

**COMUNE DI FIRENZE
CONSIGLIO DI QUARTIERE 1**

**CAPITOLATO
"SERVIZIO VACANZE ANZIANI 2009"**

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente Capitolato è riferito all'appalto del servizio *Vacanze anziani* 2009 del Quartiere 1 a favore di *anziani autosufficienti*.

L'appalto è composto da un unico lotto come di seguito specificato:

LOCALITA'	PERIODO	N° POSTI
MARE		
VERSILIA	22.06.09 -06.07.09 *	22 doppie + 2 singole
VERSILIA	29.08.09 -12.09.09	11 doppie + 2 singole
RIVIERA ROMAGNOLA in località comprese tra Cervia e Cattolica	04.07.09 -18.07.09	24 doppie + 2 singole
PESARO	18.07.09 -1.08.09	24 doppie + 2 singole
MONTAGNA/TERME		
ANDALO	11.07.09 -25.07.09	24 doppie + 2 singole
PORRETTA TERME	04.07.09 -18.07.09	14 doppie + 2 singole

*** questo turno di giugno, limitatamente all'anno 2009, non può essere assolutamente anticipato, in considerazione delle elezioni amministrative programmate in quel periodo.**

ART. 2 - MODALITÀ OPERATIVE E GESTIONALI DEL SERVIZIO

Il Quartiere 1 del Comune di Firenze intende organizzare un servizio vacanze anziani che garantisca, a tutti i richiedenti, la partecipazione ai soggiorni, nelle località e nei turni prescelti. Il servizio deve essere svolto secondo le modalità indicate nel presente capitolato nel rispetto delle specificità riportate nel lotto di cui all'art. 1 e precisando che le iscrizioni degli utenti avverranno con le seguenti modalità:

- il Quartiere curerà le operazioni di iscrizione solo per gli utenti che, in base ai criteri stabiliti con apposita deliberazione, hanno diritto ad un contributo economico sul prezzo del soggiorno, determinato per fasce di reddito. Tali utenti pagheranno direttamente all'Aggiudicatario la quota a proprio carico, mentre la quota rimanente, a saldo del prezzo complessivo del soggiorno, sarà a carico del Quartiere che provvederà al pagamento all'Aggiudicatario al termine del soggiorno dopo una verifica del servizio, secondo quanto previsto all'art. 10 del presente capitolato;
- la fascia di utenza che ha diritto all'integrazione da parte del Quartiere, avrà la priorità nel ricoprire i posti disponibili previsti;
- gli utenti che non hanno diritto ad un contributo effettueranno le iscrizioni rivolgendosi direttamente all'aggiudicatario, presso un locale messo a disposizione dal Quartiere 1 e nel rispetto delle modalità di seguito specificate.

L'Aggiudicatario dovrà comunque soddisfare, alle stesse condizioni, un numero di richieste di partecipazione, nella misura non inferiore al 20%, a quello indicato per i vari soggiorni, cioè ai posti convenzionati.

ART. 3 - CONTENUTO DELLE PRESTAZIONI A CURA DELL'AGGIUDICATARIO

- L'aggiudicatario dovrà effettuare le iscrizioni di tutti gli utenti che non hanno diritto al contributo e pagano l'intero prezzo del costo del soggiorno, per un totale di n. 18 ore articolate su due o tre giorni, in orari da concordare. I dati degli utenti relativi alle iscrizioni dovranno essere inseriti, a cura dell'aggiudicatario, utilizzando un software messo a disposizione dall'Amministrazione comunale. L'aggiudicatario dovrà dare priorità alle iscrizioni degli utenti residenti nel Quartiere 1, inserendo gli utenti residenti negli altri Quartieri in una apposita lista di attesa;
- Al termine delle iscrizioni l'aggiudicatario dovrà trasmettere al Quartiere gli elenchi dei richiedenti il servizio e, nel giorno della partenza, l'elenco definitivo dei partecipanti suddiviso per turni ed alberghi. Tutti gli elenchi trasmessi dovranno riportare anche i dati relativi all'indirizzo, età e numero telefonico dei partecipanti.
- L'aggiudicatario dovrà garantire per il periodo successivo alle iscrizioni, nel locale individuato per effettuare le stesse, uno sportello operativo gestito da proprio personale. Tale sportello dovrà essere aperto, almeno per 6 ore settimanali, articolate in due giorni diversi (mattina), dal 20 Maggio circa fino alla fine di Luglio e dal 17 Agosto circa fino alla fine di agosto 2009, in orari da concordare successivamente, per espletare i seguenti adempimenti:
 - informazioni e rapporti con gli utenti;
 - assegnazione camere singole ed abbinamenti in camera;
 - comunicazioni agli utenti;
 - assistenza alla partenza;
 - sostituzioni, rinunce, nuove iscrizioni, riscossione pagamenti e comunicazione al Quartiere in tempi reali di rinunce e/o variazioni dei partecipanti;
 - altri adempimenti connessi al servizio.

- L'Aggiudicatario dovrà assicurare agli utenti la gestione del servizio sollevando il Quartiere per quanto riguarda tutte le informazioni e il rapporto con l'utenza, successive alla trasmissione da parte del Quartiere dei tabulati inerenti la graduatoria degli utenti;
- L'Aggiudicatario dovrà curare l'assegnazione definitiva del posto-vacanza, lettere di comunicazioni agli utenti su richiesta del singolo Quartiere, abbinamenti in camera, assegnazioni camere singole in accordo con il Quartiere, sostituzioni, rinunce, assistenza alla partenza, riscossioni pagamenti, rimborsi, e quant'altro connesso al servizio;
- L'Aggiudicatario dovrà fornire, per ogni gruppo di utenti, e comunque per ogni albergo, i nominativi degli accompagnatori, di provata capacità ed esperienza, documentata dai relativi curriculum che dovranno pervenire al Quartiere 10 giorni prima della partenza del turno, affidandogli i compiti descritti all'art. 7. L'aggiudicatario dovrà altresì garantire all'accompagnatore adeguata sistemazione, con vitto e alloggio, nella struttura alberghiera sede del soggiorno. Nell'ipotesi in cui il Quartiere valutasse la non idoneità dell'accompagnatore assegnato, l'Aggiudicatario dovrà effettuare tempestivamente la sostituzione con personale adeguato.
- L'Aggiudicatario dovrà curare la riscossione dei pagamenti a carico dei partecipanti secondo le seguenti modalità: acconto fissato dall'Amministrazione Comunale al momento della conferma del posto e saldo una settimana prima della partenza. La fascia 1 potrà pagare l'intera cifra prima della partenza.
- L'Aggiudicatario per le iscrizioni e gli atti conseguenti, dovrà mettere a disposizione personale professionalmente preparato, nella sede individuata dal Quartiere.
- L'Aggiudicatario sarà tenuto a garantire una sistemazione idonea con le stesse caratteristiche e condizioni, alle eccedenze di partecipanti rispetto ai posti convenzionati.
- Qualora si verificassero eccezionali condizioni tali da rendere inidoneo l'albergo prima e durante il soggiorno, l'Aggiudicatario, sentito il Quartiere e avuto il necessario nulla osta, dovrà sostituire l'albergo con altra struttura avente gli stessi requisiti, o comunque non inferiori e senza aumento di prezzo. Eventuali variazioni e/o integrazioni di alberghi e località oltre a quelli indicati in offerta potranno essere effettuate previo assenso da parte del Quartiere. Tali variazioni migliorative, debitamente motivate e non imputabili a causa dell'aggiudicatario, dovranno garantire gli stessi standard qualitativi e gli stessi prezzi indicati in offerta secondo le località.
- L'Aggiudicatario dovrà garantire la regolarità delle posizioni assicurative e previdenziali nei confronti del personale utilizzato per l'espletamento del servizio.

ART. 4 - CONTENUTO DELLE PRESTAZIONI A CURA DEL COMMITTENTE

Il Quartiere, formerà e fornirà all'agenzia la graduatoria degli utenti con integrazione.

Il Quartiere si riserva di effettuare, in qualunque momento, sopralluoghi atti a verificare l'esatto adempimento del servizio offerto, potendo comunicare eventuali osservazioni per inadempienze alla controparte.

Nell'eventualità in cui si rendesse necessaria l'assegnazione di camere singole, indipendentemente dalla richiesta dell'anziano, per la sistemazione del gruppo, il Quartiere si assumerà, dietro preventivo assenso, l'onere del pagamento aggiuntivo.

ART. 5 - CARATTERISTICHE RICHIESTE

Saranno ammesse alla gara esclusivamente le offerte riguardanti tutti i periodi e tutte le località indicate nel lotto art. 1.

Le offerte di soggiorno dovranno rispondere ai seguenti requisiti:

a) Strutture alberghiere

Le offerte relative al soggiorno alberghiero devono prevedere:

- albergo a 3 stelle, perfettamente agibile e in regola con le vigenti norme di legge;
- trattamento di n. 14 giorni di pensione completa, bevande incluse (1/4 di vino a pasto e acqua minerale a volontà) con menù variato e con almeno doppia scelta;
- tutte le camere doppie/matrimoniali e singole offerte in sede di gara, non dovranno essere situate nella mansarda o sottoscala e dovranno necessariamente essere dotate di servizi privati con vasca o cabina doccia o comunque con doccia adeguata alla particolare tipologia di utenza e con i sanitari in muratura, compreso il bidet;
- ciascun albergo dovrà rendere disponibili, per ogni gruppo, almeno 2 camere singole, esclusa quella riservata all'accompagnatore, a supplemento concordato;
- il gruppo dovrà essere sistemato in un unico albergo.
- presenza di ascensore dal piano terra dell'albergo o localizzazione di tutte le camere al piano terreno;
- ogni albergo dovrà avere sale comuni, sala TV e spazi, anche esterni, adeguati all'intrattenimento degli ospiti;
- per le località marine, distanza dalla spiaggia non superiore a 200 metri;
- per le località montane la struttura dovrà essere ubicata in un centro abitato con presenza di ambulatorio medico e farmacia ad una altitudine non superiore a 1100 metri.

b) Servizi vari

- accompagnatore con funzioni di capogruppo secondo quanto previsto dall'art. 7 del presente capitolato;
- per le località marine, servizio spiaggia con n. 1 ombrellone e n. 2 sedie a sdraio ogni 2 ospiti, in stabilimento distante non più di 200 metri dall'albergo;
- Polizza assicurativa R.C.T.
- Trasferimento A/R da e per Firenze, con Pullman G.T., con fermata davanti alla struttura alberghiera e con assistenza di carico e scarico bagagli.

c) Periodi soggiorni

- è concesso di variare i periodi dei soggiorni, di cui all'art.1 del Capitolato, fino ad un massimo di 4 (quattro) giorni, escluso il turno di giugno che, **limitatamente all'anno 2009, non può essere assolutamente anticipato, in considerazione delle elezioni amministrative programmate in quel periodo.**

ART. 6 - RIMBORSI

In caso di interruzione del soggiorno per cause di forza maggiore (decesso, ricovero ospedaliero, gravi e documentati motivi sanitari e/o familiari), l'Aggiudicatario s'impegna a rimborsare all'anziano o agli eventuali eredi il 50% della somma corrispondente all'importo giornaliero pagato per il soggiorno, moltiplicato per i giorni non effettuati, mentre per quanto riguarda la quota versata da parte del Quartiere, questi corrisponderà all'Aggiudicatario la propria quota parte per intero salvo in caso di permanenza fino a soli 5 giorni, nel qual caso sarà liquidata l'integrazione solo per i giorni usufruiti.

In caso di rinuncia prima della partenza, per causa di forza maggiore (decesso, ricovero ospedaliero, gravi e documentati motivi sanitari e/o familiari), l'Aggiudicatario rimborserà l'intera

quota all'anziano o agli eventuali eredi. I rimborsi dovranno essere effettuati agli utenti entro il 30 settembre dell'anno in corso.

ART. 7 - COMPITI DELL'ACCOMPAGNATORE

L'Accompagnatore, fornito dall'Aggiudicatario, ha il compito di essere il referente tra l'Aggiudicatario stesso, il gestore dell'albergo e gli utenti.

E' altresì il referente per il Quartiere, al quale è tenuto a comunicare l'andamento del servizio almeno una volta la settimana ed ha l'obbligo di comunicare tempestivamente al Quartiere qualsiasi difformità rispetto alla convenzione stipulata.

Dovrà verificare:

- la sistemazione delle camere con servizi privati, arredi adeguati, ecc.
- la qualità del vitto, la presenza in numero sufficiente di personale di servizio, ecc.

Inoltre:

- intrattiene i rapporti diretti con gli utenti provvedendo ad eventuali problemi di ordine sanitario (ricovero, pronto soccorso, perdita di autosufficienza, ecc.) che possono presentarsi ai singoli partecipanti;
- in caso di malattia o ricovero ospedaliero avvisa le famiglie;
- partecipa con gli anziani alla colazione, pranzo e cena, verificando in tali occasioni la presenza di tutti i componenti del gruppo, informandosi sull'andamento del soggiorno, provvedendo a risolvere eventuali disservizi che dovessero emergere;
- organizza il tempo libero per il gruppo anche raccordandosi con le agenzie informative e turistiche della zona.

L'accompagnatore tramite l'Aggiudicatario dovrà obbligatoriamente far pervenire al Quartiere la relazione finale sull'andamento del servizio. Dovrà inoltre curare la distribuzione del questionario agli utenti, il ritiro e la consegna al Quartiere tramite l'aggiudicatario, ogni questionario deve essere compilato e restituito in busta chiusa.

Nell'ipotesi in cui il Quartiere verificasse comportamenti non rispondenti alle mansioni richieste dal presente capitolato e/o inadeguati rispetto al ruolo che l'accompagnatore è tenuto a svolgere, l'aggiudicatario, su richiesta del Quartiere, dovrà immediatamente provvedere alla sua sostituzione.

ART. 8 - PRESENTAZIONE OFFERTE

Le offerte, corredate di tutta la modulistica (allegati 1, 2) e documentazione richieste dal bando di gara, dovranno essere presentate secondo le modalità e i termini previsti dal bando medesimo.

ART. 9 - GARA, MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE, ADEGUAMENTO DELLE CONDIZIONI E RIPETIZIONE DEL SERVIZIO

La gara e la successiva aggiudicazione si svolgerà nelle modalità previste dal Bando di Gara.

In caso di risultati positivi evidenziati con apposite valutazioni, l'affidamento del servizio potrà essere ripetuto per un massimo di ulteriori due anni con apposito provvedimento dirigenziale, ai sensi dell'art. 57 comma 5 lettera b) del D.lgs. n. 163/06, perdurando le ragioni che hanno indotto all'appalto e le stesse condizioni che hanno portato all'aggiudicazione. In tal caso, per ogni ripetizione, sarà valutabile la sostituzione delle proposte presentate in sede di gara fino ad un massimo di n. 3 turni di soggiorno, nel rispetto **dei requisiti qualitativi minimi richiesti nel presente capitolato e bando di gara, dell'offerta economica e dell'offerta qualitativa.**

Si precisa che, limitatamente al turno di giugno, il Quartiere 1 si riserva, in caso di ripetizione del servizio, di modificare la data del turno.

Ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione, previa richiesta dell'interessato che dimostri la significativa variazione delle condizioni economiche e di mercato, e previa istruttoria sarà

ammessa la variazione del prezzo applicato, sulla base di quello individuato in sede di gara, entro il limite massimo individuato dall'ISTAT attraverso l'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI). A tal fine si terrà conto dell'indice medio dei 12 mesi antecedenti la scadenza dell'annualità di contratto.

ART. 10 - MODALITÀ DI PAGAMENTO

Con il pagamento del corrispettivo pattuito per l'appalto del servizio, con le modalità di cui all'art. 2 del presente Capitolato, l'aggiudicatario si intende compensato di qualsiasi avere connesso o conseguente al servizio medesimo, senza alcun diritto a nuovi o maggiori compensi, ritenendosi in tutto e per tutto soddisfatto con il suddetto pagamento ed essendo escluse revisioni del compenso.

Il pagamento a carico del Quartiere sarà effettuato nei modi stabiliti dal regolamento comunale al termine del soggiorno, previo verifica ed attestazione dello svolgimento del servizio in conformità a quanto stabilito nel presente capitolato, mediante presentazione di regolare fattura (o documento fiscale equipollente) entro **180 (cento e ottanta)** giorni dal suo ricevimento, con allegati:

- il tabulato dei singoli alberghi, firmati dall'albergatore e comprovante le presenze e l'effettivo periodo di soggiorno,
- relazione dell'accompagnatore inerente il soggiorno;
- questionari compilati dai singoli utenti ed inseriti ciascuno in una busta chiusa;
- elenco dei nominativi dei partecipanti da cui risulti la somma integrativa a carico del Quartiere.

ART. 11 - DEPOSITO CAUZIONALE

Una volta affidato il servizio, il soggetto aggiudicatario, a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi derivanti dall'affidamento stesso, dovrà costituire apposita **garanzia fideiussoria definitiva per una somma forfetaria pari a € 5.00000**.

La fideiussione, a scelta dell'offerente, può essere bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'economia e delle finanze.

La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento e la stazione appaltante aggiudica l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.

Ove non sussistano contestazioni formali fra le parti, la cauzione prestata sarà svincolata alla conclusione del rapporto, dopo la verifica della regolare esecuzione del servizio.

ART. 12 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

Il contratto non può essere ceduto a pena di nullità.

ART. 13 - PENALITÀ

Il servizio dovrà essere effettuato secondo le modalità e prescrizioni previste dal presente capitolato. Il Consiglio di Quartiere 1 potrà applicare, previa contestazione scritta a suo insindacabile giudizio, penali per gravi irregolarità e inadempienze relative a quanto contrattualmente previsto, fino al 3% del costo totale del servizio sostenuto dal Quartiere 1 oppure fino al 40% del costo sostenuto dal Quartiere 1 per ogni singolo turno di soggiorno. E' fatto salvo il risarcimento di eventuali danni conseguenti a comportamenti illeciti e gravi violazioni precontrattuali e contrattuali.

ART. 14 - REVOCA

L'affidamento del servizio inoltre può essere oggetto di risoluzione da parte del Comune in caso di gravi o reiterate inadempienze da parte dell'appaltatore tali da compromettere la funzionalità dell'intervento e di non ottemperanza al complesso degli impegni assunti, previa diffida all'adempimento entro congruo termine o senza che siano state fornite appropriate giustificazioni.

In ogni caso, pur in presenza di qualsiasi contestazione, l'aggiudicatario sarà tenuto ad effettuare le prestazioni richieste fino alla data di scadenza naturale del/i turno/i o dell'appalto medesimo, qualora non possa essere assicurato il subentro di altro soggetto per l'espletamento del servizio in oggetto. L'affidamento del servizio potrà essere revocato in caso di dichiarazioni mendaci.

L'Amministrazione, pur in presenza di fatti comportanti la revoca/decadenza potrà valutare, nell'esclusivo interesse pubblico e dei fruitori dei servizi in gara, la prosecuzione, anche provvisoria, dell'appalto con applicazione delle penali contrattuali e l'eventuale risarcimento del danno.

ART. 15 - RIFUSIONE DANNI E SPESE

Per ottenere la rifusione dei danni ed il pagamento delle penalità, il Quartiere potrà rivalersi sia mediante trattenute sui crediti dell'aggiudicatario sia mediante incameramento, parziale o totale della cauzione che dovrà in tal caso essere immediatamente reintegrata.

ART.16 - ASSOGGETTAMENTI FISCALI

Le spese del contratto e consequenziali sono a carico dell'aggiudicatario.

Per quanto non specificato nel presente capitolato o nel bando e per tutte le modalità dell'appalto, si rinvia alle disposizioni previste dalla normativa vigente.

In caso di controversie sarà competente a giudicare il foro di Firenze.