

CAPITOLATO D'ONERI PER L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO INFORMAGIOVANI DEL COMUNE DI PIOMBINO ANNI 2018-2020

ART. 1 - OGGETTO D'APPALTO

E' oggetto del presente appalto l'affidamento della gestione dei n. 2 servizi "Informagiovani" del Comune di Piombino.

Il servizio **Informagiovani** è un servizio a favore della popolazione giovanile, di orientamento e informazione negli ambiti di interesse dei giovani: lavoro e imprenditoria, formazione, estero, tempo libero, associazionismo, volontariato, autonomia giovanile.

Le sedi dei servizi sono presso:

- il Centro Giovani "F. De Andrè" in Viale della Resistenza n. 4, Piombino;
- la sede del Quartiere Riotorto in via Valnera n. 1, Riotorto;

ART. 2 - DURATA E IMPORTO A BASE DI GARA

L'importo posto a base di gara del servizio oggetto dell'appalto è di € 75.000,00, comprensivo di Iva, per la durata complessiva di **3 anni** a decorrere dalla data di avvio dell'esecuzione del servizio. L'Amministrazione a sua discrezione e in caso di valutazione positiva potrà avvalersi del rinnovo del servizio alle stesse condizioni fino ad **un massimo di ulteriori 2 anni** ai sensi dell'art. 35 co. 4 del D.Lgs 50/2016 per un ammontare complessivo stimato dell'appalto di € 125.000,00. Sarà inoltre possibile procedere alla proroga del servizio per il tempo necessario all'espletamento di una nuova procedura di gara ai sensi dell'art. 106 co.11.

ART. 3 - DESCRIZIONE E FINALITÀ DEI SERVIZI

Lo sportello Informagiovani del Comune di Piombino riveste un ruolo consolidato sul territorio nell'ambito dei servizi rivolti ai giovani, erogando attività di accoglienza, informazione ed orientamento su tutte le tematiche di interesse giovanile.

Il Comune di Piombino pertanto, in coerenza con gli orientamenti della Regione Toscana e con gli indirizzi e gli obiettivi del Programma di legislatura in tema di politiche per la crescita e la partecipazione dei giovani, intende dare continuità di intervento nel settore dell'informazione rivolta ai giovani mirando:

1. al mantenimento e all'implementazione di un sistema di comunicazione ed informazione efficace, che abbia una forte capacità di ascolto, comprensione ed interpretazione delle esigenze, dei problemi emergenti della condizione sociale e culturale dei giovani utenti;
2. ad aumentare i contatti con i giovani del territorio che rientrano nel target specifico del servizio, come sotto specificato;
3. ad attivare sinergie con altri soggetti, sia pubblici che privati, interessati alla promozione dell'informazione tra i giovani;
4. all'integrazione delle politiche (formative, del lavoro, culturali);
5. all'ottimizzazione delle risorse;
6. ai collegamenti funzionali con il Terzo Settore Economico;

Target bersaglio e riferimenti istituzionali.

Target :

- sono soggetti utenti dell'IG, prioritariamente, i giovani cittadini residenti, e non, di ambo i sessi, di età compresa fra i 14 e i 35 anni;
- hanno comunque accesso al servizio la generalità dei cittadini interessati alle informazioni e ai servizi erogati dall'IG, nonché Associazioni, Imprese, Enti Pubblici e Privati, e gruppi informali tesi a curare e promuovere gli interessi del mondo giovanile.

Riferimenti istituzionali :

Ai fini della conduzione del rapporto con il Gestore, questo identifica il Comune di Piombino :

1. nell'Assessorato alle Politiche Giovanili, per quanto ad indirizzo e riferimento politico;
2. nel Servizio Sport/Giovani per quanto agli interventi tecnici di conduzione.

Caratteristiche

L'IG dovrà rispondere alle seguenti caratteristiche :

- disporre di informazioni, banche dati, servizi di consultazione, auto-consultazione e tutoraggio inerenti le materie e le tematiche d'interesse e di utilità giovanile;
- mantenere contatti e rapporti di scambio e collaborazione con istituzioni, servizi pubblici e le agenzie private titolari di competenze d'interesse per i giovani;
- essere sede di promozione di attività compatibili con le finalità sociali del servizio;
- essere sede di dialogo e incontro giovanile, anche a carattere ricreativo;
- essere sede di occupazioni giovanili a carattere formativo o di realizzazione di progettazioni sociali delle quali i giovani siano parte attiva;
- disporre di operatori, assicurati dal soggetto risultato aggiudicatario della gestione del servizio, giovani, qualificati, motivati e progettatori del proprio intervento;
- essere parte integrante del "Centro Giovani" con il quale dovrà attivare specifiche sinergie;
- partecipare, con i propri operatori, ad eventuali corsi di formazione, o stage presso altri informagiovani della Regione Toscana;
- garantire flessibilità e accessibilità del servizio, allo scopo di :
 1. seguire programmi d'intervento compatibili con il contesto, e gli interessi dei giovani, per la loro proiezione nella vita sociale e produttiva;
 2. seguire indicativamente un orario di apertura al pubblico rispondente ai bisogni dei giovani;
 3. seguire inizialmente un orario di apertura al pubblico (front office) così strutturato, modificabile a seguito di report di frequentazione, in accordo tra gestore e Comune:

IG PIOMBINO:

martedì e mercoledì dalle ore 16,30 alle ore 19,30

giovedì e sabato dalle ore 10 alle ore 13

Distribuire ulteriori n. 4 ore settimanali fra attività di back office, promozione del servizio, organizzazione di incontri e dibattiti

IG RIOTORTO

martedì dalle ore 17,30 alle ore 19,30

venerdì dalle ore 17,30 alle ore 19,30

sabato dalle ore 10,30 alle ore 12,30

Distribuire ulteriori n. 2 ore settimanali fra attività di back office, promozione del servizio, organizzazione di incontri e dibattiti

Attività e materie d'intervento

L'IG offrirà ai giovani e alla popolazione in genere :

Attività di routine: front office e back office

Front office:

1. rilevazione dei bisogni
2. attività di informazione e primo orientamento sulle aree d'intervento degli IG (lavoro, scuola, formazione, tempo libero, mobilità giovanile, ecc.....);
3. evasione delle richieste pervenute telefonicamente, per mail, tramite sito IG;
4. Ricerca delle informazioni, attraverso strumenti e banche dati pubbliche e private disponibili (back-office);
5. Catalogazione delle informazioni e sistemazione per la fruibilità, sintetica e/o dettagliata;
6. Attività di accompagnamento per rendere gli utenti autonomi nella ricerca, attraverso l'autoconsultazione;
7. PAAS (Internet Free Point assistito);

Back office:

1. Raccolta, selezione e catalogazione, da idonee fonti, delle informazioni locali, nazionali ed europee relative alle tematiche di interesse giovanile;
2. Ordinamento ed aggiornamento continuo di materiali e documenti per l'autoconsultazione;
3. Progettazione e realizzazione di materiale informativo in relazione ai bisogni dell'utenza;
4. Gestione di materiale informativo da esporre in appositi spazi;
5. Raccolta ed elaborazione dei dati attinenti all'utenza (flussi, richieste, proposte, bisogni.....)
6. Gestione del sito INFORMAGIOVANI del Comune e della pagina facebook: aggiornamento ed implementazione delle informazioni; redazione della newsletter settimanale.

Attività occasionali:

1. Organizzazione e partecipazione a corsi, dibattiti, conferenze, presentazioni etc..
2. Organizzazione e partecipazione ad incontri con associazioni, enti pubblici e privati relativamente ad iniziative per la cura degli interessi giovanili.

Materie d'interesse preferenziale:

1. Servizio civile e militare;
2. Scuola: diritto allo studio, Istituti d'istruzione ed Università;
3. Formazione professionale, lavoro (locale e nazionale);
4. Educazione, formazione ed interventi educativi;
5. Mobilità giovanile
6. Tempo libero;
7. Associazionismo, volontariato, solidarietà e cooperazione;
8. Musica, cinema, teatro, sport, scienza, eventi e spettacoli in generale.

Modalità d'intervento e di fruizione

Intervento organizzativo:

Il gestore degli IG provvederà a rispondere, in termini organizzativi, a quanto indicato ai precedenti punti, attivando e mantenendo canali coordinati di relazione rappresentati preferenzialmente da agenzie pubbliche e private ispirate alla cura e alla promozione degli interessi giovanili, sia in ordine nazionale e regionale, che locale, indicativamente ed a titolo d'esempio, sotto elencate :

1. Portale Giovani della Regione Toscana;
2. Assemblee nazionali Informagiovani
3. Coordinamento Regionale Informagiovani;
4. Università
5. Istituti di Istruzione secondaria della città;
6. Centro per l'impiego;
7. Centro Giovani;

8. ASL Ufficio Educazione alla Salute/SERT.

Fruibilità ed accesso:

L'IG è aperto alle richieste dell'utenza secondo l'orario di apertura del servizio. L'utenza di norma ha accesso a mezzo di semplice richiesta verbale rivolta all'operatore dell'IG che procederà alla risposta secondo ordine cronologico di presentazione.

E' specificato che tutti i servizi dell'IG sono gratuiti.

Fanno eccezione alla descritta disciplina:

- l'auto consultazione Internet, per mezzo del servizio Internet PAAS, il cui accesso, salva la gratuità e le modalità di richiesta, è limitato ad un tempo standard di fruizione stabilito in 30 minuti, salvo prenotazione di ulteriori 30 minuti successivi, a soggetto;
- le riproduzioni fotostatiche, per le quali, salvo le modalità di richiesta, è disposto un pagamento, per unità di copia prodotta, pari ad una somma stabilita dal gestore e autorizzata dal Comune
- altre attività proposte dal gestore da realizzarsi fuori del normale orario di apertura dell'ufficio, purché in attinenza con la mission del servizio e previa autorizzazione da parte del Comune.

ART. 4 - FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

L'aggiudicatario nella gestione del servizio si impegna a collaborare con l'Ufficio Giovani, appendice del Settore Servizi alla Persona del Comune di Piombino.

L'Amministrazione Comunale attraverso l'Ufficio Giovani svolge attività di coordinamento del servizio nelle modalità che riterrà più opportune e determina:

- gli indirizzi programmatici, le finalità e i contenuti dei servizi
- i profili orari dei servizi e la loro eventuale modifica
- i momenti e le modalità di controllo e verifica della qualità dei servizi erogati
- eventuali servizi a pagamento e la determinazione delle quote e/o tariffe

e approva:

- la programmazione dell'attività dei servizi e il calendario annuale
- la partecipazione e/o la promozione di manifestazioni, fiere, incontri pubblici e quant'altro

L'Amministrazione Comunale si impegna a mettere l'aggiudicatario in grado di svolgere correttamente i servizi sopra specificati, collaborando a fornire i relativi strumenti.

I contenuti informativi inseriti e aggiornati nelle banche dati utilizzate, informatiche e cartacee, nonché tutto il materiale prodotto, raccolto o acquisito nelle normali attività di gestione del servizio, compreso quello informatico ed elettronico sono proprietà del Comune di Piombino e rimangono tali anche dopo la scadenza del contratto.

ART. 5 - MODALITA' DI GESTIONE E OBBLIGHI DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA

Il Gestore, per la gestione del Servizio, assume i seguenti oneri :

- garanzia dello svolgimento delle attività di routine, occasionali e dei servizi, previsti dall'IG, in favore dell'utenza;
- impegno allo svolgimento delle attività di conduzione interna del servizio quale garanzia di continuità di standard di funzionamento e qualità d'intervento, ivi compresa la pulizia dei locali destinati allo svolgimento delle attività degli sportelli di Piombino e Riotorto;
- custodia dei locali sede del Servizio nelle ore di affidamento;
- polizza assicurativa per i propri dipendenti, operatori o volontari impiegati dal soggetto aggiudicatario, a vario titolo nella gestione del Servizio.

Il Gestore si impegna altresì a convenire con il Comune ogni qualsiasi azione intendesse realizzare all'interno dell'IG, oltre le attività di routine, ed ad ottenerne autorizzazione.

All'interno dell'IG è apposto l'Albo del Servizio a mezzo del quale, l'Amministrazione comunale e il gestore affidatario, informano l'utenza circa le condizioni di accesso e di fruibilità del Servizio, nonché circa le iniziative specifiche occasionali.

ART. 6 - REQUISITI DEL PERSONALE IMPIEGATO

Gli sportelli Informagiovani di Piombino e Riotorto dovranno essere gestiti, complessivamente con personale **non inferiore** alle 3 unità

Il personale deve essere dotato dei requisiti di professionalità richiesta dai compiti ricoperti e di titolo di studio almeno di scuola media superiore.

Resta salva la possibilità per il Comune di effettuare controlli e verifiche sul possesso dei requisiti richiesti.

Il personale avrà la responsabilità della puntuale apertura dell'ufficio, della custodia, dell'assistenza degli utenti.

Le prestazioni rese dal soggetto gestore devono essere svolte in stretta integrazione con le attività di informazione, orientamento e comunicazione intraprese dall'Amministrazione Comunale e in costante rapporto di condivisione e confronto con il referente comunale nella sua qualità di coordinatore del servizio.

Tutto il personale da adibire al servizio informagiovani deve possedere almeno il diploma di scuola media superiore. Inoltre deve avere avuto un **esperienza di almeno 3 anni** svolta in servizi analoghi a quella oggetto del presente capitolato, in particolare presso sportelli informativi e di orientamento per i giovani.

Inoltre gli operatori destinati al servizio devono possedere, anche in maniera diversificata, tutti i seguenti requisiti:

- esperienza di lavoro nella progettazione e realizzazione di attività e iniziative rivolte ai giovani;
- esperienza di lavoro nell'organizzazione di iniziative culturali, informazione e orientamento rivolte ai giovani;
- esperienza di lavoro nell'ambito della realizzazione di pagine web;
- esperienza di lavoro nell'ambito della gestione redazionale di siti web e di piattaforme dei social network;

Almeno uno degli operatori infine dovrà avere avuto esperienza all'interno dell'impresa per **almeno 3 anni** in modo da essere in grado di trasmettere l'impostazione progettuale della stessa al gruppo degli operatori.

Il soggetto aggiudicatario è obbligato ad applicare nei confronti del personale le norme di legge e i contratti collettivi nazionali dichiarati in sede di presentazione dell'offerta. Se non verranno ottemperati gli obblighi contributivi il committente non darà corso al pagamento delle competenze e l'inadempienza sarà segnalata all'Autorità competente. La mancata applicazione delle leggi, regolamenti e disposizioni contrattuali nei confronti del personale da parte dell'aggiudicatario, compresi i mancati o ritardati versamenti contributivi ed assicurativi, comporta la risoluzione del

contratto per colpa dell'aggiudicatario nei confronti del quale l'Amministrazione si riserva la rivalsa in danno.

ART. 7 - OBBLIGHI A CARICO DELL'AMMINISTRAZIONE

Il Comune di Piombino, per la gestione del Servizio, assume i seguenti oneri :

- disponibilità di locali idonei e garanzia di manutenzione e conduzione ordinaria dei medesimi;
- fornitura, su necessità rilevata, di arredi e strumenti pertinenti al servizio;
- pulizia dei locali;
- pagamento utenze e altri oneri di natura logistica;
- acquisti di materiali e articoli per il mantenimento delle banche dati e per la pubblicizzazione e la promozione del Servizio;
- fornitura di :
 - cancelleria e di materiale necessario al servizio di riproduzione fotostatica;
 - supporti magnetici e materiale necessario al servizio di riproduzione di copie da Internet e/o banche dati;
- disponibilità del proprio personale, in modo e a tempo parziale, al momento dell'aggiudicazione, e per un periodo non superiore a sei mesi, se necessario, allo scopo di garantire continuità e accertamento di qualità al servizio, e se richiesto, sostegno e tutoraggio del nuovo personale inserito;

Il Comune si impegna altresì a convenire con il Gestore ogni qualsiasi azione intendesse realizzare all'interno dell'IG oltre le attività di routine, e a definirne l'eventuale sostenibilità tecnica, logistica ed economica.

ART. 8 - VERIFICA DELLE ATTIVITÀ'

L'Amministrazione Comunale verificherà la corretta esecuzione delle attività e la loro rispondenza agli obiettivi e ai programmi stabiliti nel presente capitolato nonché nel progetto presentato dall'aggiudicatario.

Il Gestore è impegnato a garantire uno standard di servizio proporzionale al livello regionale, comunque dipendente dalla risorsa destinata allo scopo dal Comune di Piombino.

Al fine della verifica dell'attività del Servizio, il Gestore presenterà al Comune :

Report semestrali di gestione, riportanti :

- il livello di fruizione verificato;
- la tipologia d'utenza, rappresentata per target prevalenti;
- la tipologia di servizio e la tematica richiesta;
- l'eventuale incapacità di risposta del Servizio e/o le richieste innovative;

Report annuale del Servizio basato sulla rilevazione dati del Sistema Informativo Regionale, in tema di Servizi per i Giovani.

Eventuali integrazioni o modifiche dei programmazioni d'attività saranno concordate con il Dirigente del servizio di riferimento.

ART. 9 - COPERTURA ASSICURATIVA

L'aggiudicatario, per tutta la durata della gestione del servizio, si impegna ad assicurare sé stesso ed il personale impegnato per la responsabilità civile verso i terzi per qualsiasi evento o danno che possa causarsi, esonerando espressamente l'Amministrazione Comunale da qualsiasi responsabilità per danni o incidenti, anche in itinere, che dovessero verificarsi nell'espletamento delle attività

oggetto del capitolato. L'aggiudicatario dovrà presentare all'Amministrazione Comunale, prima della stipula del contratto, la polizza assicurativa RCT che dovrà essere stipulata con un massimale non inferiore a € 500.000,00 nonché quella RCO con un massimale non inferiore a € 500.000,00.

ART. 10 - PENALITÀ

In presenza di ripetute inadempienze, o inadempienza ritenuta grave dall'Amministrazione Comunale (tra cui quella prevista espressamente al precedente art. 6 del presente capitolato), la stessa avrà la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di procedere alla risoluzione del rapporto, ovvero adottare provvedimenti che riterrà più opportuni, dandone comunicazione scritta alla controparte al momento del verificarsi dell'evento.

Qualora si verificassero, da parte dell'aggiudicatario, inadempimenti o ritardi rispetto agli obblighi contrattuali, l'Amministrazione si riserva la facoltà di applicare le seguenti penalità:

- 1) mancata sostituzione di unità lavorativa nei termini e nel rispetto delle modalità di cui agli articoli precedenti: euro 100,00 per ogni giorno di ritardo;
- 2) mancata comunicazione del personale adibito al servizio (anche sostituti): Euro 50 per ogni giorno di ritardo;
- 3) chiusura o sostanziale inattività del servizio causata da mancata sostituzione degli addetti: euro 300,00 per ogni giorno di chiusura o inattività sostanziale;
- 4) inosservanza degli orari di servizio: euro 100,00 per ogni ora di mancanza del servizio;
- 5) comportamento scorretto o sconveniente nei confronti di utenti (accertato a seguito di procedimento in cui sia garantito il contraddittorio e salvo che il fatto non costituisca più grave inadempimento): da euro 50,00 a euro 500,00 per singolo avvenimento, secondo la gravità.
- 6) Inosservanza relativa all'impiego di ulteriore personale dichiarato in base al progetto presentato: € 100,00 a giornata;
- 7) in caso di recidiva le somme sono maggiorate del 30%;

L'Amministrazione si riserva la facoltà di ordinare e di far eseguire, a spese dell'aggiudicatario, le prestazioni necessarie per il regolare svolgimento del servizio resi necessarie per inadempienza dello stesso.

Gli importi delle penali potranno essere trattenuti sull'ammontare delle fatture ammesse al pagamento, senza necessità di ulteriore diffida, oppure in mancanza di tale credito o di loro insufficienza, mediante escussione della cauzione definitiva, con conseguente obbligo dell'appaltatore di provvedere nel termine massimo di 10 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione alla reintegrazione del suddetto deposito.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui sopra non esonera in nessun caso l'appaltatore economico dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente.

ART. 11 - PAGAMENTI

Il corrispettivo sarà liquidato sulla presentazione di fatture trimestrali che verranno liquidate nei termini ai sensi di legge, fatta salva l'attestazione della regolarità della prestazione e la correttezza dei versamenti contributivi.

ART. 12 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Le ipotesi di risoluzione, in caso di grave inadempimento e/o grave irregolarità che permettono al Comune di Piombino di risolvere il rapporto, sono le fattispecie previste dalla legge ed in particolare:

- frode nell'esecuzione dell'attività;
- manifesta incapacità o inidoneità nell'esecuzione dell'attività;

- reiterata sospensione o mancata effettuazione delle attività da parte del personale addetto; subappalto non autorizzato, cessione anche parziale del servizio;

- perdita dei requisiti per l'esecuzione di quanto richiesto, come l'irrogazione di misure sanzionatorie o cautelari che inibiscono la capacità di contrattare con la Pubblica Amministrazione;
- mancata applicazione delle leggi, regolamenti e disposizioni contrattuali nei confronti del personale da parte dell'aggiudicatario compresi i mancati o ritardati versamenti contributivi ed assicurativi.

L'aggiudicatario è sempre tenuto al risarcimento di eventuali danni imputabili.

ART. 13 – RECESSO

La S.A. si riserva, ai sensi dell'art.109 del D.Lgs.50/2016, la facoltà di recedere dal contratto in qualunque momento previo pagamento delle prestazioni eseguite nonché del valore dei materiali utili esistenti in magazzino, oltre al decimo dell'importo del servizio non eseguito. In caso di recesso l'Appaltatore rinuncia espressamente ora per allora a qualsiasi pretesa di natura risarcitoria anche in deroga a quanto previsto dall'art.1671 c.c.

La S.A. ha diritto di recedere dal contratto nei casi di cui all'art.94 del D.Lgs.159/2011 (Codice Antimafia) e con le modalità ivi previste. La S.A. ha diritto, altresì, di recedere dal contratto nell'ipotesi indicata dall'art.1 co 13 del D.L.95/2012 convertito in L.135/2012, secondo le modalità ivi previste.

E' fatto divieto all'Appaltatore di recedere dal contratto.

ART. 14 - CONTROVERSIE

Tutte le controversie che dovessero eventualmente insorgere in rapporto al contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione, inadempimento e risoluzione, saranno di competenza, in via esclusiva, del Foro di Livorno. Sono fatte salve le disposizioni previste dal nuovo codice degli appalti e dalle altre disposizioni in materia.

ART. 15 - INFORMATIVA AI SENSI DEL D.LSG 193/2006 (TRATTAMENTO DATI PERSONALI)

I dati concernenti la personalità giuridica dell'aggiudicatario, nonché i dati personali e sensibili riguardanti le persone fisiche responsabili legalmente e gestionalmente dell'impresa, saranno trattati e conservati dal Comune di Piombino, esclusivamente ai fini di legge e/o strettamente connessi alla gestione dei procedimenti amministrativi che riguardano l'impresa, sia avviati d'ufficio che su istanza della stessa.

L'aggiudicatario si impegna ad osservare le disposizioni in materia di protezione dei dati personali ai sensi del D.Lgs.196/2003 nonché di accettare l'incarico di responsabile del trattamento dei dati da parte del comune di Piombino titolare dei dati personali. E' vietato all'aggiudicatario e al personale addetto al servizio di utilizzare le informazioni assunte nell'esecuzione delle attività per finalità diverse da quelle inerenti l'attività del servizio.

ART. 16 - CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI

Gli obblighi di comportamento previsti dal codice di comportamento dei dipendenti pubblici approvato con D.P.R. 62/2013 sono estesi anche ai dipendenti e collaboratori delle ditte appaltatrici direttamente impegnati nei servizi appaltati.

ART. 17 - NORME TRANSITORIE E FINALI

Per tutto quanto non previsto nel presente capitolato si fa riferimento alle norme del codice civile e alle altre leggi in materia in quanto applicabili e compatibili.

Il Dirigente del Servizio
Dott. Bezzini Alessandro