

	AMBITO TERRITORIALE C02 Capofila Maddaloni (Provincia di Caserta) COMUNE DI MADDALONI, SAN FELICE A CANCELLO, SANTA MARIA A VICO, ARIENZO, CERVINO, VALLE DI MADDALONI – UFFICIO DI PIANO DELL’AMBITO TERRITORIALE C02 VIA MERCORIO MADDALONI-	 <i>Maddaloni (Capofila)</i>
---	---	---

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

SERVIZIO DI ATTIVAZIONE DI UNO SPORTELLO DI SEGRETERIA SOCIALE - CUP - PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE – SOCIO SANITARIE E AI SERVIZI EROGATI DALL'AMBITO C02 IMPORTO COMPLESSIVO EURO 40.776,82 OLTRE IVA AL 5% - CIG :

ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

La Regione Campania, mediante la società SO.RE.SA. (Società Regionale per la Sanità) ha progettato un sistema informatico per rendere più accessibile la prenotazione delle prestazioni sanitarie pubbliche e private con l'ausilio dei più moderni sistemi digitali: la creazione di una apposita APP e l'utilizzo del web. (CUP Unico Regionale - Interventi di Sanità Digitale Rivolti ai Cittadini della Regione Campania - Delibera di Giunta Regionale n.123 del 2 aprile 2019). Considerando che i cittadini bisognevoli di cure sono per lo più appartenenti alla fascia di età che va dai 50 in su e considerando che proprio questa fascia di età può avere maggiori difficoltà all'utilizzo di queste nuove tecnologie digitali interattive, l'Ambito C02 intende fornire, mediante l'affidamento del servizio tutor e/o dei facilitatori sociali con il compito di educare i cittadini/utenti/pazienti all'utilizzo di nuovi mezzi per accedere alle offerte delle aziende pubbliche e private del SSN: ASL Caserta, nonché ai servizi erogati dall'Ambito C02 .

ART. 2 - PERSONALE

Le figure coinvolte nel progetto andranno a svolgere un ruolo di consulenza e di mediazione allo scopo di aiutare il cittadino/utente nella corretta prenotazione delle prestazioni sanitarie - socio sanitarie e dei servizi dell'Ambito C02 erogabili, sono le seguenti:

Sociologo- Cat. D1 CCNL Cooperative Sociali

Al sociologo è affidato l'incarico di effettuare un accurato studio del territorio e della popolazione residente al fine di coordinare al meglio il lavoro di équipe con lo staff dello sportello, per rendere l'ambiente di lavoro accogliente sia per gli eventuali utenti che per il personale, affinché il clima sia il più consono possibile alla convivenza cittadino/istituzioni. Inoltre, compito specifico, è la redazione dei report statistici al fine di studiare soluzione per migliorare il servizio stesso.

Mediatore Culturale Cat. D1 CCNL Cooperative Sociali

Il mediatore culturale è un professionista poliglotta che si occupa di favorire l'interazione e il dialogo tra individui e gruppi di lingue e culture diverse. Il suo ruolo è quello di facilitatore della comunicazione tra i cittadini di origini e culture differenti e le istituzioni pubbliche, e di promotore dell'inclusione sociale degli stranieri.

Facilitatori sociali: Cat. C1 CCNL Cooperative Sociali

	AMBITO TERRITORIALE C02 Capofila Maddaloni (Provincia di Caserta) COMUNE DI MADDALONI, SAN FELICE A CANCELLO, SANTA MARIA A VICO, ARIENZO, CERVINO, VALLE DI MADDALONI – UFFICIO DI PIANO DELL’AMBITO TERRITORIALE C02 VIA MERCORIO MADDALONI-	 <i>Maddaloni (Capofila)</i>
---	---	---

Il facilitatore sociale è una risorsa da impiegare per aiutare gli utenti. Inoltre lavora in equipe con gli operatori dell'équipe, svolgendo un importante ruolo di mediazione, aiutando gli utenti.

Amministrativo Cat. D1 CCNL Cooperative Sociali

Referente amministrativo esperto in materia socio-sanitaria.

ART. 3 – MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

Attività di **front office** realizzando un nuovo punto nella rete di prenotazione che consente di individuare tutte le disponibilità delle prenotazioni erogabili. Con questo servizio che utilizza, anche , il nuovo sistema **CUP** digitalizzato della Regione Campania si vuole offrire ai cittadini che necessitano di prenotare le prestazioni sanitarie un valido supporto evitando lunghe attese e file agli sportelli ASL. Pertanto, al fine di garantire il più alto livello possibile di fruibilità per il cittadino il modello organizzativo prevede uno sportello presso il Comune di Maddaloni- Capofila Ambito C02 il cui allestimento a con arredi, computer, stampante, telefono e personale dedicato è a carico dell'affidatario . L'installazione del telefono è necessaria in quanto sarà istituito e promosso anche un numero telefonico a cui si può rivolgere l'utente per parlare con l'operatore/facilitatore. L'apertura dello sportello è prevista dal lunedì al venerdì dalle 9,30 - 13,30. Sarà cura dei facilitatori redigere un report giornaliero e mensile degli accessi effettuati evidenziando il numero delle prestazioni offerte e servizi offerti, comunque osservando le leggi in materia di privacy.

Servizio di taxi sociale rivolto prioritariamente a residenti che versano in stato di necessità, prevede anche l'accompagnamento presso gli ambulatori medici, per le visite specialistiche e/o gli esami diagnostici.

Formazione e avviamento all'autonomia per l'uso diretto dell'App e-cupt per tutti coloro che intendono avvalersi personalmente di questo nuovo strumento tecnologico dal proprio smartphone e/o computer personale.

ART.4 - REFERENTI, CRITERI E PARAMETRI DI INTERAZIONE NEI RAPPORTI TRA DITTA ED AMBITO.

Al fine di garantire un servizio efficiente all'utenza è opportuno stabilire i criteri ed i parametri di interazione tra Ditta e Ambito C2. preposti al CUP.

In particolare si stabilisce che:

- La Ditta comunicherà un unico e solo proprio referente interno, di seguito Rappresentante della Ditta, che si relazionerà con il Coordinatore dell'Ufficio di Piano/Ambito C02. Il Coordinatore o suo referente, dell'Ambito C02 comunicherà al Rappresentante della Ditta tutte le operazioni di back office (creazione nuove agende, modifiche, sospensioni temporali).
- Tutte le comunicazioni dovranno avvenire tempestivamente anche oralmente ma sempre confortate da scrittura elettronica al Responsabile Aziendale del Servizio CUP e al Coordinatore o suo referente, dell'Ambito C02, a cui andrà notificato l'indirizzo ufficiale di posta elettronica del Rappresentante della Ditta.

ART. 5 – VERIFICA PRESENZE E DIVISE

	AMBITO TERRITORIALE C02 Capofila Maddaloni (Provincia di Caserta) COMUNE DI MADDALONI, SAN FELICE A CANCELLO, SANTA MARIA A VICO, ARIENZO, CERVINO, VALLE DI MADDALONI – UFFICIO DI PIANO DELL’AMBITO TERRITORIALE C02 VIA MERCORIO MADDALONI-	 <i>Maddaloni (Capofila)</i>
---	---	---

Al fine di rendere operative le verifiche, i controlli e la vigilanza, il personale della Ditta dovrà apporre firma di presenza in ingresso ed uscita con consegna al Responsabile del Servizio CUP e al Coordinatore o suo referente, dell'Ambito C02 o utilizzando altro sistema elettronico di rilevazione delle presenze.

Il personale dovrà vestire in modo consono alla funzione di servizio pubblico e rendere ben visibile il cartellino identificativo. Nel periodo 10-25 agosto, tenuto conto della diminuita operatività delle strutture ambulatoriali tutte, le presenze del personale della Ditta sono ridotte del 50% così da consentire il godimento delle ferie.

ART. 6 - LOCALI

Per consentire l'espletamento delle prestazioni contrattuali, l'Ambito C02., per il periodo di vigenza del contratto derivante dall'aggiudicazione della presente procedura di affidamento, metterà a disposizione dell'Affidatario gli spazi necessari allo scopo che vengono individuate in un locale con servizio – igienico sito nel Centro Sociale Culturale di via Napoli, ex Macello (primo locale lato sinistro).

Sono a carico dell'Affidatario i lavori di manutenzione ordinaria, le attrezzature, gli arredi, il servizio di pulizia, e tutto il materiale di consumo necessario al buon funzionamento del servizio.

In contraddittorio con i rappresentanti dell'Affidatario, prima dell'inizio del servizio, verrà redatto un verbale di consegna dei locali e degli spazi nei quali verrà erogato il servizio. Detto verbale farà parte dei documenti contrattuali.

ART. 7 - MATERIALE DI CANCELLERIA, DI CONSUMO, VOLUMI DI ATTIVITÀ E STRUMENTAZIONE

Il materiale di cancelleria (fogli per stampante, toner, etc.) per l'espletamento del servizio, sarà fornito dalla Ditta affidataria. La Ditta si doterà di un numero di PC e relative stampanti, di livello tecnico avanzato per l'espletamento del servizio, e della relativa manutenzione per ogni singola postazione di lavoro. I PC e le stampanti dovranno essere utilizzati per tutte le operazioni previste dal CUP (front office, back office). Gli stessi dovranno essere collegati a rete Internet. La Ditta provvederà anche ad eventuali fotocopiatrici con relativo materiale di consumo, carta e manutenzione. È a carico della Ditta affidataria l'attività di pulizia giornaliera, ordinaria e straordinaria, dei locali in cui espletare il servizio, messi a disposizione dall'Ambito.

Ogni altro servizio o bene verrà fornito dalla Ditta affidataria.

ART. 10 – IMPORTO DEL CONTRATTO

Il valore economico complessivo stimato del servizio oggetto di affidamento, relativo a orientativamente 12 mesi di servizio è di € 42.815,66 di cui € 30.076,82 per spese di personale, € 500,00 (oneri di sicurezza) € 7.700,00 per spese generali e acquisto arredi e attrezzature ed € 2.500,00 per servizio taxi sociale e per I.V.A. al 5% (pari a € 2.038,84), comprensivo di tutti gli oneri diretti e indiretti che cadono in capo all'affidatario del contratto di appalto, compreso l'utile d'impresa.

	AMBITO TERRITORIALE C02 Capofila Maddaloni (Provincia di Caserta) COMUNE DI MADDALONI, SAN FELICE A CANCELLO, SANTA MARIA A VICO, ARIENZO, CERVINO, VALLE DI MADDALONI – UFFICIO DI PIANO DELL’AMBITO TERRITORIALE C02 VIA MERCORIO MADDALONI-	 <i>Maddaloni (Capofila)</i>
---	---	---

Di seguito si riporta la tabella dei costi relativi al servizio oggetto del presente capitolo speciale di appalto:

C. Piano delle spese			
a.	Tipologie di spesa	Quantità in ore	Costo
Operatore Sociologo CCNL Cooperative – D1 - 21,48 €/ora		260	€ 5.584,80
Operatore Amministrativo- CCNL Cooperative –D1 21,48 €/ora		520	€ 11.169,62
Operatore Mediatore Culturale- CCNL Cooperative D1 21,48 €/ora		130	€ 2.792,40
Operatore Amministrativo- CCNL Cooperative –C1 20,25 €/ora		520	€ 10.530,00
Arredi e Attrezzature			€ 5.000,00
Spese di Gestione			€ 2.700,00
Oneri per la sicurezza			€ 500,00
Servizio taxi per n. 12 mesi			€ 2.500,00
Importo Totale esclusa iva			€ 40.776,82
IVA	5,00%		€ 2.038,84
Importo Totale inclusa iva			€ 42.815,66

Il costo sopra riportato deve intendersi per ora di prestazioni da erogare, comprensivo di spese generali e utile e di qualunque costo sopportato dalla Ditta per l’erogazione del servizio (segreteria, coordinamento, formazione etc), a cui verrà detratto il ribasso offerto in sede di gara.

Il costo del personale non è soggetto a ribasso.

I costi del personale, che la stazione appaltante ha stimato pari ad € 40.776,82 sono stati calcolati sulla base della tabella ministeriale “Costo orario del lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio – sanitario– assistenziale – educativo e di inserimento lavorativo – Cooperative Sociali Gennaio 2025”. La tabella prescinde: a) da eventuali benefici previsti da norme di legge di cui l’impresa può usufruire; b) dagli oneri derivanti dalla gestione aziendale e accordi di secondo livello; c) dagli oneri derivanti da specifici adempimenti connessi alla normativa sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (Decreto legislativo 9 aprile 2008, n.81 e s.m.).

Gli Operatori della Ditta che prestano la propria attività nell’ambito dell’organizzazione del servizio CUP non hanno, sotto alcun profilo, rapporti la Stazione Appaltante committente. L’Ambito C02 non ha alcun obbligo nei confronti di tali Operatori e non assume responsabilità alcuna per eventuali danni che gli stessi, nello svolgimento dell’attività appaltata, dovessero subire o procurare ad altri (utenti o la stessa Stazione Appaltanti).

Ai sensi e per gli effetti dell’art. 106 comma 2 del D. Lgs. n. 50/2016, la Stazione Appaltante accetta e prende atto che durante il contratto potranno dunque verificarsi variazioni in aumento o in diminuzione, le quali

	AMBITO TERRITORIALE C02 Capofila Maddaloni (Provincia di Caserta) COMUNE DI MADDALONI, SAN FELICE A CANCELLO, SANTA MARIA A VICO, ARIENZO, CERVINO, VALLE DI MADDALONI – UFFICIO DI PIANO DELL’AMBITO TERRITORIALE C02 VIA MERCORIO MADDALONI-	 <i>Maddaloni (Capofila)</i>
---	---	---

dovranno essere garantite alle stesse condizioni di cui al presente capitolato fino alla concorrenza del 10% dell'importo del contratto. Ogni variazione in aumento o in diminuzione dovrà essere approvata dal RUP.

ART. 11 – TRATTAMENTO DATI SENSIBILI

Sarà responsabilità dell’Affidatario assicurare i livelli di controllo e protezione degli accessi e l’integrità dei dati ai sensi della legge sulla privacy e del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

L’Affidatario sarà inoltre nominato Responsabile del Trattamento dei Dati gestiti e dovrà farsi carico, per la parte di propria competenza, senza alcun onere aggiuntivo, agli adempimenti della SA. previsti in base al Regolamento UE 2016/679 (GDPR), collaborando con i competenti uffici dell’A.O.

L’Affidatario, in quanto consegnatario, è comunque l’unico responsabile, sia civilmente che penalmente, della buona tenuta della documentazione in archivio e della corretta messa in sicurezza nel pieno rispetto delle regole tecniche previste dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

ART.12 – OBBLIGHI DELLA DITTA AFFIDATARIA

La Ditta affidataria interviene in via esclusiva nella fase di ricerca, selezione, formazione e inserimento dei lavoratori. In particolare sono compiti e responsabilità della Ditta aggiudicataria:

- Garantire la continuità del servizio per tutto il periodo di contratto;
- Garantire la copertura dei turni previsti;
- Operare con il numero richiesto di collaboratori;
- Limitare i fenomeni di turn over tali da compromettere la continuità del servizio;
- Provvedere immediatamente alla sostituzione del lavoratore assente;
- Operare in stretta integrazione, collaborazione con il Responsabile del Servizio del contratto;
- Dare immediata comunicazione al Responsabile del Servizio di qualsiasi evento di carattere straordinario riguardante l’andamento del servizio;
- Accettare la supervisione e la verifica delle attività svolte, nonché adottare tutte le indicazioni fornite dal Responsabile del Servizio;
- Stipulare con l’ASL Caserta 1 distretto N. 13 apposita convenzione per le prestazioni sanitarie oggetto di prenotazione;
- Richiedere all’Ufficio di Piano i servizi attivi erogati dall’Ambito C02 al fine di fornire le adeguate informazioni all’utenza (disponibilità del servizio – lista di attesa – distribuzione delle relativa modulistica per le richieste di accesso ai servizi).

La Ditta dovrà, altresì,:

- Versare i contributi previdenziali e assistenziali, IRPEF etc;
- Versare i contributi INAIL;
- Osservare nell’esecuzione delle prestazioni contrattuali tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere emanate;

	AMBITO TERRITORIALE C02 Capofila Maddaloni (Provincia di Caserta) COMUNE DI MADDALONI, SAN FELICE A CANCELLO, SANTA MARIA A VICO, ARIENZO, CERVINO, VALLE DI MADDALONI – UFFICIO DI PIANO DELL’AMBITO TERRITORIALE C02 VIA MERCORIO MADDALONI-	 <i>Maddaloni (Capofila)</i>
---	---	---

- Qualora il personale impiegato sia extracomunitario, la Ditta deve fornire garanzia che tale personale sia in regola con le leggi sull’immigrazione;

La Ditta Affidataria sarà ritenuta responsabile della condotta dei propri dipendenti e di ogni altro danno o molestia che gli stessi possono arrecare nell’esecuzione del servizio. La Ditta affidataria si impegna, oltre a quanto previsto in altre parti del presente capitolato, anche a comunicare tempestivamente all’Ambito le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa indicando analiticamente le variazioni intervenute e i nominativi dei nuovi Responsabili.

ART. 13 – OBBLIGHI DEL LAVORATORE

Il lavoratore è alle dirette dipendenze del responsabile della Ditta affidataria.

Il lavoratore, nel periodo della durata contrattuale, dovrà svolgere la propria attività nell’interesse e sotto la direzione e controllo dell’Ambito, in particolare del Responsabile del Servizio CUP e del Coordinatore dell’Ambito C02, ed è tenuto all’osservanza di tutte le disposizioni di legge e contrattuali e delle norme del Codice di comportamento.

ART. 14 – DANNI E ASSICURAZIONE

La Ditta affidataria si impegna a far fronte ad ogni e qualsiasi responsabilità risarcitoria inherente allo svolgimento delle attività lavorative dei soggetti avviati al lavoro, che possano eventualmente derivare da danni diretti e/o indiretti causati agli immobili, a cose, agli utenti o a terzi, personale compreso, anche in conseguenza di furti, esonerando l’Ambito da qualsivoglia responsabilità, purché queste non siano imputabili o derivanti da inadempienze da parte dell’Ambito C2.

ART. 15 – BENI

Per l’utilizzo degli edifici e delle attrezzature di proprietà dell’Ambito C02 la Ditta affidataria ed i lavoratori presteranno la massima attenzione nel buon uso e nel governo dei beni (mobili ed immobili), rivolgendosi al Responsabile del contratto per segnalazioni in merito.

A tale Responsabile dovranno essere comunicate tempestivamente eventuali anomalie al fine di non arrecare danno all’utenza.

ART. 16 – RISERVATEZZA

Il personale assegnato dalla Ditta dovrà mantenere il segreto su fatti e circostanze riguardanti il servizio e delle quali abbia avuto notizie durante l’espletamento o comunque in funzione dello stesso, restando, quindi, vincolato al segreto professionale.

La Ditta affidataria dovrà ottemperare ed assicurare l’osservanza delle norme sulla tutela della riservatezza ai sensi della normativa vigente, su fatti e circostanze acquisiti durante l’espletamento del servizio.

	<p>AMBITO TERRITORIALE C02</p> <p>Capofila Maddaloni</p> <p>(Provincia di Caserta)</p> <p>COMUNE DI MADDALONI, SAN FELICE A CANCELLO, SANTA MARIA A VICO, ARIENZO, CERVINO, VALLE DI MADDALONI – UFFICIO DI PIANO DELL’AMBITO TERRITORIALE C02 VIA MERCORIO MADDALONI-</p>	 <p>Maddaloni (Capofila)</p>
---	---	---

Ciascun Ente o persona coinvolti in comunicazioni riguardanti ogni attività che implichi la raccolta di informazioni su destinatari del servizio, sono tenuti al massimo rispetto delle norme sul segreto professionale e sulla riservatezza dei dati personali, con particolare riguardo verso i dati sensibili.

ART. 17 – DIVIETO DI CESSIONE

La Ditta affidataria non potrà, a qualsiasi titolo, cedere in tutto o in parte il contratto, né farlo eseguire da terzi. Nel caso di violazione a tale divieto, la cessione si intenderà nulla e di nessun effetto nei rapporti con l’Ambito, salvo alla stessa la facoltà di ritenere senz’altro risolto il contratto medesimo, con il diritto alla refusione di ogni eventuale danno e con l’incameramento della cauzione definitiva a titolo di penale.

ART. 18 – PENALI

L’assenza di un operatore, per qualsiasi causa, che determini la sospensione dell’attività dello sportello CUP, verrà computato con una penale pari ad € 250,00 per ogni turno di assenza ed € 50,00 per ogni ora di assenza.

Alla terza inadempienza l’importo della penale sarà raddoppiato e quantificato in € 500,00.

L’Amministrazione potrà attivare autonomamente tutti i meccanismi di controllo che riterrà opportuni per verificare l’adempimento di tutti gli obblighi contrattuali.

Ogni giorno di ritardo nell’entrata in esercizio del servizio, parziale o totale rispetto alle funzioni previste, sarà sanzionato con una penale pari ad € 200,00.

Nel caso della terza inadempienza grave sarà dato avvio al procedimento di risoluzione contrattuale.

Per quanto non previsto nel presente atto si rimanda alle norme vigenti in materia.