



**COMUNE DI FIRENZE  
DIREZIONE QUARTIERI  
SERVIZIO RIFREDI Q.5**

**CAPITOLATO  
"SERVIZIO VACANZE ANZIANI 2010"**

**ART.1 - OGGETTO DELL'APPALTO**

Il presente Capitolato è riferito all'appalto del servizio Vacanze anziani 2010 del Quartiere 5 a favore di anziani autosufficienti

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

<b>Località Marine</b>	<b>Periodo</b>	<b>Camere richieste</b>
Costa Maremma Toscana Preferibilmente: Castiglioncello, Marina di Cecina , Marina di Bibbona, San Vincenzo, Follonica, Marina di Grosseto, Principina	19/6-3/7	17 doppie + 2 singole
Pesaro	1/7-15/7	24 doppie + 2 singole
Riviera Romagnola	1/7-15/7	17 doppie + 2 singole
Costa Maremma Laziale preferibilmente Tarquinia	15/7-29/7	24 doppie + 2 singole
Pesaro	15/7-29/7	24 doppie + 2 singole
Costa Maremma Toscana Preferibilmente: Castiglioncello, Marina di Cecina , Marina di Bibbona, San Vincenzo, Follonica, Marina di Grosseto, Principina	1/9-15/9	17 doppie + 2 singole
Montalto di Castro	1/9-15/9	17 doppie + 2 singole
<b>Località Montane</b>	<b>Periodo</b>	<b>Camere Richieste</b>
Cavedago	1/7-15/7	16 doppie + 2 singole
Montagna Pistoiese Preferibilmente Pian degli Ontani	15/7-29/7	16 doppie + 2 singole

## ART. 2 - MODALITÀ OPERATIVE E GESTIONALI DEL SERVIZIO

La Direzione Quartieri - Servizio Rifredi Q. 5 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, precisando che le iscrizioni degli utenti avverranno con la seguente modalità:

1) Il suddetto Quartiere curerà le operazioni di iscrizione **solo ed esclusivamente** per gli utenti che, in base ai criteri stabiliti con apposita deliberazione, hanno diritto ad un sostegno economico sul prezzo del soggiorno, suddivisi 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.

2) Gli utenti che non hanno diritto all'integrazione **non** effettueranno l'iscrizione a cura del personale del Quartiere, ma si rivolgeranno direttamente all'Aggiudicatario prenotandosi e pagando il prezzo del soggiorno nelle modalità previste dal presente capitolato.

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

- L'Aggiudicatario dovrà provvedere a tutta la gestione del servizio collegata al rapporto con l'utenza, fatto eccezione per la sola iscrizione degli utenti aventi diritto al contributo, della quale si occuperà il personale dell'Amministrazione Comunale, sollevando, altresì, 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 aventi diritto al contributo;
- L'Aggiudicatario dovrà essere provvisto di una sede operativa a Firenze o comunque in Toscana. In caso di non ottemperanza a quanto stabilito in tal senso dal Bando di gara , l'Amministrazione provvederà all'applicazione delle penalità di cui all'art. 13 del presente Capitolato;
- L'Aggiudicatario dovrà curare l'assegnazione definitiva del posto-vacanza, lettere di comunicazioni agli utenti (compresi quelli aventi diritto al contributo), abbinamenti in camera, assegnazioni camere singole in accordo con il Quartiere, sostituzioni, rinunce, assistenza alla partenza ( accompagnatore del gruppo), 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 curricula che dovranno categoricamente pervenire al Quartiere almeno 10 giorni prima della partenza del turno, affidando loro i compiti descritti all'art. 7. In caso di mancato invio entro i termini sopra riportati dei curricula , l'Amministrazione provvederà all'applicazione delle penalità di cui all'art. 13 del presente Capitolato. 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 15 giorni prima della partenza. La fascia 1 potrà pagare l'intera cifra 15 giorni prima della partenza.
- L'Aggiudicatario per le iscrizioni e gli atti conseguenti, dovrà mettere a disposizione personale professionalmente preparato, che sarà collocato nella sede del Quartiere.
- L'Aggiudicatario dovrà comunque soddisfare, alle stesse condizioni, un numero di richieste di partecipazione, fino al 30% superiore a quello indicato per i vari soggiorni del lotto, cioè 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. In mancanza della verifica di comprovate ed eccezionali condizioni sarà applicata la penale prevista dall'art.13 del presente Capitolato
- L'Aggiudicatario dovrà garantire la regolarità delle posizioni assicurative e previdenziali nei confronti degli utenti e del personale utilizzato per l'espletamento del servizio.

#### **ART.4 - CONTENUTO DELLE PRESTAZIONI A CURA DEL COMMITTENTE**

Il Quartiere formerà e fornirà, all'Aggiudicatario, la graduatoria degli utenti aventi diritto al contributo.

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

Nell'eventualità in cui si rendesse necessaria, per gli utenti, l'assegnazione di camere singole o di camere doppie come singole, indipendentemente dalla richiesta o volontà dell'anziano, per la sistemazione del gruppo, l'Aggiudicatario si assumerà l'onere del pagamento aggiuntivo.

#### **ART. 5 – REQUISITI QUALITATIVI ED ESSENZIALI DEL SOGGIORNO**

Saranno ammesse alla gara esclusivamente le offerte riguardanti tutti i periodi e tutte le località indicate nel lotto, di cui all'art. 1 del presente Capitolato.

Le offerte di soggiorno dovranno rispondere ai seguenti requisiti:

##### **a) Strutture alberghiere:**

a1)albergo a 3 stelle, perfettamente agibile e in regola con le vigenti norme di legge

a2)trattamento di n. 14 giorni di pensione completa, bevande incluse (1/4 di vino a pasto e acqua a volontà), menù variato con almeno doppia scelta;

a3)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;

- a4)ciascun albergo dovrà rendere disponibili, per ogni gruppo, almeno 2 camere singole, esclusa quella riservata all'accompagnatore, a supplemento concordato;
- a5)il gruppo dovrà essere sistemato in un unico albergo;
- a6)presenza di ascensore dal piano terra dell'albergo o localizzazione di tutte le camere al piano terreno;
- a7)ogni albergo dovrà avere sale comuni, sala TV e spazi, anche esterni, adeguati all'intrattenimento degli ospiti;
- a8) per le località marine, stabilimento balneare utilizzato dall'utenza distante non più di mt. 200 dall'albergo;
- a9)per le località montane la struttura dovrà essere ubicata in un centro abitato ad altitudine non superiore a mt.1000 sul livello del mare.

#### **b)Servizi vari**

- b1)assegnazione di accompagnatori con funzioni di capogruppo, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 7 del capitolato;
- b2) per le località marine servizio spiaggia con n. 1 ombrellone e n. 2 sedie a sdraio ogni 2 ospiti;
- b3)polizza assicurativa R.C.T;
- b4)trasferimento A/R da e per Firenze, con Pullman G.T., con fermata davanti alla struttura alberghiera e assistenza carico / scarico bagagli.

#### **c)Periodi soggiorni**

- c1) è concesso di variare i periodi dei soggiorni , di cui all'art.1 del capitolato, fino ad un massimo di 4 (quattro) giorni.

#### **ART. 6 - RIMBORSI**

In caso di interruzione del soggiorno per cause di forza maggiore (decesso dell'utente o di parente di 1° grado, ricovero ospedaliero, motivi sanitari gravi attestati da certificato medico o rilasciato da struttura ospedaliera , e documentati motivi 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 dell'utente o di parente di 1° grado, ricovero ospedaliero, motivi sanitari attestati da certificato medico o rilasciato da struttura ospedaliera , gravi e documentati motivi familiari). L'Aggiudicatario rimborserà l'intera quota, decurtata della somma di € 50,00 versata come anticipo al momento dell'iscrizione , all'anziano o agli eventuali eredi. I rimborsi dovranno essere richiesti dagli utenti entro il 30 settembre dell'anno in corso.

#### **ART. 7 - COMPITI DELL'ACCOMPAGNATORE**

L'Accompagnatore, fornito dall'Aggiudicatario, presente già al momento della partenza del gruppo, 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 e provvedendo in caso di malattia o ricovero ospedaliero ad avvisare tempestivamente 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;

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 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, accompagnate da materiale illustrativo e pubblicitario, e quant'altro richiesto, dovranno essere presentate nelle modalità e termini previsti dalla procedura del Bando di Gara medesimo e del Disciplinare ad esso allegato.

#### **ART.9 –MODALITÀ DI RIPETIZIONE DEL SERVIZIO PER L' ANNO SUCCESSIVO ED EVENTUALE ADEGUAMENTO DELLE CONDIZIONI**

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 delle specifiche tecniche-qualitative delle offerte aggiudicate in gara , nonché dell'offerta economica.

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 mediante presentazione di regolare fattura (o documento fiscale equipollente) entro 180 (centottanta) giorni dal suo ricevimento con allegato il tabulato dei singoli alberghi, comprovante le presenze e l'effettivo periodo di soggiorno, previa verifica ed attestazione dello svolgimento del servizio in conformità a quanto stabilito nel presente capitolato .

#### **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 € 5.000,00.

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 5 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 5 oppure fino al 40% del costo sostenuto dal Quartiere 5 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, i Quartieri potranno 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 , nel bando , nel disciplinare 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.