

CAPITOLATO D'APPALTO e NORME DI GARA

Per la fornitura di servizi specialistici di informazione, orientamento e mediazione culturale sui territori dell'Ambito territoriale di Cinisello Balsamo (Comuni di Bresso, Cinisello Balsamo, Cusano Milanino).

<u>ART. 1 - AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE.....</u>	<u>2</u>
<u>ART. 2 - QUADRO DI RIFERIMENTO</u>	<u>2</u>
<u>ART. 3- OGGETTO E DURATA.....</u>	<u>2</u>
<u>ART. 4 - IMPORTO A BASE D'ASTA</u>	<u>2</u>
<u>ART. 5 - SOGGETTI AMMESSI.....</u>	<u>2</u>
<u>ART. 6 - CARATTERISTICHE DEI SERVIZI E DEI PRODOTTI ATTESI</u>	<u>3</u>
<u>6.1 Servizio MAPPA...MONDO</u>	<u>4</u>
<u>6.1.1. Sportello PUNTO LAVORO.....</u>	<u>4</u>
<u>6.1.2. Sportello SPAZIO APERTO</u>	<u>5</u>
<u>6.2. Servizio INTEGRAZIONE SCUOLA.....</u>	<u>5</u>
<u>6.3 Requisiti comuni a tutti i servizi</u>	<u>6</u>
<u>6.5 Quantificazione e organizzazione dei servizi attualmente offerti</u>	<u>7</u>
<u>6.6 Integrazione e lavoro di prossimità</u>	<u>8</u>
<u>ART. 7 - ATTIVITÀ SUPPLEMENTARI SPECIFICHE</u>	<u>9</u>
<u>ART. 8- FLUSSI ATTIVITA' DI SPORTELLO ANNO 2009 SERVIZI MAPPAMONDO</u>	<u>9</u>
<u>ART. 9 – ATTIVITA' ULTERIORI OBBLIGATORIE CON ONERI A CARICO DEL GESTORE</u>	<u>10</u>
<u>ART. 10 – PROCEDURA DI GARA E DI AGGIUDICAZIONE.....</u>	<u>10</u>
<u>ART. 11 - RESPONSABILITA' E OBBLIGHI DEL GESTORE.....</u>	<u>12</u>
<u>ART. 12 – PERSONALE E FIGURE PROFESSIONALI PREVISTE.....</u>	<u>14</u>
<u>ART. 13 - SEDE OPERATIVA E SEDI DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI IN GARA</u>	<u>15</u>
<u>ART. 14 – ATTIVITA' DI CONTROLLO E ISPEZIONE.....</u>	<u>16</u>
<u>ART. 15 – SUBAPPALTO</u>	<u>16</u>
<u>ART. 16 - CESSIONE DEL CONTRATTO</u>	<u>16</u>
<u>ART. 17 – CORRISPETTIVO</u>	<u>16</u>
<u>ART. 18 – INADEMPIENZE.....</u>	<u>16</u>
<u>ART. 19 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....</u>	<u>17</u>
<u>ART. 20 – CAUZIONE.....</u>	<u>17</u>
<u>ART. 21 – SPESE CONTRATTUALI.....</u>	<u>18</u>
<u>ART. 22 – NORME GENERALI E DI RINVIO</u>	<u>18</u>
<u>ART. 23 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E ACCESSO AGLI ATTI</u>	<u>18</u>
<u>ART. 24 – FORO COMPETENTE.....</u>	<u>19</u>

ART. 1 - AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE

Comune di Cinisello Balsamo in qualità di Ente capofila per i comuni dell'Ambito Zonale che comprende i Comuni di Bresso, Cinisello Balsamo, Cormano e Cusano Milanino. Nello specifico la gara è riservata ai territori di Bresso, Cinisello Balsamo e Cusano Milanino.

Sede di riferimento: Settore Socioeducativo, Servizio Pianificazione Zonale, Vicolo del Gallo, 10 – 20092 Cinisello Balsamo. Tel. 02/66023272-02/66023381 fax 02/66015054

Sito: www.comune.cinisello-balsamo.mi.it

P.E.C. (Posta Elettronica Certificata): comune.cinisellobalsamo@pec.regione.lombardia.it

Codice fiscale 00727780967 e Partita IVA 01971350150.

ART. 2 - QUADRO DI RIFERIMENTO

Il Comune di Cinisello Balsamo, ente capofila, ai sensi del d.lgs. 267/2000 e in attuazione dei principi posti dal D.lgs. 286/1998 e successive modifiche ed integrazioni, con specifico riguardo al sostegno delle reti territoriali aggregate di servizi informativi sull'immigrazione e nell'ambito della programmazione di interventi finalizzati ad una maggiore integrazione della popolazione straniera, intende coordinare, sviluppare, svolgere e fornire, in collaborazione con i Comuni interessati, un servizio aggregato di mediazione linguistica e culturale, informazione e consulenza in materia di immigrazione.

ART 3- OGGETTO E DURATA

Oggetto: aggiudicazione di servizi specialistici di informazione, orientamento e mediazione linguistico-culturale da erogarsi presso le sedi comunali e presso le scuole pubbliche dell'obbligo dei comuni interessati. I servizi sono rivolti alla popolazione italiana e straniera e saranno affidati secondo quanto precisato nel presente capitolato.

Trattandosi di servizio di cui all'allegato II B del D.Lgs 163/06, "Codice degli appalti pubblici di lavori, servizi e forniture" il codice stesso, in forza di quanto previsto all'art. 20 del medesimo, si applicherà se e in quanto espressamente richiamato.

Il periodo di esecuzione è pari a 28 mesi, eventualmente rinnovabile per altri 28 mesi, a decorrere presumibilmente dal mese di settembre 2010.

ART. 4 - IMPORTO A BASE D'ASTA

Per l'affidamento dei servizi indicati nell'art. 6 si prevede una base d'asta di € 631.000,00 (oltreIVA). I servizi saranno ripartiti sui comuni dell'ambito secondo quanto stabilito dall'Amministrazione appaltante.

Non sono ammesse offerte in aumento.

Ai fini della qualificazione e conseguente determinazione dei requisiti, il servizio in oggetto può essere scomposto nelle seguenti tipologie le cui prestazioni corrispondono indicativamente a:

- A.** Euro 288.000,00 per quanto riguarda i servizi di sportello informativo/orientamento (MAPPAMONDO SPAZIO APERTO E PUNTO LAVORO)
- B.** Euro 343.000,00 per quanto riguarda i servizi di mediazione culturale e linguistica e di laboratori linguistici nelle scuole (INTEGRAZIONE SCUOLA).

L'Amministrazione si riserva di ricorrere alla procedura negoziata per l'affidamento di nuovi servizi, al medesimo operatore economico che risulterà aggiudicatario, consistenti nella ripetizione di servizi analoghi a quelli oggetto della presente gara o dell'implementazione degli stessi su altri comuni appartenenti all'Ambito, ai sensi dell'art. 57 comma 5 lett. b D.lgs. 163/06. Per i nuovi successivi affidamenti l'Amministrazione si riserva, comunque, di affidare importi anche inferiori a quelli sopra previsti, secondo le esigenze che si verificheranno o i finanziamenti disponibili.

ART. 5 - SOGGETTI AMMESSI

5.1 Sono ammessi a presentare l'offerta i soggetti di cui all'art. 34, comma 1, e art. 38 del D.Lgs.163/06. E' consentita la presentazione di offerte da parte dei soggetti di cui al citato art. 34 comma 1, lett. d) ed e), anche se non ancora costituiti. E' inoltre consentita la partecipazione a concorrenti con sede in altri stati membri dell'Unione Europea alle condizioni di cui all'art. 47, del D.Lgs. 163/2006.

Ai consorzi di concorrenti di cui all'art. 2602 del C.C. (soggetti di cui all'art. 34 lett.e) D.Lgs.163/06) si applicano le regole previste per le associazioni temporanee di imprese.

5.2 Possono partecipare alla gara esclusivamente i soggetti in possesso, oltre che dei requisiti formali di cui al punto 5.1, dei seguenti ulteriori requisiti:

1. 1) ai sensi degli art. 41 e 42 del dlgs 163/2006:

- a) aver conseguito nel triennio 2007/2009 un fatturato medio annuo nel triennio non inferiore ad euro 200.000,00. In caso di raggruppamento il requisito deve essere posseduto complessivamente dalle imprese nel loro insieme e nella misura minima del 50% da parte della mandataria; tale requisito deve essere comprovato da specifiche referenze bancarie.
 - b) esperienza almeno triennale prestata nell'ultimo triennio (dal 01.01.2007 al 31.12.2009) in servizi a favore di Enti Pubblici e/o Privati destinati a migranti, con specificazione delle date, dei destinatari dei servizi stessi e degli importi, che non devono risultare inferiori complessivamente, per tutta l'attività prestata nel triennio, ad euro 400.000,00 I.V.A. esclusa, relativi anche a una sola delle attività oggetto del presente capitolato ricomprese tra i servizi (servizi di sportello-informazione/orientamento-, servizi di mediazione linguistico-culturale nelle scuole). In caso di raggruppamento il requisito deve essere posseduto complessivamente dalle imprese nel loro insieme, fermo restando che ne garantisca almeno il 52% l'impresa partecipante all'ATI o la consorziata per la quale il consorzio concorre, che garantirà complessivamente o nella quota prevalente la parte di servizio appaltato per i servizi di mediazione linguistico culturale nelle scuole.
2. iscrizione alla C.C.I.A.A. ove prevista dalla natura giuridica del soggetto;
 3. possesso di una sede operativa nei comuni dell'Ambito Zonale di Cinisello Balsamo o impegno a stabilirla entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione definitiva della gara;
 4. il non trovarsi nelle condizioni previste dall'art. 9, comma 2 lettera c) del D. Lgs. 231/2001 o in altra condizione che comporti il divieto di contrarre con la Pubblica Amministrazione e che comunque non si trovi in altra situazione ostativa alla contrattazione con la Pubblica Amministrazione.

5.3 Divieti ed esclusioni:

- Ai sensi dell'art. 37, comma 7 del D.Lgs 163/06, è fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti, ovvero di partecipare alla gara anche in forma individuale qualora abbia partecipato alla gara medesima in un raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti.
- Ai sensi dell'art. 36 comma 5 del D.Lgs. 163/06, è vietata la partecipazione del Consorzio stabile e dei consorziati alla medesima gara.
- I consorzi di cui all'art. 34, comma 1 lettere b) del D.Lgs. 163/06 sono tenuti ad indicare in sede di offerta, per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi è fatto divieto di partecipare in qualsiasi altra forma, in caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio che il consorziato.
- Ai sensi dell'art. 34, comma 2, non possono partecipare alla medesima gara, concorrenti che si trovino fra di loro in una delle situazioni di controllo e collegamento di cui all'art. 2359 del codice civile. Saranno inoltre esclusi i concorrenti per i quali si accerti che le relative offerte siano imputabili ad un unico centro decisionale, sulla base di univoci elementi; ad esempio saranno esaminate sotto tale profilo l'esistenza di offerte sostanzialmente riconducibili ad un unico centro di interesse sulla base di elementi indiziari oggettivi, concordanti ed univoci, quali la comunanza del legale rappresentante, titolare, amministratori, soci, direttori tecnici, procuratori con poteri di rappresentanza, ecc.
- E' vietata qualsiasi modificazione alla composizione dei raggruppamenti temporanei e dei consorzi ordinari di concorrenti rispetto a quella risultante dall'impegno presentato in sede di offerta.

5.4 I soggetti partecipanti attestano il possesso dei sopraelencati requisiti di partecipazione mediante dichiarazione sostitutiva, ai sensi di quanto disposto dal D.P.R. n. 445/2000.

ART. 6 - CARATTERISTICHE DEI SERVIZI E DEI PRODOTTI ATTESI

I servizi richiesti riguardano le seguenti aree:

- A. Area mediazione/integrazione sociale:** comprende il **Servizio MAPPA...MONDO** che al proprio interno si suddivide in:
 1. Area accoglienza, informazione e orientamento ai servizi – Sportello **SPAZIO APERTO**
 2. Area orientamento al lavoro/formazione - Sportello **PUNTO LAVORO**
- B. Area mediazione linguistico culturale/laboratori linguistici nelle scuole - Servizio INTEGRAZIONE SCUOLA.**

6.1 Servizio MAPPA...MONDO

Il servizio MAPPA...MONDO comprende:

6.1.1. Sportello PUNTO LAVORO

Lo Sportello PUNTO LAVORO, di cui si richiede la fornitura, è un servizio attivo da circa 10 anni sul territorio cinisellese, poi diffusosi all'ambito zonale che fornisce attività di informazione, orientamento e prima accoglienza rivolte in particolare ai cittadini stranieri ed in generale a tutte le persone in cerca di prima o nuova occupazione. Viene richiesto di garantire:

a. Attività di front-office, consistenti in:

- prima accoglienza con filtro d'ingresso a cittadini italiani e stranieri con difficoltà di orientamento e prima valutazione della situazione portata con invio mirato o a servizi presenti all'interno del medesimo sportello o ad altri servizi territoriali;
- informazione su servizi locali, opportunità, normative e condizioni di accesso inerenti il lavoro, l'istruzione, la formazione e l'orientamento;
- predisposizione e messa a disposizione di spazi di informazione e autoconsultazione, supporto alla autoconsultazione di fonti e materiali e alla autoinformazione da parte degli utenti relativamente ai servizi, alle opportunità normative e condizioni di cui al punto precedente;
- azioni di orientamento al lavoro attraverso la consulenza di personale esperto in grado di guidare l'utente attraverso la presentazione della propria candidatura e l'analisi dell'offerta.
- azioni di raccordo operativo con altri sistemi di servizio territoriale. Il servizio dovrà infatti consolidare ed implementare l'integrazione operativa e il raccordo funzionale con analoghi servizi attivi localmente, con particolare riferimento ai Centri per l'impiego, agli URP comunali, ai servizi comunali di informazione ai cittadini e alle imprese, ai Patronati ACLI, alle scuole, alle agenzie didattiche e formative presenti sul territorio. Il modello operativo già sperimentato negli ultimi anni si situa infatti all'interno di una concertazione preliminare realizzata con i servizi presenti sul territorio e con gli enti che ne sono responsabili, che ha consentito di attivare e gestire una modalità di raccordo e coordinamento degli interventi, finalizzata allo scambio di informazioni e ad un efficace organizzazione dei servizi locali.
- Quanto previsto al paragrafo: "**Requisiti comuni a tutti i servizi**"

b. Attività di back-office, consistenti in:

- aggiornamento periodico dei dossier, dei materiali informativi e delle banche dati in uso presso gli sportelli e gli spazi informativi, anche attraverso lo scambio di dati e informazioni con analoghi servizi degli altri comuni coinvolti;
- gestione degli spazi di autoconsultazione, delle bacheche sulle opportunità di lavoro e dei relativi materiali informativi;
- registrazione dei contatti in apposito strumento informativo, per scopi amministrativi e di monitoraggio, utilizzando a tale scopo esclusivamente i codici e le modalità che saranno indicate dal Servizio Pianificazione Zonale.
- partecipazione ad incontri periodici (indicativamente bimestrali) con altri operatori comunali, e in particolare con gli operatori dei servizi di accoglienza e di orientamento, allo scopo di verificare il coordinamento delle rispettive attività.
- attività di coordinamento relative all'organizzazione del servizio, delle risorse e del personale impegnato; alla relazione con l'amministrazione committente; alla gestione delle relazioni con gli altri soggetti attivi sul territorio, nell'ambito del sistema di rete informativa locale; alle attività di controllo, monitoraggio e reporting periodico.
- quanto previsto al paragrafo: "**Requisiti comuni a tutti i servizi**"

Il servizio offerto attualmente ai cittadini residenti nei 4 comuni dell'Ambito, funziona con accesso diretto per il pubblico, ed è aperto cinque giorni, per un totale di 14 ore settimanali.

Le sedi comunali attualmente interessate sono:

- sede Comune di Bresso: MAPPA...MONDO – Bresso Via Roma,25 – tel. 02/61455229
- sede Comune di Cinisello Balsamo: MAPPA...MONDO - Cinisello Balsamo viale Romagna 39 – tel. 02/66014220

L'offerta potrà prevedere una diversa articolazione e organizzazione del servizio sui territori interessati, sulla base del budget previsto a gara, mantenendo le caratteristiche peculiari del servizio stesso, così come descritto più sopra.

6.1.2. Sportello SPAZIO APERTO

Lo sportello SPAZIO APERTO, di cui si richiede la fornitura, è un servizio attivo da circa 10 anni sul territorio cinisellese, poi diffusosi all'ambito zonale, ed assicura un'azione di accoglienza e orientamento per cittadini stranieri ed autoctoni, fornendo informazioni e consulenza su diritti e doveri, sulla normativa in materia di permessi di soggiorno, espulsione e ricongiungimenti familiari, flussi migratori, accesso ai servizi in materia sociale, sanitaria, scolastica, alloggiativa, lavorativa, formativa, culturale e in ogni altro ambito atto a favorire la piena integrazione sociale. Nello specifico viene richiesta:

a. Attività di front-office, consistenti in:

- prima informazione e orientamento/facilitazione ai servizi territoriali,
- traduzione e compilazione di piccoli testi e brevi documenti,
- facilitazione alla compilazione delle varie modulistiche esistenti
- informativa circa le opportunità esistenti sul territorio, anche in appoggio alle attività espletate dal "terzo settore", in particolare dell'associazionismo e del privato sociale,
- orientamento sulle leggi in materia di immigrazione
- quanto previsto al paragrafo: "**Requisiti comuni a tutti i servizi**"

b. Attività di back-office, consistenti in:

- aggiornamento periodico dei dossier, dei materiali informativi e delle banche dati in uso presso gli sportelli e gli spazi informativi, anche attraverso lo scambio di dati e informazioni con analoghi servizi degli altri comuni coinvolti;
- gestione degli spazi di autoconsultazione, delle bacheche e dei relativi materiali informativi;
- registrazione dei contatti in apposito strumento informativo, per scopi amministrativi e di monitoraggio, utilizzando a tale scopo esclusivamente i codici e le modalità che saranno indicate dal Servizio Pianificazione zonale.
- partecipazione a incontri periodici (indicativamente bimestrali) con altri operatori comunali, ed in particolare con gli operatori dei servizi di accoglienza e di orientamento, allo scopo di verificare il coordinamento delle rispettive attività.
- attività di coordinamento relative all'organizzazione del servizio, delle risorse e del personale impegnato; alla relazione con l'amministrazione committente; alla gestione delle relazioni con gli altri soggetti attivi sul territorio, nell'ambito del sistema di rete informativa locale; alle attività di controllo, monitoraggio e reporting periodico.
- eventuali iniziative pubbliche per la presentazione alla cittadinanza del servizio e delle novità legislative
- quanto previsto al paragrafo: "**Requisiti comuni a tutti i servizi**"

Il servizio funziona con accesso diretto per il pubblico, ed è aperto attualmente sei giorni, per un totale di 22.5 ore settimanali.

Le sedi comunali interessate sono:

- sede Comune di Cinisello Balsamo: MAPPAMONDO - Cinisello Balsamo viale Romagna 39 – tel. 02/66014220
- sede Comune di Cusano Milanino : c/o URP – Cusano Milanino P.zza Tienanmen, 1- Palazzo Comunale – tel. 02/61903287/8
- sede Comune di Bresso: Bresso, via Roma, 25 – tel. 02/61455229

L'offerta potrà prevedere una diversa articolazione e organizzazione del servizio sui territori interessati, sulla base del budget previsto a gara, mantenendo le caratteristiche peculiari del servizio stesso, così come descritto più sopra.

Per tali attività vale quanto previsto al paragrafo: "**Requisiti comuni a tutti i servizi**"

6.2. Servizio INTEGRAZIONE SCUOLA

Il servizio INTEGRAZIONE SCUOLA persegue l'obiettivo di supportare gli studenti stranieri, in particolare quelli di recente immigrazione, o con minore conoscenza della lingua e del contesto scolastico italiano, nell'inserimento scolastico dell'obbligo.

L'obiettivo è pertanto quello di assicurare non solo un'azione di affiancamento linguistico nell'accesso alla scuola, ma anche di mediazione culturale, volta a facilitare l'inserimento e l'integrazione nel contesto sociale dei minori stranieri con maggiori problematiche di integrazione (e delle loro famiglie).

Il servizio prevede:

a. Attività di front-office, consistenti in:

- attività di sportello telefonico per consulenza alle scuole (in particolare per le pratiche di inserimento scolastico degli studenti stranieri), con frequenza almeno bisettimanale, per un totale complessivo di n. 6 ore, in grado di filtrare le richieste giunte e attivare appositi percorsi;
- messa a disposizione di Mediatori Linguistico Culturali e di Educatori Professionali, chiamati in funzione delle richieste formulate dalle singole scuole;
- informazione, formazione e supervisione degli insegnanti per l'accoglienza e l'inserimento degli studenti stranieri;
- traduzione di materiale educativo ed informativo a disposizione dell'alunno, della famiglia e della scuola;
- organizzazione di momenti di verifica integrata con gli insegnanti, i MLC, gli educatori, gli Assistenti Sociali;
- realizzazione e gestione di un centro di documentazione, a disposizione degli operatori e degli insegnanti, sui temi legati all'intercultura e all'insegnamento della lingua italiana;
- accompagnamento delle famiglie degli alunni stranieri in occasione di specifici adempimenti legati all'attività scolastica (per esempio colloqui con gli insegnanti);
- accompagnamento delle famiglie degli alunni stranieri verso i servizi/offerte sociali e socio sanitarie del territorio (esempi: servizi sociali; UONPIA; consultori; CTP, ecc.);
- aiuto alle famiglie degli alunni stranieri per la compilazione di modulistica inerente l'attività scolastica;
- quanto previsto al paragrafo: "**Requisiti comuni a tutti i servizi**"

b. Attività di back-office, consistenti in:

- Valutazione e attivazione degli interventi secondo i seguenti step: primo filtro della domanda in ingresso: valutazione delle schede di intervento; definizione del bisogno prioritario; convocazione di un'equipe integrata con gli insegnanti che hanno segnalato; individuazione del professionista più idoneo per realizzare l'intervento (Mediatore Linguistico Culturale e/o Educatore Professionale); realizzazione dell'intervento;
- Monitoraggio degli interventi attivati (in termini di ore e di risultati);
- Attivazione e mantenimento del flusso comunicativo tra sportello e territori;
- Coordinamento relativo all'organizzazione del servizio, delle risorse e del personale impegnato alla relazione con l'amministrazione committente, alla gestione delle relazioni con gli altri soggetti attivi sul territorio (nell'ambito del sistema di rete informativa locale), alle attività di controllo, monitoraggio e reporting periodico;
- quanto previsto al paragrafo: "**Requisiti comuni a tutti i servizi**"

- Le scuole interessate sono circa 48 dislocate sui tre territori comunali individuati (Bresso, Cinisello Balsamo e Cusano Milanino).
- La sede dello sportello sarà individuata dal Comune capofila e servirà tutti i Comuni coinvolti.

6.3 Requisiti comuni a tutti i servizi

Le attività del servizio dovranno essere svolte in modo da assicurare la maggiore copertura possibile rispetto agli orari di apertura al pubblico attualmente previsti dai servizi in essere.

Il servizio fornito dovrà essere erogato con la necessaria continuità e senza ingiustificate sostituzioni del personale indicato che non siano preventivamente concordate con la stazione appaltante.

Nel caso in cui si dovesse rendere necessario sostituire un operatore in corso d'opera, il curriculum del nuovo operatore, oltre a rispondere ai requisiti sopra richiesti, dovrà essere inviato preventivamente al Servizio Pianificazione Zonale.

Il gestore dovrà individuare un **coordinatore** delle attività che avrà, tra l'altro, il compito di: assicurare l'organizzazione delle attività; fornire un supporto metodologico che garantisca il raggiungimento degli stessi standard qualitativi delle azioni erogate in tutti i servizi; fornire i dati di monitoraggio; rendersi disponibile a partecipare ad incontri richiesti dal Servizio Pianificazione Zonale, sia relativi all'organizzazione e analisi dell'andamento dell'attività, sia relativi alla interconnessione fra queste e le altre attività comunali.

Tutti i **materiali prodotti o utilizzati**, sia a scopo informativo che di supporto all'operatività del servizio, dovranno essere soggetti alla previa approvazione dell'Amministrazione Comunale, che rimane titolare esclusiva del servizio prestato. Il soggetto fornitore dovrà assicurare che durante l'erogazione del servizio siano rispettate le norme vigenti in materia di copyright e proprietà intellettuale, in riferimento a strumenti e materiali utilizzati dallo stesso.

Dovranno essere preventivamente concordate con l'Amministrazione tutte le modalità di attivazione dei **rapporti con altri soggetti** pubblici e privati sul territorio, nell'ottica di costituzione delle reti di relazioni e delle modalità di scambio e collaborazione richieste dai singoli servizi.

I servizi dovranno essere erogati di norma presso le sedi individuate dalle singole Amministrazioni Comunali. Per tutti i servizi è richiesta:

- A. un'attività di confronto e raccordo con gli operatori comunali rispetto all'andamento delle presenze agli sportelli, ai flussi migratori, alle problematiche maggiormente significative;
- B. la realizzazione, la somministrazione e l'elaborazione a campioni di utenti di strumenti di *customer satisfaction* concordati con il Servizio di Pianificazione Zonale, secondo le modalità e le metodologie da questo indicate;
- C. la fornitura periodica alle Amministrazioni Comunali di dati e informazioni sui servizi erogati, a scopo di monitoraggio degli stessi.

Tutti i servizi richiesti si collocano in modo tra loro coordinato; essi dovranno essere erogati al fine di supportare e rafforzare l'azione degli operatori comunali, affiancandosi ove necessario al lavoro svolto dal personale interno e comunque inserendosi nell'organizzazione complessiva dei servizi comunali.

Non saranno ammesse offerte parziali rispetto ai servizi e alle quantità richieste.

Le caratteristiche indicate devono essere intese come descrittori orientativi delle tipologie di servizio richiesto, e possono essere oggetto di modifica concertata nel corso di validità del contratto, in particolare in caso di definizione di differenti standard minimi di servizio da parte delle competenti amministrazioni regionali o nazionali.

Il coordinamento generale di tutte le attività di cui al presente capitolato è in capo al Servizio di Pianificazione Zonale che ha sede presso il Comune di Cinisello Balsamo. Pertanto ogni verifica sull'andamento dell'appalto e ogni informazione di carattere amministrativo e tecnico andrà richiesta presso tale Servizio.

L'Amministrazione si riserva il diritto di interrompere o ridurre in qualsiasi momento uno o più servizi di cui al presente capitolato.

Di conseguenza, il compenso al gestore potrà modificarsi sulla base dei costi di ciascun servizio, definiti nell'offerta economica presentata in sede di gara.

6.5 Quantificazione e organizzazione dei servizi attualmente offerti

La seguente tabella illustra, quale parametro di riferimento utile per la definizione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica, i volumi di attività attuali per l'erogazione dei servizi e la loro ripartizione sui Comuni coinvolti.

Servizio richiesto	Volume di servizio attuale	Personale impiegato	Ripartizione percentuale del volume di servizio (espresso in monte ore) tra i Comuni interessati
1A. MAPPAMONDO/ PUNTO LAVORO	14 ore settimanali di apertura al pubblico +8 ore settimanali di back office per 47 settimane/anno	4 operatori di sportello ptime + 1 coordinatore ptime+	43% Bresso 57% Cinisello Balsamo
1B.MAPPAMONDO/ SPAZIO APERTO	22.5 ore settimanali di apertura al pubblico +3 ore settimanali di back office per 47 settimane/anno	2 referenti amministrativi ptime, che agiscono su entrambi i servizi per un totale complessivo settimanale di 100 ore di servizio (tra back e front office)	12% Bresso 27% Cormano 29% Cinisello Balsamo 33% Cusano Milanino

2. INTEGRAZIONE SCUOLA	7324 ore annuali di servizio erogate (tra laboratori linguistici, attività di sportello, percorsi di mediazione culturale, incontri, ecc) 155 ore annuali di programmazione	30 (comprensivi di mediatori, educatori) +3 coordinatori del servizio ptime + 1 referente amministrativo ptime)	<u>% Ore di mediazione erogate</u> 13% Bresso 6% Cormano 76% Cinisello Balsamo 5% Cusano Milanino <u>% Ore di laboratori linguistici erogati</u> 22% Bresso 16% Cormano 49% Cinisello Balsamo 14% Cusano Milanino
-------------------------------	--	---	--

Sulla base delle caratteristiche dei servizi e del budget disponibile, a fronte di un intervento previsto su tre comuni dell'Ambito Zonale, l'offerta che dovrà costituire base d'asta è la seguente:

SERVIZIO MAPPAMONDO	Monte ore (su 28 mesi)
Ore di mediazione linguistico-culturale da erogare nelle 102 settimane di servizio previste	8058
Ore di coordinamento da erogare nelle 102 settimane di servizio previste	3672
Ore di orientamento al lavoro da erogare nelle 102 settimane di servizio previste	816

L'offerta dovrà prevedere un monte ore settimanale di apertura al pubblico di 14 ore per servizio (14 per Spazio aperto e 14 per Punto lavoro) distribuito nel seguente modo:

Servizio	Apertura prevista	
MAPPAMONDO-SPAZIO APERTO	Bresso	1 apertura
	Cinisello Balsamo	1 apertura
	Cusano Milanino	2 aperture
MAPPAMONDO-PUNTO LAVORO	Bresso	2 aperture
	Cinisello Balsamo	3 aperture

SERVIZIO INTEGRAZIONE SCUOLA	Monte ore (su 28 mesi)
Ore di mediazione linguistico-culturale da erogare nelle 88 settimane di servizio previste	6996
Ore di laboratori linguistici da erogare nelle 88 settimane di servizio previste	6160
Ore di coordinamento da erogare nelle 88 settimane di servizio previste	1584

L'offerta dovrà prevedere un monte ore settimanale di 14 ore di apertura al pubblico (Sportello scuole).

6.6 Integrazione e lavoro di prossimità

I servizi di cui al presente capitolato sono a tutti gli effetti attività riconosciute dei Comuni interessati ed offerti attraverso un modello di servizio di prossimità che segue alcune direttive chiave alle quali le Amministrazioni non intendono rinunciare. In particolare sono servizi che intendono promuovere l'integrazione delle persone/cittadini e delle istituzioni attraverso un forte lavoro di rete con i servizi territoriali presenti.

Tra le finalità dei servizi richiesti rientrano con chiarezza gli **obiettivi di promozione di interventi atti a garantire la qualità della vita, i diritti di cittadinanza, pari opportunità, non discriminazione della popolazione straniera ed autoctona.**

Le proposte progettuali dovranno necessariamente contenere quindi un approccio di lavoro di comunità, così come normato dalla legislazione internazionale, nazionale e regionale che in più parti richiama alla promozione di percorsi partecipativi e collaborativi, nei quali sono coinvolte le risorse delle comunità nell'affrontare la complessità crescente dei contesti urbani.

In particolare si chiede che l'offerta tecnica ponga attenzione alla **partecipazione**, come condizione essenziale per affrontare temi quali la lotta all'esclusione sociale e il rafforzamento della coesione sociale.

Inoltre va sottolineato che i servizi esistenti, nati e cresciuti attraverso la compartecipazione dei soggetti locali, svolgono un intenso lavoro di implementazione e cura della rete locale e sovralocale al fine di ottimizzare l'offerta sociale. Per tale motivo è richiesta al gestore che la formulazione dell'offerta tenga conto del vigente documento programmatico del Piano di Zona, proponendo, laddove possibile, proposte operative in linea con le finalità del documento.

Stante l'importanza dell'integrazione con le linee di azione perseguite in ambito zonale verrà richiesto al vincitore dell'appalto la partecipazione ai Tavoli tematici dell'Ambito zonale, secondo le modalità e i tempi definiti in accordo con il Servizio di Pianificazione Zonale.

Va ricordato infine che il modello dovrà ricadere sui 3 comuni dell'Ambito garantendo ai cittadini gli stessi criteri di accesso.

ART. 7 - ATTIVITÀ SUPPLEMENTARI SPECIFICHE

Oltre alle attività di cui ai punti 6.1. e 6.2 è esigenza dei comuni poter usufruire di **attività supplementari specifiche**, così declinabili:

1. formazione per i propri operatori su tematiche legate al tema dell'immigrazione e dell'integrazione culturale (normativa, gestione del colloquio, ecc)
2. inserimento dati, gestione pratiche amministrative correlate ai processi di regolarizzazione
3. affiancamento al servizio sociale per la gestione di colloqui complessi che necessitano della figura del mediatore linguistico culturale
4. Ideazione e realizzazione, in collaborazione con l'Amministrazione Comunale di competenza, di eventi aggregativi/culturali rivolti alla cittadinanza, che agiscano sul tema dell'integrazione
5. Fornitura del servizio di mediazione linguistico culturale su richiesta per altri uffici comunali con utenza straniera

L'offerta da parte del gestore in sede di gara di tali servizi costituirà elemento premiante in sede di assegnazione di punteggio.

Il monte ore relativo a tali attività dovrà essere quantificato dall'offerente e dovrà riguardare attività svolgibili su tutti e tre i territori comunali identificati, a richiesta del Servizio zonale.

Anche per tali attività dovrà valere quanto previsto al paragrafo: "**Requisiti comuni a tutti i servizi**"

ART. 8- FLUSSI ATTIVITA' DI SPORTELLO ANNO 2009 SERVIZI MAPPAMONDO

Al fine di rappresentare in maniera realistica il dato di accesso ai servizi di sportello, si riportano di seguito i flussi di accesso al servizio Mappamondo per l'anno 2009.

SPORTELLO SPAZIO APERTO

UTENTI	TRIMESTRE				TOTALE
	1° trim.	2° trim.	3° trim.	4° trim.	
Italiani	24	40	47	47	158
Stranieri	410	393	416	403	1622
Totale	434	433	463	450	1780

SPORTELLO PUNTO LAVORO

UTENTI	TRIMESTRE				TOTALE
	1° trim.	2° trim.	3° trim.	4° trim.	
Bresso	149	171	100	185	605
Cinisello B.	441	592	467	893	2393
Totale	590	763	567	1078	2998

ART. 9 – ATTIVITA' ULTERIORI OBBLIGATORIE CON ONERI A CARICO DEL GESTORE

1. Si ritengono ricomprese nella gestione dei servizi a base gara anche le seguenti attività:

A) redazione, presentazione e gestione di progetti specifici per la richiesta di finanziamenti regionali, nazionali e della comunità europea in materia di immigrazione/intercultura che abbiano ricadute dirette e/o indirette sui territori oggetto dei servizi;

B) Attività di promozione dei servizi stessi in ambito comunale, provinciale, regionale, nazionale e internazionale, con particolare attenzione allo scambio di buone prassi atto a fornire indicazioni metodologiche.

2. Tale attività andranno considerate a tutti gli effetti facenti parte degli obiettivi di servizio e dovranno essere curate dal gestore con la medesima attenzione posta ai servizi sopralencati.

3. Per l'attività di cui alla lettera 1A) la partecipazione ad eventuali bandi andrà preventivamente concordata con i Comuni interessati e con il Servizio Pianificazione Zonale. Per le attività di cui alla lettera 1B) si precisa quanto segue:

- tutte le forme pubblicitarie delle attività fornite dal gestore (depliant, inviti, comunicati ecc.) dovranno avere una veste grafica coordinata e saranno sottoposte al preventivo controllo ed alla approvazione dell'A.C. e realizzate a cura e spese del Gestore. Dovranno riportare il logo ufficiale dei comuni dell'Ambito e/o di altri soggetti da esso segnalati.
- la stampa, la distribuzione e spedizione del materiale pubblicitario sarà a carico dell'A.C., mentre la progettazione del materiale (veste grafica, contenuto, traduzioni, ecc.) saranno a carico del gestore.

4. Il soggetto gestore si impegna a svolgere le predette attività di cui alle lettere 1A) e 1B), senza alcun compenso aggiuntivo a quello previsto per la realizzazione delle attività oggetto del presente capitolato.

ART. 10 – PROCEDURA DI GARA E DI AGGIUDICAZIONE

La procedura di aggiudicazione dei servizi del presente capitolato sarà quella col metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art.83 del d.lgs. 163/2006, valutata in base alle voci e modalità di valutazione di seguito specificate.

Voce e modalità di valutazione

Punteggio ponderale su punti complessivi 100

voce	punteggio max in punti
A) Prezzo Il punteggio massimo è attribuito alla ditta che presenta il prezzo complessivo netto più basso. L'importo deve essere accompagnato dall'indicazione del prezzo orario previsto per ogni singola prestazione contemplata all'art. 6 del presente capitolato, in modo da determinare la composizione per quota oraria dell'intero importo offerto. Il punteggio alle altre imprese è attribuito in modo inversamente proporzionale rispetto al prezzo migliore, secondo la seguente formula: <i>punteggio di X = (prezzo più basso fra tutti / prezzo offerto da X) × 35</i>	35

B) Organizzazione del servizio Viene valutata la progettazione del servizio con specificazione di obiettivi, finalità, modalità di attuazione, progettazione contenutistica-metodologica, verifiche e controllo di qualità. Il voto è attribuito in decimi — con gradazione per 0.10 punti — a ciascun concorrente.	60 così ripartiti:	
	<i>Strutturazione del servizio (orari, aperture, n. addetti, modello applicato, strumenti di customer satisfaction, qualifiche professionali del personale, ecc)</i>	<i>Fino a max 20 pti.</i>
	<i>Formazione del personale</i>	<i>Fino a max 6 pti.</i>
	<i>Offerta di attività supplementari specifiche (Punto 6.3 del presente capitolato)</i>	<i>Fino a max 13 pti.</i>
	<i>Capacità di interagire con il territorio e con la rete dei soggetti già attivi</i>	<i>Fino a max 9 pti.</i>
	<i>Attinenza progettuale con le linee guida del documento programmatico dell'Ambito zonale di Cinisello Balsamo 2009/2011</i>	<i>Fino a max 5 pti.</i>
	<i>Verifica, monitoraggio e controllo qualità</i>	<i>Fino a max 4 pti.</i>
	<i>Messa a disposizione di arredi attrezzature ulteriori</i>	<i>Fino a max 3 pti.</i>
C) Esperienza pregressa del soggetto gestore Viene valutata l'esperienza aggiuntiva, documentata, rispetto a quanto previsto dai requisiti di ammissione. Da 1 a 3 anni in più di esperienza certificata (punti 1) Da 4 a 6 anni in più di esperienza certificata (punti 3) Oltre i 6 anni in più di esperienza certificata (punti 5)	5	

Le offerte saranno esaminate da una commissione tecnica, presieduta dal dirigente del Settore Socioeducativo del Comune di Cinisello Balsamo.

L'offerta tecnica prodotta ai fini della partecipazione alla gara:

- dovrà contenere **una proposta operativa chiara e dettagliata, redatta in formato cartaceo e informatico (allegare cd rom nella busta), di non più di 20 pagine, in formato pdf , carattere Times New Roman 12**, conforme a tutte le caratteristiche e finalità dei servizi descritti;
- dovrà indicare i livelli di qualificazione ed esperienza del gruppo di lavoro previsto, documentati attraverso i curricula debitamente sottoscritti, il numero di ore che saranno assicurate in media settimanalmente e in totale per ciascuna tipologia di servizio richiesto, il monte ore aggiuntivo offerto per attività supplementari specifiche, nonché il periodo su cui si articola l'offerta;
- dovrà contemplare necessariamente una fase iniziale di organizzazione esecutiva del progetto di servizio, da realizzarsi attraverso la definizione di un **progetto esecutivo** che dovrà essere concordato con l'Amministrazione Comunale in modo da definire orari e modalità effettive di erogazione del servizio stesso. Il progetto esecutivo definirà inoltre le modalità concordate di monitoraggio del servizio.

Nessun compenso o rimborso spetta, in qualsiasi caso, alle ditte concorrenti per la compilazione dei progetti presentati. La relazione dovrà essere prodotta, a pena di esclusione dalla gara, a firma del titolare o legale rappresentante e corredato di timbro del soggetto giuridico. In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio non ancora costituito, la relazione dovrà essere firmata dal legale rappresentante di tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento/consorzio.

Si precisa che la mancata indicazione, da parte del concorrente, di uno degli elementi di valutazione previsti nella relazione tecnica non comporta l'esclusione dalla gara del concorrente stesso, ma determina la non attribuzione del punteggio relativo all'elemento mancante.

L'offerta economica deve essere inserita unicamente l'offerta economica. Detta offerta deve essere formulata, a pena di esclusione dalla gara, seguendo lo schema dell'allegato "G" al presente capitolato e contenere sia l'offerta economica per i singoli servizi, che l'offerta economica complessiva.

Si precisa che la valutazione dell'offerta economica ai fini dell'aggiudicazione, secondo i criteri fissati nel presente bando e il capitolato speciale d'appalto, avverrà sull'offerta complessiva.

Il modello dovrà essere prodotto, pena l'esclusione dalla gara, a firma del titolare o legale rappresentante del soggetto giuridico partecipante. In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio non ancora costituito, l'offerta economica dovrà essere firmata dal legale rappresentante di tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento/consorzio.

Si precisa che:

- l'importo a base d'asta è il seguente: **Euro 631.000,00 oltre IVA, per 28 mesi;**
- l'offerta del concorrente dovrà essere espressa attraverso l'indicazione dei singoli importi relativi ai servizi di cui si compone il presente appalto, importi che comunque devono essere pari o in ribasso rispetto agli importi posti a base d'asta, in quanto non saranno ammesse offerte in rialzo, oppure offerte condizionate o espresse in modo indeterminato o con riferimento ad offerta relativa ad altro appalto;
- il concorrente deve, perciò, indicare il prezzo offerto per ciascuno dei servizi (al netto I.V.A.) di cui agli art. 6.1 e 6.2 del presente bando ed il costo complessivo del servizio (prezzo totale).
- nel caso di discordanza tra l'importo espresso in cifre e quello espresso in lettere, sarà ritenuto valido quello più vantaggioso per l'A.C.

La mancata indicazione anche di uno solo dei predetti importi comporta l'esclusione del concorrente dalla gara;

L'offerta di cui all'oggetto dovrà essere redatta dal concorrente tenendo presenti le indicazioni, i vincoli e le prescrizioni del capitolato speciale di appalto.

L'Amministrazione appaltante:

- potrà aggiudicare anche in caso di presentazione di una sola offerta ritenuta idonea così come non aggiudicare affatto il servizio.
- si riserva di non aggiudicare affatto le prestazioni di cui al presente Capitolato.

In caso di offerte anormalmente basse si applicano gli art. 87 e 88 del d.lgs. 163/2006.

L'offerta è valida per un periodo di 180 giorni dalla scadenza del termine per la sua presentazione.

ART. 11 - RESPONSABILITA' E OBBLIGHI DEL GESTORE

11.1. Gestione

Il Gestore:

- è responsabile della corretta e diretta esecuzione delle disposizioni e prescrizioni impartite con il presente capitolato, nonché dell'ottemperanza a tutte le norme di legge e regolamenti in materia di diritto del lavoro;
- ha l'obbligo di fornire all'A.C., se richiesto, tutta la documentazione necessaria ad accertare l'effettività di tale ottemperanza;
- è inoltre direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone e/o a opere e materiali che risultassero causati per responsabilità del Gestore medesimo, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da un non corretto espletamento dei servizi assegnati. In ogni caso il Gestore stesso dovrà provvedere tempestivamente e a proprie spese al risarcimento dei danni causati a beni od oggetti e alla riparazione e sostituzione delle parti o strutture deteriorate. Nel caso di verifica di responsabilità, con dolo o colpa, a carico dell'appaltatore per danni e/o furti al patrimonio della struttura, l'appaltante si riserva la facoltà di recedere dal contratto;
- qualora, nel corso del servizio assegnato, si verificano irregolarità, problemi o altri inconvenienti di qualsiasi natura, il Gestore deve darne tempestiva comunicazione al Servizio comunale competente e comunque prestarsi a tutti gli accertamenti del caso;
- fermo restando quanto sopra previsto, il gestore è inoltre tenuto a stipulare idonea polizza assicurativa per i danni al patrimonio comunale causati dal proprio personale;
- deve attenersi alle disposizioni relative al proprio personale, secondo quanto previsto all'art. 11.2 del presente capitolato;
- deve operare in accordo con l'A.C. , provvedendo a coordinare tutti i servizi espletati;
- deve effettuare i controlli di qualità ogni così come dichiarato in sede di gara;

- deve inviare relazioni trimestrali sull'andamento del progetto e prospetti di rilevazione trimestrali dell'accesso ai servizi;
- deve attenersi alle disposizioni impartite dall'A.C. nell'espletamento delle attività appaltate, comunicando le eventuali proposte di diversa organizzazione o variazione dell'orario dei servizi;
- deve rispettare ed assicurare il rispetto degli *standard* qualitativi e delle norme di funzionamento dei servizi definiti nonché il rispetto dei regolamenti, degli atti dell'A.C. e della carta dei servizi ove emanata;
- deve assicurare il rispetto di quanto previsto nell'art. 1 della legge n. 146/1990, recante "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. Istituzione della commissione di garanzia dell'attuazione della legge".

Sono a carico del Gestore tutti gli oneri e le attività inerenti la gestione, anche se non espressamente richiamate nel presente capitolato.

11.2 – Personale

Il Gestore:

- deve garantire il personale necessario all'erogazione dei servizi, secondo quanto disposto nel presente capitolato;
- deve assumere direttamente, nelle modalità previste dalla Legge, il personale necessario per la gestione dei servizi, con esclusione di qualsiasi rapporto diretto di questo ultimo con le Amministrazioni Comunali dell'Ambito Zonale di Cinisello Balsamo, nel rispetto di tutte le prescrizioni della normativa vigente in materia, ivi compresi i C.C.N.L. di categoria, la normativa infortunistica di igiene e previdenziale, la normativa sul volontariato. Il mancato rispetto delle norme in materia di lavoro o previdenziale comporta l'immediata risoluzione del contratto;
- non può corrispondere ai dipendenti una paga inferiore a quella minima prevista dai C.C.N.L. di riferimento, laddove previsti;
- deve designare e comunicare all'A.C., in seguito all'aggiudicazione, il nominativo del referente per l'appalto, nonché a trasmettere copia del relativo *curriculum vitae*;
- deve comunicare all'A.C., in seguito all'aggiudicazione, i nominativi degli operatori impiegati, indicati in sede di gara, nonché a trasmettere copia dei relativi *curricula vitae*;
- deve sostituire tempestivamente anche il personale che, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione appaltante e su richiesta scritta, si sia dimostrato non idoneo ad un corretto svolgimento dei compiti assegnati;
- non deve sostituire il personale indicato in sede di gara (i cui nominativi sono comunicati all'A.C. in seguito all'aggiudicazione e che ha costituito valutazione ai fini dell'aggiudicazione), senza giustificato motivo, che deve essere comunque comunicato all'A.C.;
- nel caso di sostituzione o variazione del personale per giustificato motivo, deve comunicare il nominativo al responsabile del Servizio Pianificazione Zonale, previa verifica della sussistenza dei requisiti previsti dal presente capitolato;
- deve garantire, da parte degli addetti al servizio, la massima riservatezza su ogni aspetto del servizio svolto ed ad assicurare il rispetto della puntualità degli orari;
- deve presentare, ai sensi del Decreto del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale del 24.10.2007, il Documento Unico di Regolarità Contributiva (D.U.R.C.) alla stazione appaltante, stabilendo che si procederà alla dichiarazione di decadenza dell'affidamento nel caso in cui il gestore non trasmetta la dichiarazione di regolarità contributiva nei termini assegnati o nel caso in cui l'assegnatario non risulti in regola con i versamenti contributivi;
- deve garantire il rispetto delle norme nazionali e regionali relative al servizio;
- deve dotare gli operatori impegnati nei vari servizi di cui al presente capitolato di apposito cartellino di riconoscimento;
- deve provvedere ad una formazione adeguata degli operatori relativamente alla organizzazione degli sportelli comunali, ai servizi erogati, agli strumenti a disposizione, normativa scolastica e in tema immigrazione, nonché alla normativa sulla privacy.

11.3 - Osservanza delle norme sulla sicurezza

E' fatto obbligo all'Aggiudicatario, al fine di garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, di attenersi strettamente a quanto previsto dalla normativa in materia, in particolare lo stesso dovrà effettuare la valutazione dei rischi e predisporre la documentazione prevista dall'art. 26 del D.Lgs. 09 aprile 2008, n. 81 e s.m.i. anche tenendo conto di quanto previsto dalle indicazioni riportate nei documenti unici di valutazione dei rischi da interferenza (D.U.V.R.I. - Allegati "H1, H2,"), laddove previsti.

Nello specifico per quanto attiene le sedi messe a disposizione dai Comuni di Bresso e Cusano Milanino, le stesse Amministrazioni hanno dichiarato la non esistenza di rischi da interferenze.

L'aggiudicatario deve osservare e far osservare ai propri lavoratori e ai terzi (che soggiornano a diverso titolo presso l'immobile), tutte le norme di legge e di prudenza ed assumere inoltre di propria iniziativa tutti gli accorgimenti necessari a garantire la prevenzione, la sicurezza e l'igiene del lavoro e fornendo le informazioni utili per evitare rischi di qualsiasi natura.

ART. 12 – PERSONALE E FIGURE PROFESSIONALI PREVISTE

Tutti i servizi elencati dovranno essere erogati attraverso la selezione e l'impiego di **personale** adeguatamente formato, in possesso dei requisiti di cui al presente articolo ed in possesso di comprovate competenze ed esperienze di durata almeno biennale (attestate dal curriculum allegato all'offerta tecnica) in mansioni analoghe a quelle richieste.

Le figure professionali previste sono:

A) Mediatore linguistico-culturale

Titoli di studio:

- Diploma di Laurea in Mediazione linguistico culturale o equipollente;
- oppure
- Diploma di scuola media superiore e attestato di qualifica in Mediazione Linguistica Culturale rilasciato ai sensi della Legge 845/1978 - Legge Reg. 19/87)

Funzioni:

1. Svolge i propri compiti di operatore sociale/facilitatore interculturale attenendosi scrupolosamente alle prescrizioni poste dal presente capitolato;
2. tiene collegamenti costanti col coordinatore dei servizi e col referente amministrativo verso i quali ha l'obbligo di segnalare qualsiasi problema connesso alla conduzione del servizio stesso, nonché la richiesta di sostituzione per eventuali assenze.

Il personale impiegato dovrà essere in grado di relazionarsi con gli utenti in lingua italiana e nelle lingue maggiormente richieste: arabo, inglese, francese, spagnolo, rumeno, cinese, serbo/croato, filippino.

B) Esperto in consulenza e accompagnamento al lavoro

Titoli di studio:

- Diploma di Laurea e successivi titoli post-universitari nell'area "processi di orientamento e consulenza alla carriera" (o equipollenti)

Funzioni:

1. accoglienza e informazione orientativa per la ricerca del lavoro
2. progettazione e realizzazione di strumenti mirati, reperimento di informazioni sul territorio, analisi delle opportunità occupazionali sul territorio
3. ricerca di annunci lavorativi mirati ai singoli utenti, colloqui per verificare i requisiti di accesso alle professioni,
4. consulenza all'utente per la ricerca dell'offerta formativa e alla ricerca attiva del lavoro
5. informativa all'utente per l'accesso ai sistemi dotati in vigore.

C) Educatore

Titoli di studio:

- Diploma di Laurea in Scienze dell'educazione (o equipollente)

Oppure

- Diploma di Laurea in lingue (o equipollente)

Oppure

- Diploma di Educatore professionale

Costituirà elemento premiante in sede di valutazione dell'offerta il possesso da parte degli educatori dell'abilitazione all'insegnamento della lingua italiana L.2

Funzioni:

1. svolge il lavoro didattico/educativo in contesto scolastico e extrascolastico, con abilità nella gestione del lavoro in piccolo gruppo e delle dinamiche legate all'inserimento e all'integrazione dei minori stranieri
2. è un professionista in possesso di pluriennale esperienza nella didattica dell'italiano lingua seconda per la realizzazione di percorsi di sostegno e accompagnamento linguistico centrato su attività modulari di studio

D) Coordinatore dei servizi

1. Titoli di studio: il coordinatore dovrà essere in possesso dei titoli di studio previsti al punto A del presente articolo. Inoltre dovrà dimostrare di aver maturato esperienza di coordinamento di servizi di mediazione culturale per un periodo almeno biennale.

2.

Funzioni:

1. Garantisce e sovrintende l'organizzazione, il raccordo e l'omogeneizzazione dei servizi previsti dal capitolato e svolge quanto previsto in merito alla raccolta di dati e informazioni delle attività realizzate;
2. garantisce supporto tecnico-professionale, formazione e aggiornamento professionale agli operatori mediatori culturali e agli educatori professionali;
3. favorisce la collaborazione e i rapporti con le Amministrazioni Comunali presso i quali vengono svolti i servizi e con gli altri servizi territoriali pubblici e privati;

4. garantisce l'inoltro dei documenti al Servizio di Pianificazione Zonale;
5. garantisce la partecipazione a riunioni tecniche inerenti l'organizzazione e la gestione dei servizi;
6. garantisce reperibilità telefonica, per eventuali comunicazioni tecniche e per la possibile rapida risoluzione di problematiche venutesi a verificare nel corso di svolgimento dei servizi.

E) Referente amministrativo

Titoli di studio:

Non è richiesto titolo di studio specifico

Funzioni:

1. Cura gli aspetti organizzativo-amministrativi;
2. è responsabile della redazione e trasmissione periodica e puntuale al Servizio di Pianificazione Zonale:
 - dei documenti contabili;
 - di ogni altro documento amministrativo previsto dal presente capitolato;
3. assicura la regolare e puntuale circolazione delle informazioni e degli avvisi/convocazioni a riunioni, richieste di intervento, corrispondenza fra gli operatori della ditta aggiudicataria e il Servizio di Pianificazione Zonale.

La ditta aggiudicataria potrà scegliere se far coincidere in un'unica persona le figure di referente amministrativo e coordinatore, nonché se far coincidere le figure necessarie a tutti i servizi richiesti o se prevedere specifiche figure di riferimento per ciascun servizio.

Per i titoli riconosciuti all'estero vale la corrispondenza riconosciuta per legge

ART. 13 - SEDE OPERATIVA E SEDI DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI IN GARA

13.1. Sede operativa del gestore

Al fine di garantire un costante ed efficace coordinamento per lo svolgimento dei servizi oggetto del presente appalto, l'impresa aggiudicataria dovrà essere dotata, alla data della domanda di partecipazione, ovvero dovrà impegnarsi a dotarsi entro 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di aggiudicazione, di una sede operativa posta in uno dei quattro comuni dell'Ambito Zonale di Cinisello Balsamo. Tale sede dovrà essere in grado di adempiere a tutte quelle richieste dell'A.C. che hanno come caratteristica la celerità allo scopo di ridurre al minimo i tempi di risposta.

La sede operativa di cui al comma precedente deve avere le seguenti caratteristiche tecniche: avere a disposizione almeno un proprio operatore indicato dall'impresa aggiudicataria ed essere dotata di almeno una work station con connessione internet nonché di una linea telefonica/fax.

13.2. Sedi di svolgimento dei servizi in gara

Per lo svolgimento dei servizi a base di gara i Comuni individueranno apposite sedi, dislocate sui tre territori.

ARREDI E ATTREZZATURE

Tutte le sedi saranno dotate dei seguenti arredi e attrezzature minimali:

- n. 1 pc
- n. 1 stampante
- n. 1 fotocopiatore
- n. 1 telefono/fax
- n. 1 linea internet
- arredi per ufficio

In sede di gara sarà valutato, quale elemento premiante, la messa a disposizione nelle sedi individuate di ulteriori arredi/attrezzature a carico del gestore, per le finalità strettamente collegate alla riuscita del servizio.

Si precisa inoltre che:

- a. le sedi comunali individuate, gli arredi e le attrezzature messi a disposizione dovranno essere utilizzati esclusivamente per le finalità strettamente correlate alle attività oggetto del presente capitolato;
- b. gli arredi e le attrezzature comunali saranno dotate di appositi codici di inventario e dovranno essere conservati a cura del gestore con la massima cura e diligenza;
- c. il materiale di uso comune (cancelleria, toner, carta, ecc) sarà messo a disposizione del gestore a cura di ciascuna Amministrazione Comunale di riferimento e dovrà essere utilizzato secondo il principio del risparmio e dell'occulatezza, prevedendo forme di riciclo/smaltimento e risparmio energetico che tengano conto delle procedure applicate da ciascuna Amministrazione;
- d. le Amministrazioni Comunali potranno in qualunque momento effettuare controlli sul corretto utilizzo delle sedi, degli arredi, delle attrezzature e del materiale di uso comune, approntando, ove possibile, forme di contenimento della spesa. Qualora venissero riscontrate irregolarità o sprechi nell'utilizzo le Amministrazioni si riservano di imputare al gestore specifiche penali (vedi apposito paragrafo);
- e. Adempimenti in materia di sicurezza: all'atto della firma del contratto le Amministrazioni Comunali proprietarie degli spazi individuati per lo svolgimento dei servizi, presenteranno una relazione sullo stato di fatto dei Luoghi. Per quanto altro attiene agli ulteriori adempimenti in materia di sicurezza si rimanda a quanto previsto all'art. 11.3

I proponenti dovranno obbligatoriamente prendere visione delle sedi comunali, fissando apposito appuntamento per i sopralluoghi. L'appuntamento andrà richiesto per iscritto ai seguenti indirizzi email: mariagrazia.landoni@comune.cinisello-balsamo.mi.it e laura.bruson@comune.cinisello-balsamo.mi.it (inviare ad entrambi), oppure via fax al numero 02/66015054.

ART. 14 – ATTIVITA' DI CONTROLLO E ISPEZIONE

L'A.C., allo scopo di accertarsi del diligente e puntuale svolgimento del servizio, si riserva il diritto di compiere ogni ispezione e controllo che ritenga, a suo insindacabile giudizio, opportuno per il monitoraggio complessivo del livello qualitativo dei servizi affidati e del rispetto di quanto analiticamente definito agli articoli precedenti. Il Gestore è tenuto a consentire, in qualunque momento, l'accesso ai dipendenti e agli amministratori comunali incaricati per lo svolgimento di controlli e verifiche.

ART. 15 – SUBAPPALTO

E' vietato il subappalto, anche parziale, dei servizi oggetto del presente capitolato.

ART. 16 - CESSIONE DEL CONTRATTO

E' vietata, per la ditta contraente, la cessione anche parziale del contratto, fatti salvi i casi di cessione di azienda e atti di trasformazione, fusione e scissione societaria per i quali si applicano le disposizioni dell'art. 51 del decreto legislativo 163/2006.

ART. 17 – CORRISPETTIVO

1. Il corrispettivo dovuto all'aggiudicatario, a fronte dei servizi di cui al presente capitolato, corrisponde all'offerta economica presentata in sede di gara.
2. Il pagamento dovuto al gestore per i servizi di cui al presente capitolato ed i compensi spettanti agli operatori e al personale impiegato saranno corrisposti al gestore con cadenza bimestrale.
3. Il pagamento avverrà di norma entro 60 giorni dal ricevimento della fattura.
4. La fattura dovrà riguardare i servizi effettivamente svolti nei mesi precedenti, così come risultanti dalla idonea documentazione e dovrà riportare un numero di voci identico alle voci delle tipologie di servizio presenti nel capitolato e nell'offerta del prezzo (solo nel caso in cui una tipologia di servizio abbia una quantità pari a zero si avrà anche l'assenza della voce nella fattura).
5. Il corrispettivo economico è soggetto a revisione con cadenza annuale, a partire dalla seconda annualità del contratto, sulla base dell'indice ISTAT dei prezzi e di eventuali revisioni espressamente previste dalla normativa.
6. In ogni caso, l'A.C. si riserva la facoltà, a tutela dell'interesse pubblico, di procedere alla revoca o riduzione, anche parziale, dell'affidamento. In tale ipotesi, il corrispettivo economico sarà rideterminato in funzione dell'equilibrio economico finanziario che dovrà essere assicurato per la gestione dei servizi.
7. L'A.C. potrà trattenere sul prezzo da corrispondere le somme necessarie al pagamento delle eventuali penalità irrogate.
8. L'importo dell'appalto può essere ridotto o aumentato del 20% da parte dell'Amministrazione Comunale, ferme restando le condizioni di appalto, senza che il prestatore possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità. Incrementi o riduzioni di entità superiore al 20% potranno essere concordate tra le parti alle medesime condizioni contrattuali.
9. Incrementi o riduzioni di entità superiore al 20% potranno essere concordate tra le parti alle medesime condizioni contrattuali.

ART. 18 – INADEMPIENZE

1. Ove l'Amministrazione appaltante riscontrasse inadempienze degli obblighi assunti ovvero violazioni delle disposizioni contenute nel presente capitolato, provvederà ad inviare formale contestazione a mezzo lettera raccomandata a/r o fax, indirizzata al legale rappresentante del soggetto gestore, invitandolo ad ovviare agli inadempimenti contestati e ad adottare le misure più idonee affinché il servizio sia svolto con i criteri e con il livello qualitativo previsto dal presente capitolato.
2. Il gestore potrà far pervenire le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla data di ricevimento della contestazione. Ove, all'esito del procedimento di cui sopra, siano accertate da parte dell'Amministrazione appaltante casi di inadempimento contrattuale, salvo che non si tratti di casi di forza maggiore, l'Amministrazione appaltante si riserva di irrogare una penale rapportata alla gravità dell'inadempimento sotto il profilo del pregiudizio arrecato al regolare funzionamento del servizio e del danno di immagine provocato all'Amministrazione stessa oltre che al valore delle prestazioni non eseguite o non esattamente eseguite, salvo il risarcimento del danno ulteriore.

3. Per ciascuno dei seguenti casi di inadempimento le penali sono così determinate:

- Mancata sorveglianza degli utenti con conseguente danno a beni ed opere di proprietà o in uso all'A.C. fino a € 4.000,00 in relazione alla gravità del danno
- Mancata o inadeguata riparazione di eventuali beni o opere danneggiate da € 500,00 in relazione alla gravità del danno
- Mancato rispetto delle disposizioni impartite dall'A.C. nell'espletamento delle attività appaltate fino a € 4.000,00 in relazione alla gravità dell'inadempimento
- Mancata comunicazione dell'organizzazione e della variazione dell'orario di servizio fino a € 500,00 in relazione alla gravità dell'inadempimento
- Mancato rispetto di quanto previsto della L. 146/90 fino a € 2.000,00 in relazione alla gravità dell'inadempimento
- Atteggiamento degli operatori non corretto nei confronti dell'utenza o non conforme agli standard di erogazione di un servizio pubblico (per ogni infrazione) € 500,00
- Mancata effettuazione periodica del controllo di qualità € 2.000,00
- Mancato rispetto degli orari di apertura (per ogni infrazione) € 500,00
- Qualora da ogni indagine o sopralluogo effettuati ai sensi dell'art. 13 emerga uno standard qualitativo non soddisfacente del servizio erogato € 2.000,00
- Mancato invio dei report sull'andamento dei servizi e sull'accesso agli stessi € 400,00 (per ogni infrazione)
- Sostituzione del personale senza giustificato motivo € 4.000,00
- Mancata sostituzione tempestiva del personale non idoneo € 100,00 al giorno
- Sostituzione o variazione del personale indicato in sede di gara senza preventiva approvazione dell'A.C. € 2.000,00
- Mancato rispetto della riservatezza su ogni aspetto del servizio svolto € 500,00
- Mancata comunicazione dei nominativi degli operatori impiegati € 1.000,00
- Per ogni altra inadempienza € 500,00

4. Nel caso in cui nell'arco di 30 giorni la stessa tipologia di inadempienza dovesse verificarsi più di una volta, a partire dalla seconda sanzione gli importi previsti nella precedente tabella saranno raddoppiati.

5. Le penali indicate nel presente articolo saranno rimosse mediante trattenuta sul corrispettivo dovuto al Gestore per le prestazioni inerenti ai servizi ovvero mediante trattenuta sulla cauzione definitiva.

ART. 19 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

1. l'Amministrazione appaltante potrà disporre la risoluzione del contratto di appalto, a proprio insindacabile giudizio, a fronte di accertati inadempimenti da parte del gestore. L'accertamento e la contestazione dei seguenti inadempimenti comporterà l'automatica e immediata risoluzione del contratto di gestione:

- a) subappalto anche parziale della gestione;
- b) tre violazioni in un anno che danno luogo alle penalità di cui all'art. 18 o di altri obblighi previsti nel presente capitolato;
- c) mancato rispetto delle norme previdenziali, infortunistiche, assicurative, in materia di gestione del personale;
- d) mancato svolgimento delle attività del presente capitolato;
- e) insolvenza o fallimento del gestore.

2. Nel caso di verifica di responsabilità con dolo o colpa del Gestore per danni e/o furti anche di terzi, l'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di recedere dal contratto.

3. La risoluzione comporterà tutte le conseguenze di Legge, compresa la facoltà dell'Amministrazione di affidare il servizio a terzi.

4. Alla ditta concessionaria verrà corrisposto il prezzo concordato del servizio effettuato, sino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità.

ART. 20 – CAUZIONE

A) Deposito cauzionale provvisorio

Per la partecipazione alla gara d'appalto le ditte dovranno presentare una cauzione provvisoria pari al 2% dell'importo a base d'asta costituita da fidejussione bancaria o assicurativa o rilasciata degli intermediari finanziari di cui al comma 3 dell'art.75 del D.Lgs. 163/2006.

La cauzione provvisoria copre la mancata sottoscrizione del contratto ed è svincolata automaticamente al momento della sottoscrizione. Ai non aggiudicatari tale cauzione è restituita entro trenta giorni dalla data di aggiudicazione definitiva. La fidejussione bancaria o la polizza assicurativa dovrà essere operativa entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante e dovrà contenere la rinuncia espressa a beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'accezione di cui all'art. 1957, comma 2 del codice civile e l'impiego esplicito dell'istituto a rilasciare la cauzione definitiva, in caso di aggiudicazione.

Le fidejussioni bancarie o le polizze assicurative dovranno avere, a pena di esclusione, una validità minima di 180 giorni decorrenti dal giorno della presentazione delle offerte. Nel caso in cui durante l'espletamento della gara vengano

riaperti/prorogati i termini di presentazione delle offerte le ditte dovranno provvedere ad adeguare il periodo di validità del documento di garanzia al nuovo termine di presentazione.

L'importo della garanzia è ridotto del 50% per gli operatori economici in possesso delle certificazioni del sistema di qualità conforme alle norme europee Uni CEI ISO 9000, ovvero la dichiarazione della presenza di elementi significativi e tra loro correlati di tale sistema.

B) deposito cauzionale definitivo

Prima della stipula del contratto d'appalto, l'aggiudicataria dovrà prestare una cauzione definitiva a garanzia dell'osservanza delle obbligazioni assunte secondo quanto previsto dall'113 del d. lgs. 163/2006 e successive modifiche ed integrazioni.

L'importo del deposito dovrà essere precisato nella lettera di comunicazione dell'aggiudicazione.

La costituzione dovrà essere effettuata mediante fideiussione bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari di cui al comma 3 dell'art.75 del d.lgs.163/2006 e sarà restituita dopo la dichiarazione di regolare esecuzione predisposta dal responsabile del Settore Socio Educativo come segue: il 25% allo scadere del primo anno, il 50% allo scadere del secondo anno ed il restante 25 % allo scadere del contratto.

La fideiussione bancaria o la polizza assicurativa dovrà essere operativa entro quindici giorni lavorativi a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la rinuncia all'eccezione di cui all'art.1957, comma 2 del codice civile.

L'importo della garanzia è ridotto del 50% per gli operatori economici in possesso delle certificazioni del sistema di qualità conforme alle norme europee UNI CEI ISO 9000, ovvero la dichiarazione della presenza di elementi significativi e tra loro correlati di tale sistema.

Il deposito cauzionale definitivo deve avere validità temporale almeno pari alla durata del contratto e dovrà comunque avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria (costituita anche dalla semplice restituzione del documento di garanzia) da parte dell'Amministrazione beneficiaria con la quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversa sorte in dipendenza dell'esecuzione del contratto.

Tale cauzione garantirà anche l'eventuale risarcimento dei danni, nonché il rimborso delle spese che il Comune dovesse eventualmente sostenere durante il periodo di affidamento, per fatto dell'appaltatore, a causa dell'inadempimento o cattiva esecuzione del contratto.

Resta salvo, per il Comune, l'esperimento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.

L'appaltatore è obbligato a reintegrare la cauzione, di cui il Comune abbia dovuto avvalersi in tutto o in parte durante l'esecuzione del contratto.

In caso di inadempimento, la cauzione potrà essere reintegrata d'ufficio a spese dell'appaltatore, prelevandone l'importo del canone di appalto e previo avviso scritto da comunicare alla ditta.

La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte della stazione appaltante che aggiudica l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.

ART. 21 – SPESE CONTRATTUALI

Sono a carico della ditta aggiudicataria tutte le spese eventuali per tasse e diritti inerenti e conseguenti la stipulazione del contratto d'appalto relativo alla gara in oggetto e sua registrazione.

ART. 22 – NORME GENERALI E DI RINVIO

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente capitolato, si rimanda alla vigente legislazione applicabile in materia.

ART. 23 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E ACCESSO AGLI ATTI

Per la presentazione dell'offerta, nonché per la stipulazione del contratto, è richiesto ai concorrenti di fornire dati e informazioni, anche in forma documentale, che rientrano nell'ambito di applicazione del D. Lgs. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni e dalla L.241/1990 e successive modifiche ed integrazioni:

I dati forniti per la partecipazione al procedimento per l'affidamento del presente appalto e per le successive fasi verranno trattati esclusivamente per le finalità istituzionali dal Comune di Cinisello Balsamo.

Il conferimento dei dati richiesti è obbligatorio, in quanto previsto dalla normativa; l'eventuale rifiuto a fornire tali dati potrebbe comportare il mancato perfezionamento del procedimento di gara e delle successive fasi anche contrattuali.

Il trattamento dei dati sarà effettuato sia con modalità manuali che mediante uso di procedure informatiche; il trattamento dei dati verrà effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi e potrà essere effettuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli. Tali dati

potranno essere anche abbinati a quelli di altri soggetti in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporanei di volta in volta individuati.

I dati sensibili e giudiziari non saranno oggetto di diffusione; tuttavia alcuni di essi potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici o privati nella misura strettamente indispensabile per svolgere attività istituzionali previste dalle vigenti disposizioni in materia di rapporto di conferimento di appalti pubblici, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e di regolamento in vigore e secondo quanto previsto nelle disposizioni contenute del d.lgs. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni.

Il titolare del trattamento dei dati è il Comune di Cinisello Balsamo, il Responsabile del trattamento dei dati è il Dirigente del Settore Socio Educativo, dott. Mario Conti. Al Titolare del trattamento o al Responsabile ci si potrà rivolgere senza particolari formalità, per far valere i diritti dell'interessato, così come previsto dall'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni.

ART. 24 – FORO COMPETENTE

In caso di controversia, le parti convengono che l'autorità giudiziaria competente per territorio sia, in via esclusiva, quella del Foro di Monza. Nelle more della definizione della controversia, il gestore non può esimersi dal continuare le sue prestazioni contrattuali e deve assicurare la perfetta regolarità del servizio

