



**AMBITO TERRITORIALE SOCIALE DI ZONA DI GALLIPOLI**  
**PROVINCIA DI LECCE**

Via Antonietta De Pace N.78, -73014 –GALLIPOLI

Tel 0833/260211 - fax 0833/260229

- [www.ambitosocialegallipoli.it](http://www.ambitosocialegallipoli.it). - [ufficiopianodizona.comunegallipoli@pec.rupar.puglia.it](mailto:ufficiopianodizona.comunegallipoli@pec.rupar.puglia.it),  
Comuni di

Gallipoli, Alezio, Alliste, Melissano, Racale, Sannicola, Taviano, Tuglie

**CAPITOLATO D'APPALTO**

**PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI TELESOCORSO, TELECONTROLLO E TELECOMPAGNIA  
N FAVORE DI PERSONE ANZIANE. CIG 583332433F CUP H29J13000450001**

**Art. 1 – PRINCIPI GENERALI**

Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento del servizio di telesoccorso, telecontrollo e telecompagnia rivolto ad un numero presunto di N°300 anziani.

Il numero degli utenti è presuntivo e non è vincolante per le parti contrattuali in quanto il reale numero degli utenti potrà variare, sia in diminuzione che in aumento per varie ragioni.

Il servizio dovrà essere svolto anche per un numero di utenti minore o maggiore ed impegnerà la Ditta aggiudicataria alle stesse condizioni e senza nessuna altra pretesa.

Il pagamento del servizio sarà effettuato considerando gli utenti effettivamente serviti per ogni mese, in maniera proporzionale al prezzo di aggiudicazione, mediante il seguente calcolo : prezzo di aggiudicazione/300 presunti utenti/39 settimane x numero di utenti serviti nella settimana di riferimento.

Il servizio favorisce il superamento delle difficoltà derivanti da situazioni di emergenza in cui possono trovarsi gli assistiti. Esso viene reso in situazioni di estrema necessità e serve ad attivare, in maniera mirata, le necessarie forme di soccorso al domicilio dell'utente.

Gli obiettivi specifici sono:

- alleggerire il carico delle famiglie fornendo dei servizi integrati o sostitutivi (ad esempio un avviso immediato in caso di bisogno);
- consentire un soccorso rapido in situazioni di emergenza;
- contrastare l'isolamento delle persone anziane e disabili;
- favorire il senso di fiducia dell'utente nella comunità;
- sviluppare nel contesto locale la concezione del "prendersi cura" dell'anziano e/o disabile.

Il servizio di call center deve prevedere, quindi, l'attivazione di apparecchi idonei e brevettati, attivati premendo l'apposito tasto d'allarme presente sul dispositivo. Lo stesso apparecchio deve funzionare anche con pile al fine di garantirne il funzionamento nei periodi di interruzione elettrica.

Il collegamento consentirà di visualizzare la scheda personale dell'utente, permetteranno di identificarlo immediatamente e di interpretare il motivo della chiamata, attivando, nel più breve tempo possibile, il tipo di soccorso più adeguato.

Il servizio si dovrà attuare essenzialmente attraverso l'utilizzo di un apparecchio idoneo e brevettato, concesso in dotazione all'utente dall'ente aggiudicatario che consenta di far pervenire alla centrale operativa il segnale di allarme e di far riconoscere il soggetto che ha inviato l'allarme, 24 ore su 24.

L'aggiudicatario dovrà raccogliere ed avere a disposizione nella centrale, tutte le informazioni socio/sanitarie dei singoli utenti e tutti i numeri telefonici necessari ad attivare immediatamente – in caso di necessità – una rete di assistenza.

Il servizio deve, inoltre, assicurare un'assistenza telefonica, con almeno 2 (due) contatti settimanali. Il tutto allo scopo di aumentare il grado di soddisfazione degli anziani, migliorare la qualità della loro vita, promuovere una maggiore attenzione e sensibilità della comunità locale nei confronti dell'anziano, riduzione dei casi di emergenza privi di tempestiva risposta assistenziale.

**Art. 2 - ORARIO DI SERVIZIO**

Per il servizio di telesoccorso, telecontrollo e telecompagnia la centrale operativa dovrà essere in grado di attivare (24 ore su 24, 7 giorni su 7) in modo preferenziale gli organismi preposti all'intervento per le chiamate d'urgenza e di utilizzarli con tempestività verso il luogo della richiesta.

### **Art. 3 - ORGANIZZAZIONE**

L'impresa aggiudicataria dovrà assicurare il servizio, di cui al presente bando, con la seguente dotazione organica minima:

N° 6 operatori di call center con esperienza documentata di almeno 12 mesi (presenza giornaliera di almeno 6 operatori con una turnazione sulle 24/h).

### **Art. 4 – DURATA E BASE DI GARA**

La durata del servizio è fissata in trentanove settimane, a partire dalla sottoscrizione del contratto, con la possibilità di ripetizione del servizio agli stessi patti e condizioni del contratto originale (art. 57, comma 5 lettera b) del D. 163/2006), da realizzarsi con Determinazione del Responsabile dell'Ambito, a condizione che venga accertata l'effettiva disponibilità delle risorse finanziarie.

L'importo annuo a base di gara è pari a **€.72.125,74** IVA esclusa se dovuta per n. trentanove settimane. Tale importo è comprensivo del costo per l'installazione degli apparecchi.

### **Art. 5 – CARATTERISTICHE E OBBLIGHI DELL’AFFIDATARIO**

L'impresa aggiudicataria si impegna all'applicazione del contratto nazionale di lavoro e del contratto integrativo delle cooperative sociali e al rispetto di tutti gli adempimenti contributivi ed assicurativi nei confronti dei soci lavoratori e/o dipendenti e del personale volontario operante quest'ultimo nei limiti del comma 5 art. 2 Legge 381/91 e art. 2 Legge 266/91.

Il personale adibito al servizio dovrà essere fisicamente idoneo e opportunamente formato.

Inoltre dovrà essere dotato di una tessera di riconoscimento in cui dovranno essere riportate le generalità, la qualifica nonché i dati dell'Organismo aggiudicatario.

L'impresa aggiudicataria si impegna inoltre a fornire, prima dell'inizio dell'appalto, gli elenchi nominativi del personale impegnato nelle attività con relativa qualifica e mansioni. Deve provvedere altresì al tempestivo aggiornamento di detti elenchi in caso di sostituzioni provvisorie e/o definitive.

In caso di eventuali assenze improvvise del singolo operatore incaricato del servizio l'impresa aggiudicataria è comunque tenuta ad assicurare il completo e corretto espletamento del servizio programmato ricorrendo alla sostituzione immediata del personale assente.

### **Art. 6 – CESSIONE E SUBAPPALTO**

E' vietata la cessione del servizio, a qualsiasi titolo e sotto qualsiasi forma, anche temporanea, pena l'immediata risoluzione del contratto ed il risarcimento dei danni e delle spese causate all'Amministrazione.

### **Art. 7 – VOLONTARIATO**

L'impiego di operatori volontari da parte dell'affidatario potrà avvenire solo segnalando all'Ambito in modo esplicito:

- 1) Il ruolo, l'ambito e le modalità di utilizzo degli stessi;
- 2) I criteri di copertura assicurativi.

In nessun caso le prestazioni di volontari potranno essere utilizzate in maniera sostitutiva rispetto ai parametri di impiego degli operatori e le prestazioni dei volontari non potranno concorrere alla determinazione dei costi del servizio.

### **Art. 8 – COORDINAMENTO E VERIFICA DELLE ATTIVITA'**

I Servizi Sociali dell'Ambito, coordinano le attività oggetto dell'appalto. In ogni momento, senza preavviso e con ogni mezzo espletano i controlli volti a verificare il pieno rispetto di quanto contenuto nel presente capitolato e la corretta esecuzione delle prestazioni richieste; effettuano inoltre la verifica periodica dei risultati conseguiti dal servizio e formulano eventuali proposte di aggiornamento dei piani di intervento.

### **Art. 9 – DEPOSITO CAUZIONALE**

A garanzia della stipula del contratto, i soggetti partecipanti alla gara dovranno costituire cauzione provvisoria del 2% dell'importo a base d'asta, mediante fideiussione bancaria o assicurativa, rilasciata da Istituto Bancario o Assicurativo all'uopo autorizzato.

La cooperativa aggiudicataria del servizio dovrà presentare, poi, un deposito cauzionale per l'importo non inferiore al 10% del corrispettivo pattuito per l'appalto, a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi derivanti dall'affidamento della gestione, da prodursi prima della stipula del contratto. La garanzia può essere prestata anche sotto forma di fideiussione bancaria o polizza fideiussoria assicurativa.

### **Art. 10 – PAGAMENTI**

Il pagamento all'affidatario avverrà con canoni mensili posticipati per il numero di utenti effettivamente serviti, dalla data di affidamento del servizio e dietro presentazione di regolare fattura, vistata dal rappresentante legale dell'impresa aggiudicataria, controfirmata dal responsabile del servizio a conferma della regolare

esecuzione del servizio. Il pagamento avverrà entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della fattura. Nei corrispettivi si intendono compresi e compensati tutti gli oneri di cui al presente capitolato per esecuzione delle attività in parola.

#### **Art. 11 – TUTELA CONTRO AZIONI DI TERZI**

Il Soggetto affidatario assume ogni responsabilità per casi di infortuni e di danni arrecati, eventualmente, all'amministrazione e a terzi in dipendenza di manchevolezze o di trascuratezza

#### **Art. 12 – PENALITA'**

Qualora l'Ambito rilevasse una cattiva o difforme esecuzione delle predette prestazioni, la stessa applicherà nei confronti dell'Appaltatore, tenuto conto della gravità dell'infrazione, una penale variabile dall'1% al 10% dell'importo contrattuale mensile al netto d'IVA da trattarsi in sede di liquidazione mensile del corrispettivo. La violazione degli obblighi contrattuali sarà contestata alla ditta interessata per iscritto e recapitata con lettera raccomandata o via fax, con indicazione della penalità applicabile e con invito a far pervenire, entro 10 giorni dalla ricezione, eventuali giustificazioni a discarico. La presentazione di valida giustificazione atta ad escludere l'inadempienza, entro il termine indicato, comporterà la revoca della contestazione.

Decorso inutilmente il termine la penale sarà irrogata a mezzo di ulteriore comunicazione scritta ed il relativo importo decurtato dai corrispettivi spettanti per il secondo mese successivo a quello della violazione.

#### **Art. 13 – DISPOSIZIONI FINALI**

L'Amministrazione si riserva di aggiudicare il servizio anche nel caso di presentazione di una sola offerta, purché la stessa risulti idonea a seguito del processo di valutazione, o di non affidarli per sopraggiunte valutazioni di opportunità o di merito. Nella relazione tecnica si dovrà specificare se l'appaltatore intenda fornire, compresi nell'offerta economica e senza alcun costo aggiuntivo né per l'Amministrazione comunale né per l'utente, i servizi accessori di "agenda farmaci" (telefonate quotidiane come pro memoria per l'assunzione dei farmaci) e della consegna dei farmaci a domicilio, e/o un servizio di pronta risposta alle emergenze che si possono verificare presso l'abitazione degli utenti (interventi sull'impianto idraulico, elettrico, termico, ecc.) con la messa a disposizione di un riparatore specializzato 24 ore su 24, e/o apparecchiature per la sicurezza della casa (es.: rilevatori di fughe di gas, acqua, dispositivi di protezione dalle folgorazioni).

L'Amministrazione assegnerà :

- Max 25 punti per l'esperienza nel settore;
- Max 23 punti se garantirà " agenda farmaci" e e/o "apparecchiature per la sicurezza della casa";
- Max 10 punti se nel personale previsto per la turnazione, venga garantita almeno una unità, con buona conoscenza di almeno due lingue;
- Max 2 punti se in possesso della certificazione di qualità;
- Max 40 punti per l'offerta più bassa.

L'Amministrazione aggiudicherà l'appalto a favore del soggetto concorrente che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa, in base ai punteggi ottenuti dagli elementi di valutazione;

Tutte le spese contrattuali sono a completo carico dell'affidatario, senza diritto di rivalsa; Per ogni ulteriore informazione rivolgersi all'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale Sociale di Zona di Gallipoli – Via Antonietta de Pace n.78 (Centro Storico) – tel. 0833 260211- 0833 260237 fax 0833 260229

Per quanto non previsto nel presente capitolato speciale di appalto e nel bando di gara, si fa espresso richiamo alle leggi e regolamenti che disciplinano la materia.

#### **Art. 14 – CONTROVERSIE**

Per ogni eventuale controversia il foro competente per i procedimenti civili e per i procedimenti amministrativi è quello di Lecce.

**Il Responsabile dell'ufficio di Piano**  
Dr.ssa Maria CAIFFA