



CAPITOLATO
descrittivo e prestazionale

CENTRO ANTIVIOLENZA
“AIUTODONNA”

PARTE GENERALE

Il presente Capitolato indica i requisiti minimi del Servizio che le offerte devono comunque garantire.

Art. 1

Definizioni

Nell'ambito del presente Capitolato si intende:

Per "impresa" o "appaltatore" o "aggiudicatario" o "ditta aggiudicataria" "esecutore" o "operatore economico" o "gestore": l'impresa, il raggruppamento temporaneo di imprese o Consorzio che risulterà aggiudicatario e che, conseguentemente sottoscriverà il contratto.

Per "stazione appaltante", "SA", "amministrazione", "Consorzio", "SDS", "SDSP" "ente": la Società della Salute Pistoiese che affida l'esecuzione del servizio dettagliato nel presente Capitolato.

Per "CAV": il Centro Antiviolenza

Per "territorio di competenza della Società della Salute Pistoiese" il territorio dei seguenti Comuni: Pistoia, Agliana, Quarrata, Montale, Serravalle Pistoiese, San Marcello-Piteglio, Abetone-Cutigliano, Marliana, Sambuca Pistoiese;

Per "Capitolato": il presente atto.

Art. 2

Oggetto dell'appalto

L'appalto di cui al presente Capitolato ha per oggetto l'organizzazione, l'esecuzione e la gestione dei servizi del Centro Antiviolenza "Aiuodonna", dettagliati nella Parte Speciale.

I servizi devono essere svolti dall'aggiudicatario esclusivamente a suo rischio mediante autonoma organizzazione di impresa.

Art. 3

Durata

Durata del servizio: 48 mesi

Art. 4

Importo dell'appalto

L'importo dell'appalto è pari a € 416.000,00 (IVA esclusa).

L'importo è comprensivo di tutte le spese necessarie a garantire tutte le attività e tutti i servizi previsti dal presente capitolato, comprese le spese per gli spostamenti sul territorio dei Comuni del Consorzio sia degli operatori che del coordinatore.

Art. 5

Luogo di esecuzione dei servizi

I servizi oggetto dell'appalto devono essere erogati, in prevalenza, presso il Centro Antiviolenza del Comune di Pistoia e, in via secondaria, nel territorio dei Comuni del Consorzio Società della Salute Pistoiese.

Art. 6 Sede, materiali, mezzi e attrezzature

Per l'esercizio delle attività la SdS Pistoiese si impegna a mettere a disposizione del gestore i locali del centro antiviolenza per i servizi e gli interventi previsti nel presente capitolato.

L'appaltatore dovrà provvedere al materiale, strumenti e quanto altro necessario per l'organizzazione e l'esercizio operativo delle prestazioni.

Art. 7

Modifica del contratto durante il periodo di efficacia

Il contratto stipulato con l'aggiudicatario potrà essere modificato senza una nuova procedura di affidamento:

- In caso di revisione dell'importo orario indicato in sede di offerta che potrà avvenire solo in presenza di rinnovi del contratto collettivo nazionale di lavoro che abbiano determinato l'aumento del costo del lavoro.

La richiesta di revisione dovrà pervenire per PEC alla Società della Salute pistoiese.

L'importo orario offerto si intende invariabile ed in nessun caso suscettibile di revisione nel corso del primo anno di validità del presente appalto.

- a) per servizi supplementari da parte del contraente originale, non inclusi nell'appalto iniziale, che si dovessero rendere necessari, ove un cambiamento del contraente risultasse impraticabile per motivi economici o tecnici e sempreché per la Società della Salute comportasse notevole disagio o una consistente duplicazione dei costi;
La modifica contrattuale non deve comunque eccedere il 50% del valore del contratto iniziale.
- b) Ai sensi dell'art. 106, co. 12, nel caso in cui, nel corso dell'esecuzione, si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, alle stesse condizioni previste nel contratto originario.
- c) Nel caso in cui un nuovo contraente sostituisca quello a cui la Società della Salute pistoiese aveva inizialmente aggiudicato l'appalto per causa di morte o per contratto, anche a seguito di ristrutturazioni societarie, comprese rilevazioni, fusioni scissioni, acquisizione o insolvenza, e questi soddisfatti i criteri di selezione qualitativa stabiliti inizialmente e purché ciò non implichi altre modifiche sostanziali al contratto e non sia finalizzato ad eludere l'applicazione del D. Lgs. 50/2016.

Art. 8

Condizioni generali dell'appalto

1. Sono a carico dell'appaltatore, intendendosi remunerati con l'importo di aggiudicazione, tutti gli oneri, rischi e le spese relativi alla prestazione oggetto del presente capitolato, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria e/o opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi comprese quelle relative alle norme di riferimento vigenti per il settore di cui trattasi;

Sono a carico dell'appaltatore le spese di carburante necessarie per lo svolgimento del servizio.

L'importo di aggiudicazione è comprensivo delle riunioni aziendali e degli incontri con il personale della Società della Salute o del Comune, della stesura delle relazioni e, più in generale, di tutto quanto afferisce al coordinamento

2. L'appaltatore garantisce l'esecuzione di tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme di legge e regolamentari vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato.

3. Le prestazioni contrattuali dovranno obbligatoriamente essere conformi alle caratteristiche tecnico-qualitative indicate nel presente capitolato come livelli minimi di qualità.

Art. 9

Personale

L'appaltatore è tenuto ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché in materia previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

L'appaltatore si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data della formulazione dell'offerta, alla categoria e nelle località di

svolgimento delle attività lavorative, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano l'appaltatore anche nel caso in cui questi non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del contratto relativo al presente capitolato.

Tutte le prestazioni, le attività e le iniziative attuative del servizio saranno effettuate dall'aggiudicatario tramite personale coperto dalle assicurazioni di legge. Tutto il personale impiegato per il servizio deve essere adeguatamente preparato a svolgere i compiti previsti dal presente capitolato, nonché conoscere le norme di in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro.

Gli addetti al servizio, fermi restando il rispetto delle competenze di indirizzo da parte del Consorzio e l'obbligo della fattiva collaborazione nei confronti del competente Servizio comunale, presteranno il proprio lavoro senza alcun vincolo di subordinazione nei confronti dello stesso Consorzio e risponderanno all'appaltatore.

L'impresa è tenuta inoltre ad attivare modalità e forme di controllo adeguate ed è responsabile della correttezza e della riservatezza del proprio personale che è tenuto a non divulgare informazioni o notizie sugli utenti.

L'impresa aggiudicataria garantisce che i propri operatori svolgano gli interventi con rispetto e cortesia agevolando gli utenti nell'esercizio dei loro diritti.

Nello svolgimento delle funzioni i lavoratori devono rendere riconoscibile uno stile professionale adeguato utilizzando, tra l'altro, il cartellino di riconoscimento ben visibile.

L'aggiudicatario deve garantire al proprio personale addetto allo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto le tutele previste dalla normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

L'impresa si impegna a sostituire, a richiesta scritta dell'Ente, gli operatori in caso di verificata inidoneità allo svolgimento dei compiti assegnati ovvero di verificato e reiterato comportamento scorretto e lesivo degli interessi dell'utenza nell'espletamento del servizio. Per effetto dell'appalto nessun rapporto di lavoro autonomo e/o subordinato, né a tempo determinato né indeterminato, viene instaurato tra l'Ente ed il personale dell'Impresa, la quale solleva l'Ente da ogni e qualsiasi pretesa che possa essere avanzata.

Il personale dell'aggiudicatario (sia dipendente che incaricato) è tenuto nello specifico:

- a) al rispetto della persona, nel suo insieme
- b) a comportamenti e atteggiamenti flessibili qualora si presenti un'emergenza;
- c) al rispetto della puntualità e del segreto professionale;
- d) al rispetto degli obblighi previsti dalla normativa per gli incaricati di pubblico servizio;
- e) al rispetto del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici
- f) ad un contegno decoroso ed irreprensibile, riservato, corretto e disponibile alla collaborazione con gli altri operatori ed in particolare nei riguardi dell'utenza.

L'aggiudicatario dovrà dotare i propri operatori di tesserino di riconoscimento personale con etichetta riportante il logo della Società della Salute Pistoiese.

Gli operatori dovranno avere un comportamento responsabile e irreprensibile, che rispetti nell'abbigliamento, nel linguaggio e nel comportamento la dignità delle persone.

E' facoltà della SDS chiedere l'allontanamento dal servizio degli operatori che abbiano violato obblighi di comportamento e/o contrattuali, sulla base di comprovate prove rispetto agli episodi contestati e comunque al termine di una fase di contraddittorio durante la quale gli stessi avranno diritto a presentare motivazioni e spiegazioni al Comune di Pistoia rispetto a quanto contestato.

Viene data la facoltà all'affidatario di avvalersi della collaborazione di liberi professionisti.

Art.10 **Penalità**

Nel caso si verificassero inadempimenti relativi a ritardi, deficienze o irregolarità nello svolgimento delle attività, a qualunque titolo imputabile all'appaltatore e che non determini, per portata e gravità la risoluzione del presente contratto, l'ente potrà procedere all'applicazione di una penale fino ad un massimo di € 500,00.

L'applicazione della penale sarà preceduta da contestazione scritta dell'inadempimento.

Si potrà procedere all'applicazione di penale nei seguenti casi:

- Per l'eventuale interruzione o riduzione del Servizio senza una giustificata motivazione
- Per il comportamento scorretto delle figure professionali del team operativo.
- Per il mancato rispetto delle norme in materia di sicurezza del lavoro accertate dai competenti organi.
- Per azioni che hanno comportato un danno all'immagine dell'ente pubblico.

Il Responsabile del procedimento, valutate la natura e la gravità dell'inadempimento, le circostanze di fatto e le controdeduzioni eventualmente presentate dall'aggiudicatario, potrà applicare la penalità per intero o in misura ridotta oppure decidere discrezionalmente di non applicarla qualora l'inadempimento sia risultato lieve e comunque non abbia comportato danni né disservizi all'Amministrazione comunale oppure quando si riconosca che le penali sono manifestamente sproporzionate, rispetto all'interesse della stazione appaltante.

Art. 11

Risoluzione del contratto per inadempimento

L'Amministrazione comunale ha il diritto di chiedere, in qualunque momento, la risoluzione del contratto, previa diffida ad adempiere, ai sensi degli artt. 1453 e 1454 C.c. in caso di gravi e ripetute violazioni degli obblighi contrattuali.

Clausola risolutiva espressa

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la Società della Salute Pistoiese ha la facoltà di dichiarare risolto il contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile.

Art. 12

Sicurezza del Lavoro

La SDS prima dell'aggiudicazione definitiva provvederà a controllare il rispetto da parte dell'impresa aggiudicataria dei seguenti adempimenti, previsti dal D. Lgs. n. 81/2008:

1. la nomina del responsabile del servizio di prevenzione e protezione aziendale;
2. la nomina del medico competente nei casi previsti dalla legge;
3. la redazione del documento di valutazione dei rischi;
4. adeguata e documentata formazione dei propri lavoratori in materia di sicurezza e di salute.

La SDS provvederà alla comunicazione, dell'eventuale esito negativo della verifica di cui sopra, agli enti competenti materia di controllo.

L'Impresa dovrà inoltre fornire al proprio personale i D.P.I. (dispositivi di protezione individuale) necessari per l'espletamento dei servizi appaltati come richiesto dal D. Lgs. n° 81/2008.

Art. 13

Controversie - Foro competente

Per le eventuali controversie relative al presente capitolato e al relativo contratto, che le parti ritenessero di non poter risolvere in via amministrativa, sarà competente esclusivo il Foro di Pistoia.

Art. 14 **Recesso**

La Società della Salute si riserva la facoltà di recedere dal contratto nei casi previsti dalla legge e in caso di sopravvenute esigenze di superiore interesse pubblico. Resta fermo il diritto dell'aggiudicatario al pagamento delle prestazioni già rese; nessun indennizzo è dovuto al soggetto aggiudicatario.

Art. 15

Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa

L'appaltatore, nell'esecuzione delle prestazioni descritte nel presente capitolato, assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone o beni, tanto dell'appaltatore quanto della stazione appaltante e/o di terzi. Inoltre, l'appaltatore si obbliga a mallevare e tenere indenne la stazione appaltante da qualsiasi azione di responsabilità eventualmente promossa nei confronti di quest'ultima in ragione di inadempimenti e/o violazioni normative direttamente e indirettamente connessi all'esecuzione del contratto.

All'atto della sottoscrizione del contratto, quale civilmente responsabile ai sensi del Codice Civile e della normativa vigente, l'appaltatore assumerà l'obbligo di rimborsare eventuali danni cagionati a terzi, ivi compresa la stazione appaltante, ed al proprio personale dipendente e/o preposto, in conseguenza di fatti imputabili all'aggiudicatario stesso e/o al proprio personale dipendente e/o preposto derivanti dall'espletamento delle attività e dei servizi appaltati e relativi obblighi previsti dal presente Capitolato.

Al fine di garantire una maggiore tutela alla Società della Salute e dei terzi/utenti, l'appaltatore dovrà stipulare – o dimostrare di possedere (in questo caso deve produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza copre anche i servizi previsti dal presente capitolato e relativo contratto) – una polizza assicurativa di Responsabilità Civile verso terzi (RCT) per danni a persone e/o cose e verso prestatori di lavoro (RCTO) per i rischi derivanti dal presente appalto.

La polizza dovrà prevedere esplicitamente nella descrizione del rischio l'efficacia delle garanzie prestate per ogni e qualsiasi rischio derivante dall'espletamento delle attività e/o dei servizi oggetto del presente capitolato, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Si precisa in proposito che:

- I. la polizza dovrà prevedere i seguenti massimali minimi:
 - ✓ Responsabilità Civile verso Terzi (RCT): € 5.000.000,00 unico per sinistro
 - ✓ Resp. Civile verso i Prestatori d'Opera (RCO): € 5.500.000,00 unico per sinistro
 - ✓ Massimale per sinistro interessante entrambe le garanzie RCT ed RCO: € 5.000.000,00
- II. in considerazione della tipologia dei servizi, la polizza dovrà prevedere esplicitamente l'efficacia delle garanzie per i seguenti rischi:
 - ✓ danni ai locali e alle cose trovatesi nell'ambito di esecuzione dei servizi;
 - ✓ danni arrecati a terzi (inclusi i beneficiari) da soci, volontari, collaboratori e/o da altre persone – anche non in rapporto di dipendenza con la Gestione – che partecipino all'attività oggetto del contratto a qualsiasi titolo, inclusa la loro responsabilità personale;

Per l'alloggio/i destinato/i alla seconda accoglienza si richiede:

- copertura assicurativa per responsabilità civile riguardante l'alloggio e responsabilità civile dovuta a conduzione con massimali di minimo 2.000.000,00 di euro.

Si precisa inoltre che l'eventuale inoperatività totale o parziale delle coperture non esonererà in alcun modo la Ditta aggiudicataria dalle responsabilità di qualsiasi genere eventualmente ad

essa imputabili ai sensi di legge, lasciando in capo allo stesso la piena soddisfazione delle pretese dei danneggiati, e pertanto:

- ✓ l'Amministrazione pubblica sempre tenuta indenne per eventuali danni non coperti – o coperti parzialmente – dalla polizza assicurativa (garanzie escluse / limiti di indennizzo etc);
- ✓ le eventuali franchigie e/o scoperti presenti nel contratto per specifiche garanzie non potranno in nessun caso essere opposti ai danneggiati o all'Amministrazione pubblica
- ✓ nel caso la polizza preveda scoperto e/o franchigie per sinistro, queste non possono essere in alcun modo opposte alla stazione appaltante o al terzo danneggiato e devono rimanere esclusivamente a carico dell'appaltatore. Parimenti, la stazione appaltante sarà tenuta indenne dei danni eventualmente non coperti in tutto o in parte dalle coperture assicurative stipulate dall'appaltatore
- ✓ i massimali previsti nella polizza non sono da ritenersi in alcun modo limitativi della responsabilità assunta dall'appaltatore nei confronti della stazione appaltante e dei terzi. Pertanto ogni più ampia responsabilità, sia civile che penale, per eventuali infortuni o danni ricadrà esclusivamente sull'appaltatore, restando la stazione appaltante sollevata da responsabilità al riguardo.

Il contratto assicurativo dovrà avere efficacia per l'intero periodo di durata dell'appalto ed una fotocopia integrale dei documenti contrattuali di compagnia (condizioni generali complete corredate da eventuali condizioni integrative od aggiuntive) dovrà essere presentata agli uffici competenti prima dell'inizio del servizio.

Art. 16

Fatturazione e pagamento dei corrispettivi

I corrispettivi si riferiscono a forniture di servizi prestate a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e prescrizioni contrattuali.

Tutti gli obblighi ed oneri derivanti all'appaltatore dall'esecuzione del presente capitolato e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale, per il quale dovrà essere emessa regolare fattura elettronica.

Il pagamento delle fatture sarà effettuato separando i pagamenti ovvero versando direttamente l'imponibile al fornitore e l'IVA direttamente all'Erario. A tale scopo dovrà essere riportata in fattura la dicitura "Scissione dei pagamenti – art. 17 ter DPR 633/72 (Decreto MEF 23/01/2015). Il mancato rispetto delle disposizioni sospenderà il pagamento della fattura.

La fattura dovrà inoltre riportare l'indicazione della banca (IBAN) e il numero di CIG.

Il pagamento della prestazione avverrà solo a seguito dell'effettuazione della prestazione nel pieno adempimento delle modalità e prescrizioni contrattuali.

Il pagamento delle fatture verrà effettuato entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di arrivo al protocollo fatture. Ogni fattura dovrà essere corredata da un resoconto redatto secondo le modalità richieste dalla SDS.

Prima della liquidazione di ogni fattura, l'Amministrazione richiederà agli Enti competenti il DURC (Documento Unico Regolarità Contributiva) dell'impresa aggiudicataria che dovrà risultare regolare, pena l'impossibilità di procedere alla liquidazione.

Il prestatore del Servizio, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente noto all'Amministrazione le variazioni che si dovessero verificare circa le modalità di accredito dell'importo delle fatture, compreso il codice IBAN; in difetto di tale comunicazione, l'esecutore non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

In caso di emissione di fattura irregolare, il termine di pagamento verrà sospeso dalla data della contestazione dell'irregolarità da parte dell'Amministrazione.

Nelle more del completamento del percorso per la piena operatività della Società della Salute pistoiese, potrà essere richiesto di fatturare le prestazioni a ciascun Comune, anziché *in toto* al Consorzio.

Art. 17

Riservatezza

L'aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi compresi quelli che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, e di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione contrattuale. In particolare, si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza dovranno essere rispettati anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale.

L'aggiudicatario è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di riservatezza di cui sopra.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la Società della Salute Pistoiese ha la facoltà di dichiarare risolto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile.

Art. 18

Trattamento dati

L'appaltatore si impegna a trattare i dati personali nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto stabilito dal D. Lgs. 196/2003 e ss. mm. e del Regolamento UE m. 679/2016.

L'affidamento del servizio comporta in capo all'appaltatore l'assunzione del ruolo di Responsabile esterno del trattamento di dati personali.

Art. 19

Trasparenza

L'aggiudicatario espressamente ed irrevocabilmente, con la presentazione dell'offerta:

- a. dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione della gara di cui al presente capitolato;
- b. si obbliga ad informare immediatamente l'Amministrazione comunale di qualsiasi atto di intimidazione commesso nei suoi confronti nel corso del contratto con finalità di condizionarne la regolare e corretta esecuzione;
- c. si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di denaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione del presente servizio, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini;
- d. dichiara con riferimento alla presente gara di non aver in corso né di aver praticato intese e/o pratiche restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della normativa applicabile, ivi inclusi gli articoli 81 e seguenti del Trattato CE e articoli 2 e seguenti della Legge n. 287/1990, e che l'offerta è stata predisposta nel pieno rispetto della predetta normativa.

Qualora non risultasse veritiera anche una sola delle dichiarazioni di cui ai precedenti commi a) e d) ovvero l'impresa aggiudicataria non rispettasse per tutta la durata del contratto gli impegni e gli obblighi di cui alle lettere b) e c), lo stesso contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Cod. Civile, con facoltà della Società della Salute di incamerare la cauzione prestata.

Art. 20

Cessione del credito

In caso di cessione dei crediti derivanti dall'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato, l'Amministrazione comunale applicherà la disposizione prevista all'art. 106 co. 13 del D. Lgs. 50/2016.

Art. 21

Opzione di proroga tecnica programmata ex art. 106 co.11 del D. Lgs. 50/2016

Esecuzione in via d'urgenza

L'aggiudicatario, nelle more dell'espletamento di una nuova procedura per l'affidamento del servizio di cui al presente capitolato, è obbligato alla prosecuzione del servizio agli stessi patti e condizioni di cui al contratto stipulato. La proroga è limitata al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.

Potrà essere disposto l'avvio e l'esecuzione d'urgenza del servizio, nelle more della stipula del contratto, ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs 50/2016 e ss. mm.; tale esecuzione anticipata si intenderà sotto le riserve di legge.

Art. 22

Spese contrattuali

Sono a carico della ditta aggiudicataria tutte le spese contrattuali, se previste.

Il contratto sarà stipulato nella forma della scrittura privata.

Art. 23

Rinvio a norme di diritto vigenti

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato si fa riferimento al Codice dei contratti pubblici (D. Lgs. 50/2016) al Codice civile ed alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia

PARTE SPECIALE

Art. 24-Finalità del servizio

Il servizio del Centro Antiviolenza Aiutodonna (CAV) si rivolge a donne **residenti** nel territorio di competenza della Società della Salute Pistoiese.

Esso è finalizzato:

- a) ad attività di sostegno, orientamento e accompagnamento alle donne e/o alle donne con figli vittime di violenza (psicologica, fisica, economica, sessuale e stalking), promuovendo il superamento del senso d'impotenza e l'empowerment di ciascuna donna, in modo da poterle dare o restituire la possibilità di condurre una vita autodeterminata;
- b) a sensibilizzare l'intera comunità su tale fenomeno che minaccia quotidianamente l'integrità e la salute delle donne e dei figli minorenni vittime di violenza assistita, cercando di lavorare sull'eliminazione dei pregiudizi, degli atteggiamenti e dei comportamenti presenti nella società che favoriscono azioni violente nei loro confronti.
- c) monitorare il fenomeno della violenza di genere sul territorio, attraverso l'elaborazione dei dati raccolti, al fine di migliorare i servizi ed individuare metodologie e implementare strategie di prevenzione
- d) offrire ospitalità a donne che intraprendono un percorso di affrancamento dalla violenza all'interno di una casa di seconda accoglienza

Art. 25- Oggetto del servizio

Il servizio richiesto prevede una pluralità di servizi/interventi.

Nel dettaglio dovrà essere garantito:

- servizio di centralino telefonico;
- sostegno e supporto psicologico alle donne vittime di violenza;
- raccordo con i servizi sociali del territorio della Società della Salute Pistoiese e la rete dei servizi coinvolti nella presa in carico, compreso raccordo con l'avvocata che potrà fornire consulenza legale e che verrà messa a disposizione dall'Ordine degli avvocati;
- promozione di percorsi di formazione per operatori e di sensibilizzazione della cittadinanza per la creazione di una cultura della non violenza alle donne e la prevenzione primaria e secondaria della stessa, in particolare all'interno delle scuole;
- servizio di sostegno psicologico ai minori vittime di violenza assistita, su mandato dell'Autorità Giudiziaria e su indicazione dei servizi sociali, relativamente alle conseguenze dell'esposizione alla violenza familiare;
- orientamento al lavoro attraverso informazioni e contatti con i servizi sociali e con i centri per l'impiego volti all'autonomia della donna e dei figli.
- messa in disponibilità e gestione di una struttura di seconda accoglienza in grado di accogliere donne sole o con figli.

Art. 26 -Attività del Centro Antiviolenza

Ai sensi dell'art. 6, comma 3 e 4, della Legge Regionale 16 novembre 2007, n. 59 "Norme contro la violenza di genere" e della D.G.R. Toscana n. 368 del 25/03/2019 i servizi richiesti prevedono le seguenti attività:

- a) Ascolto
Colloqui telefonici con i quali le donne possono stabilire il primo contatto, avere informazioni, fissare un appuntamento per un colloquio di persona;
Colloqui preliminari presso la sede del Centro durante i quali alle donne verranno forniti ascolto, sostegno, informazioni per rispondere a loro bisogni e costruire un progetto;
- b) Accoglienza
Garantire accoglienza gratuita alle donne vittime di violenza a seguito di colloqui strutturati volti ad elaborare un percorso individuale di accompagnamento mediante un progetto personalizzato di uscita dalla violenza in raccordo con i servizi sociali competenti per la presa in carico della situazione;
- c) Assistenza psicologica
Supporto psicologico individuale volto ad acquisire consapevolezza e a fuoriuscire dalla situazione di violenza o tramite gruppi di auto mutuo aiuto, anche utilizzando le strutture sanitarie ed i servizi territoriali;
- d) Supporto psicologico relativamente alle conseguenze dell'esposizione alla violenza familiare ai minori vittime di violenza assistita, su mandato dell'Autorità Giudiziaria, nei tempi e modi concordati con i servizi socio-sanitari referenti,;
- e) Orientamento al lavoro attraverso informazione e contatti con i servizi sociali e con i centri per l'impiego per individuare un percorso di inclusione lavorativa verso l'autonomia economica;

- f) Orientamento all'autonomia abitativa attraverso l'interazione con enti locali, agenzie immobiliari

Il centro fornisce anche consulenza legale e, in particolare, colloqui di informazione e di orientamento, supporto di carattere legale sia in ambito civile che penale, e informazione e aiuto per l'accesso al gratuito patrocinio, in tutte le fasi del processo penale e civile, di cui all'articolo 2, comma 1 della legge 119 del 2013:

Questo servizio non viene richiesto all'aggiudicatario.

Inoltre l'aggiudicatario è obbligato a:

- a. Mettere in disponibilità un alloggio e a destinarlo a "Casa di seconda accoglienza" per donne sole o con figli come specificato di seguito.
- b. promuovere iniziative culturali e sociali di prevenzione, di informazione, di sensibilizzazione e di formazione in merito al fenomeno della violenza di genere, anche in collaborazione con enti, istituzioni, associazioni e privati;
- c. raccogliere dati relativi all'utenza del centro antiviolenza, tracciando i percorsi delle donne in carico, analisi e gestione dei dati e documentazione sul fenomeno della violenza di genere;
- d. elaborare e monitorare le procedure collegate alle attività del centro compresa la revisione e la tenuta della modulistica necessaria;
- e. gestire le procedure e predisporre documenti amministrativi connessi alla spesa;
- f. tenere collegamenti con la rete dei servizi esistenti sul territorio;
- g. intercettare bandi sul tema della violenza di genere, redigere progetti per la richiesta di finanziamenti, rendicontare le attività come richiesto;
- h. gestire e aggiornare il sito e la pagina facebook dedicate.

Per tutte le attività del centro il personale individuato dovrà lavorare in stretto raccordo con il Referente della Società della Salute Pistoiese che manterrà un ruolo di coordinamento generale del progetto. Tale Referente unitamente al Responsabile del Centro Aiutodonna, individuato dall'aggiudicatario, comporranno l'Equipe del Centro per la verifica periodica dell'appalto e la valutazione dei percorsi individuali di presa in carico oltre agli ingressi e alle dimissioni delle donne dalla Casa di seconda accoglienza.

Per svolgere un'azione efficiente ed efficace, inoltre, le operatrici del CAV dovranno collaborare con i soggetti pubblici e privati che lavorano nell'ambito del contrasto alla violenza di genere, al fine di un approccio integrato utile a supportare la donna a fronteggiare i diversi aspetti dimensionale della violenza: fisica, psicologica, sessuale, relazionale, sociale, economica e culturale.

Le operatrici costruiranno un percorso individualizzato di protezione e sostegno insieme alla donna, nel rispetto delle sue decisioni.

Art. 27 – Prestazioni richieste

L'esecutore del contratto deve:

- 1) garantire un'apertura del Centro dalle 9:00 alle ore 12:00 durante tutti i venerdì non festivi con presenza di personale laureato in psicologia.

Oltre a questa apertura deve garantire una risposta telefonica, anche attraverso trasferimento di chiamata, sempre da parte di personale laureato in psicologia, in almeno 4 giorni alla settimana, ivi compresi i giorni festivi, per almeno 12 ore complessive settimanali (lunedì, mercoledì e giovedì 9:00-12:00, martedì 15:00-18:00); **complessivamente, quindi, si richiede**

di garantire una risposta, anche telefonica, qualificata, per 15 ore settimanali. *questa prestazione può essere oggetto di variante migliorativa*

- 2) aderire al numero telefonico nazionale di pubblica utilità 1522;
- 3) attivare una segreteria telefonica, 24h su 24, collegata al 1522
- 4) curare le procedure richieste dalla mappatura del Dipartimento Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, nonché l'iscrizione negli appositi registri previsti dalle norme regionali e/o l'accreditamento in relazione a quanto previsto dalle normative regionali: a tale proposito, oltre alla richiesta di iscrizione e di rinnovo annuale all'elenco, dovrà occuparsi di comunicare al 30 settembre di ogni anno le informazioni richieste anche in termini di conferma delle stesse.
- 5) aggiornare la Carta dei servizi contenente la *mission* del Centro, i servizi offerti, le prestazioni erogate e le modalità di accesso ai servizi (con le relative tempistiche e modalità di erogazione, la gestione dei reclami);
- 6) non consentire l'accesso al servizio e ai locali del Centro agli autori della violenza e dei maltrattamenti.

Inoltre deve:

- a) predisporre relazioni periodiche sulle attività svolte con l'indicazione degli accessi ai diversi interventi;
- b) garantire la continuità del servizio da parte delle operatrici al fine di non compromettere la continuità del rapporto con l'utenza;
- c) garantire la riservatezza delle informazioni relative alle persone che usufruiscono del servizio;
- d) collaborare con i Servizi sociali del Comune di residenza della beneficiaria del servizio;
- e) ottemperare a tutte le disposizioni legislative e regolamentari in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro;

Art. 28 – Personale

L'aggiudicatario deve:

- 1) avvalersi esclusivamente di personale femminile adeguatamente formato sul tema della violenza di genere; inoltre deve assicurare un'adeguata presenza di figure professionali specifiche, quali: assistenti sociali, psicologhe, educatrici professionali, oltre che personale amministrativo;
- 2) raccordarsi con le avvocate civiliste e penaliste che avranno una formazione specifica sulla violenza di genere e iscritte all'albo del gratuito patrocinio
- 3) garantire che il personale del centro non applichi le tecniche di mediazione familiare;
- 4) garantire la formazione iniziale e continua per le operatrici e per le figure professionali ivi operanti come previsto da Regione Toscana con la **D.G.R. n. 368 del 25/03/2019**.
- 5) dotare le operatrici di telefono cellulare per garantire la loro reperibilità

N.B. Gli operatori devono spostarsi sul territorio dei Comuni della Società della Salute Pistoiese e le relative spese sono a totale carico dell'aggiudicatario che dovrà tenerne conto nella formulazione dell'offerta.

Per la prestazione delle attività, l'esecutore del contratto individua uno staff multidisciplinare con almeno le seguenti figure professionali:

- 1) Responsabile dell'Attività del Centro Aiutodonna con esperienza di almeno cinque anni nel trattamento delle situazioni di violenza, con laurea in psicologia e specializzazione in psicoterapia ed iscrizione all'albo professionale;
- 2) N. 1 psicologa esperta nella risposta telefonica in emergenza con laurea in psicologia ed iscrizione all'albo professionale;
- 3) Operatrici psicologhe iscritte all'albo professionale addette alla risposta telefonica ed esperte nel trattamento dei traumi personali;
- 4) psicoterapeuta con funzione di supervisione iscritta all'albo professionale con esperienza di almeno cinque anni alla data di scadenza del presente avviso.
- 5) Operatrice con esperienza nell'orientamento e accompagnamento al lavoro;
- 6) operatrice formata per il supporto alle capacità educative e il sostegno alla genitorialità e all'autonomia delle donne.

Coordinamento

Al fine di agevolare l'esecuzione del servizio e favorire i diretti rapporti fra il soggetto aggiudicatario e la Società della Salute Pistoiese, il soggetto aggiudicatario individua un Coordinatore responsabile per la gestione dei rapporti con l'ente pubblico, per la gestione dell'equipe, per la tenuta dei rapporti con la rete territoriale antiviolenza e con l'Azienda ASL nell'ambito dell'esecuzione degli interventi di cui al presente capitolato. Il soggetto aggiudicatario si impegna a mettere a disposizione tale figura e a comunicare per iscritto il nominativo ed il numero telefonico del Coordinatore prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto. In caso di assenza o impedimento del Coordinatore incaricato per qualsivoglia ragione, il soggetto aggiudicatario deve provvedere alla sua tempestiva sostituzione comunicandone per iscritto il nominativo all'Amministrazione.

Il Coordinatore assicura il regolare svolgimento del servizio e rappresenta la figura di raccordo con il Referente della SdS Pistoiese (oppure con i comuni) assicurando lo svolgimento delle prestazioni dal punto di vista tecnico-organizzativo. Tra le varie mansioni, organizza l'attività degli operatori e le sostituzioni ove necessarie e dovrà essere reperibile telefonicamente durante lo svolgimento delle varie tipologie di servizi. Le comunicazioni e le eventuali contestazioni fatte dall'Amministrazione al coordinatore designato si intendono come presentate direttamente all'Impresa.

Il coordinatore effettua:

- incontri di verifica sui casi attivi con l'assistente sociale di riferimento e il personale dell'ente
- Gestione e controllo del personale (programmazione settimanale attività degli operatori, sostituzioni, controllo schede di servizio, ecc..)
- Raccordo per la gestione amministrativa e contabile (fatturazione)
- Comunicazione tempestiva agli utenti delle variazioni del servizio
- Monitoraggio costante dei servizi erogati, finalizzato anche alla rilevazione delle criticità e dei bisogni degli utenti e attivazione di interventi per la loro risoluzione.
- la reperibilità durante tutti i giorni della settimana dalle 8.00 alle 20.00 tramite un numero di cellulare

Il costo del coordinamento è compreso nell'importo orario dei diversi operatori di servizio, non è previsto il pagamento di una voce di costo a sé stante corrispondente al lavoro del coordinatore.

Il personale potrà essere dipendente dell'esecutore oppure collaboratore in una delle forme previste dalla legge.

Art. 29 - Locali

Per le attività del centro anti violenza l'aggiudicatario utilizzerà i locali messi a disposizione dalla Società della Salute Pistoiese e, solo per esigenze particolari, quelli propri.

L'eventuale sede ulteriore (locali propri dell'aggiudicatario) utilizzata per i colloqui individuali deve comunque possedere i requisiti di abitabilità e agibilità e deve essere articolata in locali idonei a garantire le diverse attività nel rispetto delle privacy.

Art. 30

Struttura di Seconda Accoglienza Accesso - Obbligazioni contrattuali

La Società della Salute Pistoiese richiede la disponibilità di un alloggio da destinare a *struttura di seconda accoglienza*. *Questa previsione può essere oggetto di miglioria*

L'alloggio dovrà ospitare almeno n. 3 donne sole o con figli minori.

L'alloggio dovrà essere in ottimo stato di manutenzione e abitabile fin da subito (utenze già attivate) e per tutto il periodo contrattuale.

Le spese condominiali, se presenti, sia di tipo ordinario che di tipo straordinario, sono a carico dell'aggiudicatario.

L'alloggio deve essere agibile e con impianti a norma di legge.

L'alloggio deve essere dotato, tra gli altri impianti anche di quello di riscaldamento.

L'alloggio deve essere assicurato per danni.

L'esecutore potrà mettere a disposizione anche più di un alloggio.

La struttura di seconda accoglienza è destinata a donne sole o con figli minori vittime di violenza che:

- siano in carico ai Servizi Sociali della Società della Salute Pistoiese oppure ai Servizi Sociali di uno dei Comuni ad essa aderenti;
- non si trovino a rischio immediato e quindi non necessitino di protezione, ma di un percorso di sostegno verso l'autonomia lavorativa, economica e abitativa;
- abbiano preferibilmente concluso un percorso all'interno di una casa rifugio o altra struttura ma non abbiano ancora raggiunto un sufficiente livello di autonomia lavorativa, economica e abitativa;
- necessitino, se madri, di un percorso di sostegno e rafforzamento delle proprie capacità educative e genitoriali;
- abbiano comunque sottoscritto un progetto personalizzato di fuoriuscita dalla violenza.

- siano in carico al Centro Antiviolenza Aiutodonna.

L'esecutore del contratto deve:

- avere in disponibilità e mettere a disposizione del servizio di cui al presente capitolato , almeno n. 1 alloggio ubicato in uno dei Comuni del territorio della Società della Salute Pistoiese (escluse zone montane o frazioni periferiche), in zona servita dai mezzi di trasporto pubblici e servizi essenziali, avente i requisiti previsti dalla Legge regionale 41/2005 e ss. mm. e Regolamento attuativo vigente, che sia in grado di accogliere almeno n. 3 donne sole o con figli minori.

L'alloggio deve essere completo di tutti gli arredi e corredi (es: biancheria, stoviglie elettrodomestici ecc..)

- provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria dello/i stesso/i;
- provvedere alle pratiche di allaccio di tutte le utenze e del pagamento delle stesse;
- mettere a disposizione personale idoneo a supportare le donne nel loro percorso individualizzato di autonomia con una presenza in struttura di minimo 20 ore settimanali; *Questa previsione può essere oggetto di miglioria*
- garantire alle ospiti e ad eventuali figli minori, in accordo con i servizi sociali referenti, **il vitto e le spese di prima necessità (es: beni per l'igiene personale, trasporti, ecc...)** per il periodo iniziale di inserimento, quantificato in **40 giorni**.