazione connessa a situazioni di emergenza, alle campagne informative complesse su specifici servizi, attività od eventi.

Art. 13 - ATTIVITA' DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Si precisa che la proposta deve prevedere un monte ore dedicato al monitoraggio ed alla valutazione e verifica del servizio come precisato nel precedente art. 10 - MONTE ORE.

L'Amministrazione Comunale, attraverso i propri uffici competenti ed insieme al personale dell'Impresa, svolgerà attività di monitoraggio del servizio, per verificare la qualità degli interventi in modo da garantirne risultati positivi.

Al termine di ogni anno l'appaltatore dovrà provvedere alla presentazione di una relazione sull'andamento dei servizi oggetto dell'affidamento, nella quale dovranno essere previste sezioni specifiche per ciascuna area di attività, corredata da dati di monitoraggio. La relazione ed i dati saranno oggetto di analisi in riunioni specifiche effettuate con gli uffici competenti.

Devono in ogni caso essere garantite riunioni periodiche di coordinamento alle quali prenderanno parte, oltre al personale comunale addetto all'Ufficio Comunicazione e della ditta aggiudicataria, il responsabile della ditta per il presente appalto ed i responsabili comunali;

Per il monitoraggio in itinere delle attività e per garantire una tempestiva, corretta e generalizzata diffusione delle informazioni necessario allo svolgimento adeguato di tutte le attività previste, tra il gruppo di operatori dovranno essere effettuate riunioni operative brevi, a stretta periodicità.

Dati

L'aggiudicatario dovrà altresì provvedere alla tenuta della banca dati relativa agli utenti dei servizi I.G., I.L., Sportello Associazioni ed Antenna Europa, dalla quale si evincano i numeri relativi ai flussi di utenza. Tale attività potrà essere realizzata con l'ausilio di personale volontario, se presente (da valutare), e con cadenza almeno annuale.

Per ogni annualità dovrà essere effettuata la verifica del grado di soddisfazione degli utenti, prevedendo al contempo la raccolta di suggerimenti e proposte, attraverso la somministrazione periodica di questionari o attraverso altre tecniche d'indagine. I questionari dovranno essere concordati con gli uffici e si intende che andranno restituiti debitamente corredati di grafici e commenti non solo a carattere descrittivo, ma anche di tipo valutativo rispetto alla progettazione espressa.

Art. 14 - OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DELL'APPALTATORE

Accesso alle sedi di servizio, chiavi, sistema antintrusione e codici di accesso alle sedi

Il personale della ditta aggiudicataria che opererà nella sede del Palazzo Comunale di via Balma n. 5, accederà alla sede attraverso l'accesso riservato al personale dipendente situato sul retro dell'edificio.

Il personale della ditta aggiudicataria che opererà in sedi diverse dal Palazzo Comunale verrà dotato di copie delle chiavi, ed, in presenza di impianto antintrusione, di apposito codice di accesso. La ditta affidataria sarà responsabile del corretto utilizzo delle chiavi così come dei codici per la disattivazione dell'impianto di allarme che dovrà sempre essere inserito al termine del servizio, qualora l'operatore dell'impresa sia l'ultimo ad uscire.

I sistemi consentono di identificare attraverso il numero di posizione/codice di attivazione-disattivazione il soggetto che per ultimo ha inserito o disinserito l'allarme. Ne deriva pertanto che il corretto uso e la riservatezza sui codici costituisce garanzia per tutti coloro che sono abilitati all'apertura ed alla chiusura di ciascuna sede.

Art. 15 - ATTIVITA' FORMATIVE

Prima dell'avvio del servizio potrà essere richiesto all'impresa aggiudicataria di impegnare il personale che verrà impiegato in un'attività di formazione allo scopo di creare le sinergie necessarie allo svolgimento dell'attività tra il personale comunale ed il personale della impresa, per acquisire gli elementi di contesto necessari alla conoscenza della realtà in cui si dovrà operare, per conoscere gli obiettivi dell'amministrazione comunale e per garantire la necessaria continuità rispetto alle azioni fin qui realizzate. Eventuali oneri organizzativi sono da intendersi a carico dell'Amministrazione Comunale.

L'Impresa aggiudicataria dovrà garantire la formazione e l'aggiornamento del personale impiegato lungo tutta la durata del contratto individuando, di concerto con l'Amministrazione Comunale, percorsi ed attività inerenti l'oggetto dell'appalto. Le ore destinate a dette attività formative saranno a carico del Comune per il 50% e della ditta aggiudicataria per il restante 50%. Per assolvere a tale **obbligo di formazione**, si definisce che l'Impresa dovrà destinare un budget annuo pari ad € 1.000,00 della cui spesa dovrà dare esauriente dimostrazione ovvero, in caso di attività formative che non comportino spesa, dovrà documentare l'avvenuto aggiornamento del proprio personale.

Previo accordo con l'Ente, potranno essere intesi come momenti formativi e di aggiornamento anche la partecipazione a forum, saloni o altre analoghe manifestazioni inerenti i temi della comunicazione, delle politiche per i giovani ed il lavoro, della gestione delle biblioteche.

Qualora il Comune organizzi percorsi formativi inerenti temi attinenti i servizi oggetto della gara, la ditta aggiudicataria dovrà garantire la partecipazione del proprio personale. Tale obbligo si intende esteso per partecipazione a seminari o convegni che rivestano un interesse diretto per le attività oggetto dell'appalto relativamente ai quali la proposta di partecipazione potrà pervenire anche dall'aggiudicatario. La disposizione è da ritenersi applicabile per un totale di n. 2 attività all'anno per persona. Anche per tali attività le ore necessarie alla partecipazione saranno a carico del Comune per il 50% e della ditta aggiudicataria per il restante 50%.

La ditta aggiudicataria potrà essere chiamata a partecipare alla realizzazione di percorsi formativi di aggiornamento ed approfondimento attraverso propri esperti. In tal caso si intende che i corrispettivi dovuti per tale attività sono esclusi dal presente capitolato.

Art. 16 - ATTIVITA' DI INIZIATIVA DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Nel corso della durata dell'appalto, potranno essere definite attività ed obiettivi specifici da parte dell'Amministrazione comunale quali ad esempio

- la partecipazione/adesione a progetti e/o iniziative proposte dallo stesso Comune di Rivalta di Torino;
- l'apertura straordinaria dei servizi;
- la presenza di stand informativi nell'ambito di manifestazioni cittadine.

Lo svolgimento di dette attività dovrà comunque essere concordato e compatibile con il monte ore di retroportello di cui al precedente art. 10.

Art. 17 - RISERVATEZZA

L'impresa è tenuta all'osservanza del Reg. UE 679/2016 e della Legge n. 101/2018: l'impresa deve impegnarsi a mantenere la riservatezza nel rispetto delle disposizioni di legge sui dati personali dell'utente messi a disposizione dall'Amministrazione comunale ovvero raccolti direttamente. E' fatto espresso divieto di utilizzare tali dati per finalità diverse da quelle inerenti il servizio e comunque ammesse dalla legge. La ditta indica la sede presso la quale tali dati verranno conservati.

In ottemperanza alla normativa vigente in materia, la ditta aggiudicataria sarà incaricata del trattamento dei dati mediante apposito contratto di nomina, da controfirmare e restituire al Comune di Rivalta di Torino, il cui schema è allegato al presente Capitolato.

Art. 18 - TIROCINI, SERVIZIO CIVILE NAZIONALE, VOLONTARIATO

Previo parere favorevole dell'Amministrazione Comunale, potranno essere inseriti nella gestione dei servizi tirocinanti (provenienti da scuole o da Facoltà universitarie), giovani impegnati nel servizio civile, purché coperti da Assicurazione sulla responsabilità civile, da stipularsi a carico della ditta aggiudicataria qualora questa sia l'emittente della richiesta di inserimento. Tale personale deve essere inteso in misura aggiuntiva e non in sostituzione degli operatori preposti al servizio. In caso di utilizzo di tale personale, viene richiesto che uno degli operatori funga da responsabile e risponda dal punto di vista operativo del suo impiego.

Analoghe figure potranno essere inserite nelle attività oggetto della gara da parte dell'Amministrazione comunale.

Art. 19 - ONERI A CARICO DEL COMMITTENTE

Sono a carico dell'Amministrazione Comunale:

- il coordinamento generale del progetto inteso come verifica costante dell'aderenza delle attività svolte o programmate nell'ambito di quanto disposto dal presente capitolato e con gli obiettivi generali stabiliti dall'Amministrazione;
- la fornitura di locali idonei adeguatamente arredati ed attrezzati;
- le utenze (luce, telefono e riscaldamento);
- la manutenzione ordinaria e straordinaria di locali, impianti, arredi e attrezzature;

- il reintegro delle attrezzature danneggiate irreparabilmente quando non sia accertata una responsabilità a carico della ditta aggiudicataria;
- la pulizia dei locali fatto salvo, per le attività degli sportelli, il normale riordino quotidiano;
- realizzazione e stampa del materiale informativo relativo alle iniziative promosse dai servizi;
- il materiale di consumo per il normale funzionamento dei servizi;
- la notifica all'appaltatore - ai sensi della L. 81/2008 e s.m.i. - della sussistenza nei locali di fonti di pericolo.

Art. 20 - ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE

Sono a carico dell'affidatario:

- il coordinamento gestionale ed operativo delle attività;
- la programmazione, conduzione, verifica e documentazione delle attività secondo quanto previsto dal presente capitolato. Tali attività di programmazione, gestione, monitoraggio e verifica dovranno essere effettuate in stretta collaborazione con il Settore competente ed il responsabile comunale del servizio come previsto dal presente capitolato;
- la messa a disposizione di spazi ed attrezzature informatiche per lo svolgimento, se necessario, del 30% del monte ore dell'operatore addetto ai servizi di cui alla lettera a) dell'art. 2 – Oggetto dell'appalto - secondo quanto specificato all'art. 6 – Sedi, Orari e Calendario;
- tenuta del registro di presenza del personale impiegato indicante la distinzione tra attività frontale, retrospertello e attività di programmazione/verifica/coordinamento;
- rimborso danni eventualmente provocati a locali e arredi;
- polizza assicurativa (cfr. art. 26 “Garanzie”) per la responsabilità civile per danni al personale, utenti o terzi, che venissero arrecati dal personale della ditta nell'espletamento del servizio;
- apertura e chiusura dell'ingresso principale del Palazzo Comunale secondo gli orari di apertura al pubblico.

Art. 21 - CONTROLLO E PENALITA'

Il controllo del servizio erogato e del rispetto di tutte le disposizioni speciali contenute nel presente Capitolato, sarà effettuato dal Comune attraverso propri funzionari o altri incaricati.

L'impresa aggiudicataria dovrà mettere a loro disposizione tutta la documentazione che verrà eventualmente richiesta per effettuare i controlli. Eventuali inadempienze verranno contestate mediante comunicazione a mezzo posta elettronica certificata, con l'invito alla impresa aggiudicataria a provvedere sollecitamente a fornire le dovute controdeduzioni.

Qualora queste ultime non fossero ritenute esaustive, il Comune potrà applicare, a suo insindacabile giudizio, per ciascuna singola contestazione, le seguenti penalità:

A. sostituzione immediata del personale incaricato a seguito di:

- A.1 riscontro assenza titoli richiesti;
- A.2 danno ad un utente per cause di negligenza e irresponsabilità individuale;
- A.3 gravi e ripetuti ritardi di servizio, nonché inadempienze diverse nei servizi prestati;
- A.4 grave mancanza di riservatezza;

B. sanzioni economiche in caso di:

- B.1 assenza non sostituita degli operatori per una parte del proprio turno: 0,3 ‰ dell'importo a base d'asta;
- B.2 assenza non sostituita degli operatori per l'intero turno: 0,5 ‰ dell'importo a base d'asta;
- B.3 sospensione, anche parziale, immotivata del servizio: 1 ‰ dell'importo a base d'asta;

B.4 mancata presentazione nei termini previsti all'Art. 13 - ATTIVITA' DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE, della relazione annuale: 0,5 ‰ dell'importo a base d'asta per ciascuna omissione;

B.5 mancata effettuazione nei termini previsti all'Art. 15 - ATTIVITA' FORMATIVE, dell'attività di aggiornamento e formazione annuale: 0,5 ‰ dell'importo a base d'asta;

C. risoluzione del contratto per inadempimento nelle seguenti ipotesi:

C.1 al raggiungimento di n. 3 sanzioni riferibili ai precedenti punti a) e b), configurandosi la fattispecie prevista dall'art. 1456 c.c. (clausola risolutiva espressa);

C.2 qualora fatti ascrivibili alla tipologia di cui al punto A.2 risultino di particolare gravità ascrivibile a negligenze dell'aggiudicatario nella selezione del personale e nell'attività di controllo sul servizio;

C.3 altre ripetute e gravi inadempienze delle condizioni contrattuali;

C.4 abituale deficienza e negligenza nell'esecuzione del servizio quando la gravità e la frequenza delle infrazioni, debitamente accertate e contestate, compromettano il servizio stesso;

C.5 quando la impresa si renda colpevole di frodi o versi in stato di insolvenza;

C.6 cessione totale o parziale del contratto o subappalto. Nel caso di cessione dell'Impresa, la prosecuzione del rapporto di servizio con la nuova Impresa sarà a discrezione dell'Amministrazione appaltante;

C.7 per qualsivoglia altro inadempimento non espressamente contemplato nei precedenti paragrafi si farà luogo alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1453 del Codice Civile;

C.8 Mancato rispetto del patto d'integrità.

L'applicazione delle penali predette, non preclude eventuali azioni giudiziarie da parte dell'Amministrazione Comunale, comprese richieste di risarcimento di eventuali danni materiali e morali.

La risoluzione del contratto, per gravi inadempienze contrattuali, fa sorgere a favore dell'Amministrazione il diritto di affidare il servizio ad altra Impresa. Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dal Comune di Rivalta di Torino.

L'esecuzione in danno non esclude eventuali responsabilità civili o penali della Impresa, per il fatto che ha determinato la risoluzione.

Per ottenere la rifusione di eventuali danni subiti, il rimborso delle spese ed il pagamento delle penalità, qualora la Impresa aggiudicataria, opportunamente avvisata, non adempia, l'Amministrazione Comunale potrà rivalersi, mediante trattenute, sui crediti della ditta stessa, per servizi già eseguiti ovvero sulla cauzione definitiva, che deve essere immediatamente reintegrata.

Art. 22 – PAGAMENTI

Il pagamento del corrispettivo avviene a mezzo di disposizione di liquidazione, in rate mensili posticipate, a seguito di presentazione da parte della ditta di apposita fattura.

L'appaltatore dovrà produrre congiuntamente alle fatture, i tabulati mensili relativi alla rilevazione delle presenze degli operatori impiegati nonché, annualmente, la relazione di cui all'art. 13 del Capitolato Speciale d'Appalto.

Il servizio Comunale competente, ricevuta la fattura, effettua gli adempimenti volti ad accertare la regolarità della documentazione presentata e provvede alla liquidazione del compenso.

La fatturazione del servizio dovrà essere emessa dalla sede dell'impresa aggiudicataria secondo le modalità che saranno comunicate dal centro di costo di riferimento.

La liquidazione avverrà entro il termine di 30 giorni dalla fine del mese di presentazione della fattura.

Ai sensi dell'art. 30 – comma 5 – D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, sui pagamenti dovrà essere operata una ritenuta dello 0,50%. Tali ritenute saranno svincolate in sede di liquidazione finale dopo la verifica di conformità e previa acquisizione del DURC.

La rata corrispondente al saldo potrà essere pagata in sede di liquidazione finale, contestualmente alla verifica della regolare esecuzione delle prestazioni.

Il RCC, oltre alla liquidazione dei corrispettivi, provvede pure all'irrogazione alla ditta di eventuali sanzioni, anche trattenendone l'importo dai pagamenti, in alternativa al recupero a mezzo della cauzione versata, salvo che si pervenga ad un accordo scritto col responsabile della ditta del contratto che determini in modo diverso.

ART. 23 – VARIAZIONI IN CORSO DI ESECUZIONE

Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto si renda necessario un aumento o una diminuzione della prestazione, la Impresa aggiudicataria è tenuta ad assoggettarvisi allo stesso prezzo, patti e condizioni previste nel contratto, sempre che la variazione sia complessivamente contenuta entro un quinto dell'importo contrattuale. Oltre tale limite l'Amministrazione concorderà direttamente con la Impresa le condizioni contrattuali.

Art. 24 - CESSIONE DEL CONTRATTO – DISCIPLINA DEL SUBAPPALTO

Il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità.
Il subappalto è disciplinato dall'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016.

Art. 25 - REVISIONE PREZZI

L'istituto della revisioni prezzi è regolato dall'art. 106 del D. Lgs. n. 50/2016.

Art. 26 – GARANZIE

Cauzione definitiva.

Prima della stipula del contratto, l'operatore economico aggiudicatario deve dare dimostrazione di aver costituito il deposito della garanzia definitiva in conformità a quanto previsto dall'art. 103 del D.lgs. 50/2016, pari al 10% del valore totale del contratto, salvo il caso in cui il ribasso sia superiore al 20 per cento; in tal caso la garanzia è aumentata di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20 per cento.

La garanzia deve avere una validità corrispondente alla durata del contratto e, ad ogni modo sino a quando ne venga disposto lo svincolo dalla stazione appaltante. La garanzia dovrà inoltre essere reintegrata qualora durante l'esecuzione del contratto l'Amministrazione dovesse avvalersene.

Nei casi di inadempimento anche di una sola delle obbligazioni assunte dall'aggiudicatario e fatti salvi i maggiori diritti del Comune, l'Amministrazione Comunale procederà all'incameramento della cauzione suddetta con semplice atto amministrativo ed avrà diritto al rimborso delle spese che dovesse eventualmente sostenere durante la gestione per fatto dell'aggiudicatario, a causa di inadempimento dell'obbligazione o cattiva esecuzione del servizio.

Resta salvo per l'Amministrazione Comunale l'esperimento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.

L'aggiudicatario è obbligato a reintegrare la cauzione di cui l'Amministrazione Comunale avesse dovuto avvalersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto.

La mancata costituzione della cauzione determinerà la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte della stazione appaltante.

La cauzione definitiva esaurisce i suoi effetti ad avvenuta approvazione del certificato di regolare esecuzione del servizio.

Altre garanzie

La ditta aggiudicataria è la sola responsabile, senza riserve ed eccezioni, nei confronti dell'Amministrazione Comunale relativamente alla gestione del servizio reso con il proprio personale impiegato, ed è responsabile dei danni a chiunque causati: personale, utenti o terzi, in relazione all'espletamento del servizio o a cause ad esso connesse.

Sono da ritenersi a carico della ditta gli oneri ed i rischi derivanti dall'utilizzo di attrezzature, materiali e quant'altro necessario per lo svolgimento del servizio stesso.

E' pertanto a carico della ditta l'onere della stipula di apposita polizza assicurativa R.C. contro tutti i rischi inerenti ogni fase della gestione del servizio in appalto.

La ditta è tenuta, prima dell'avvio del servizio, e comunque entro la data di stipula del contratto, a pena di risoluzione dello stesso, a dotarsi di apposita assicurazione riferita specificatamente al servizio oggetto del presente appalto.

Tale polizza, per la responsabilità civile per danni al personale, utenti o terzi, che venissero arrecati dal personale della ditta nell'espletamento del servizio, dovrà essere stipulata nei termini stabiliti ed indicati nel Disciplinare di gara.

La polizza dovrà specificare che tra le persone s'intendono compresi gli utenti del servizio ed i terzi.
La polizza dovrà coprire l'intero periodo del servizio.

Resta stabilito che l'inadempienza o la difformità rispetto a ciascuno degli obblighi sopra evidenziati comporterà l'annullamento con conseguente DECADENZA IMMEDIATA DELL'AGGIUDICAZIONE nei confronti dell'impresa inadempiente e ciò senza pregiudizio di risarcimento di tutti i danni che potranno derivare all'Amministrazione precedente.

Art. 27 - TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

- 1) La ditta aggiudicataria è tenuta ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n.136 e s.m.i. al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari relativi al presente appalto, utilizzando, allo scopo, un apposito conto corrente bancario – postale dedicato alle commesse pubbliche;
- 2) La ditta comunicherà al Comune gli estremi identificativi del /dei conto/i bancario/i o postale/i dedicato/i entro 15 giorni dall'aggiudicazione dell'appalto, nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso/i;
- 3) Il mancato assolvimento da parte della ditta agli obblighi previsti dall'art. 3 della legge 136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi al presente appalto, comporta la risoluzione di diritto del contratto ai sensi del comma VIII del medesimo articolo 3.
Il pagamento di quanto dovuto al Comune sarà effettuato secondo modalità e tempi indicati nel precedente articolo.

Art. 28 - PROCEDURE PER EVENTUALE RICORSO E FORO COMPETENTE

Organismo responsabile delle procedure di ricorso: TAR Piemonte.
I ricorsi possono essere notificati all'Amministrazione aggiudicatrice entro 30 giorni dalla data di pubblicazione.
Avverso le operazioni di gara potrà essere notificato ricorso entro 30 giorni dal ricevimento dell'informativa. In ogni caso, per la corretta gestione del ricorso o dei ricorsi, si veda l'art. 120 del D.Lgs. 104/2010.
In caso di mancato accordo bonario le controversie verranno concluse in sede civile presso il competente foro di Torino. E' escluso il ricorso all'arbitrato.

ART. 29 – RINVIO

Per tutto quanto non contemplato dal disciplinare di gara e dal Capitolato speciale d'appalto approvati con Determinazione del Dirigente Settore Affari Generali Legali e Servizi alla Persona del Comune di Rivalta di Torino n. 665 del 18/10/2021, si fa espresso riferimento a quanto previsto in materia dalla vigente legislazione nazionale e comunitaria.