

CAPITOLATO D'APPALTO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO "INFORMAGIOVANI/PUNTOGIOVANI" DEL COMUNE DI FIRENZE

OGGETTO

Il presente capitolato speciale di appalto ha per oggetto l'affidamento della gestione di sportelli di informazione e di orientamento dell'Informagiovani/Puntogiovani, relativamente al periodo di un anno rinnovabile.

L'importo presunto a base di gara è di € 113.724.00 esclusa IVA 4%.

L'attività oggetto del Capitolato sarà svolta dal soggetto aggiudicatario sulla base del proprio progetto di organizzazione e di gestione da redigere tenendo conto delle indicazioni contenute negli articoli seguenti, secondo le modalità della L.R.T. 87 del 24/11/97, della Delibera Regionale n° 199 del 31/10/01 e quanto previsto dal decreto legislativo n° 163 del 12 aprile 2006.

Art. 1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

- Sedi -

L'attività oggetto del bando di gara dovrà sottostare alle direttive della Direzione Istruzione, Ufficio Politiche giovanili, e si svolgerà nelle sedi sottoindicate :

- Palazzo dei Giovani, in Vicolo S. Maria Maggiore, sede dello sportello informativo;
- Nelle Scuole Secondarie Superiori, sportelli decentrati;
- Sede Direzione Istruzione – Ufficio Politiche Giovanili, in via Nicolodi

- Attività -

Area informazione e orientamento attraverso le attività di :

- Gestione dello sportello nella sede di Vicolo Santa Maria Maggiore – Palazzo dei Giovani, sui settori di interesse giovanile;
- Gestione e organizzazione degli sportelli informativi e di orientamento all'interno della rete delle scuole superiori fiorentine;
- Sviluppo tecnico e informatico del Portale Giovani e della stampa del mensile Magazine Giovani;
- attività informatiche relative al Portale Giovani;
- attività di supporto per tutti gli interventi, promossi dall'Ufficio Politiche Giovanili.

Art. 2 METODOLOGIA

Le attività di progettazione, informazioni e monitoraggio dovranno essere orientate ad una metodologia fondata su:

- Lavoro di rete;
- Lavoro di équipe;
- Lavoro per progetti.

Il progetto dovrà sottendere i seguenti indirizzi di sviluppo e gestione:

- ✓ Preminenza della funzione informativa;
- ✓ Qualità e pluralità dell'informazione;
- ✓ Centralità della relazione educativa;
- ✓ Attenzione al pubblico giovanile.

Art. 3 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Sportelli informativi e di orientamento

L'attività di informazione e di orientamento, anche per quanto riguarda gli sportelli decentrati presso Istituti di scuola secondaria superiore, deve essere pianificata, programmata e realizzata attraverso gli strumenti del "Back office" e del "Front office" ; si svolgerà nella sede di Vicolo S. Maria Maggiore – Palazzo dei Giovani nell'interno della fascia oraria 09,00-19,00, e nelle sedi scolastiche in orario antimeridiano, secondo l'orario di servizio che l'Amministrazione si riserva di adottare e/o modificare a suo insindacabile giudizio. Si chiede inoltre la disponibilità a partecipare a manifestazioni in cui è presente l'ufficio Politiche Giovanili.

1. Il back office dovrà individuare la mappa delle fonti, curare la raccolta delle informazioni, organizzarle attraverso un piano di classificazione, aggiornare gli archivi e le reti telematiche. Le funzioni del back office sono riferite al reperimento e alla selezione delle informazioni.

Il front office dovrà interagire con l'utente, attraverso percorsi di accoglienza, ascolto, risposta ai bisogni e verifica dei risultati. Le funzioni del front office sono riconducibili alla gestione delle postazioni di lavoro in sede attraverso:

- conduzione del colloquio di orientamento;
- analisi e monitoraggio dei bisogni degli utenti;
- gestione data base rilevazione giornaliera e soddisfazione utenti secondo la procedura legata al sistema qualità;
- gestione di banche dati.

2. Le attività informatiche relative al Portalegiovani e al Magazine Giovani dovranno essere programmate e realizzate attraverso:

- attività di web-developer;
- sviluppo e ottimizzazione delle pagine web;
- gestione tecnico informatica dei database e dell'intero applicativo Internet;
- Implementazione e sviluppo tecnico informatico del Portale;
- Realizzazione grafica ed impaginazione tecnica dei "Magazine Giovani".

3. Il supporto alla progettazione nell'ambito di attività rivolte ai giovani.

Art. 4 REQUISITI DEL PERSONALE

L'aggiudicatario dovrà assicurare un impegno complessivo minimo di 5832 ore annuali secondo il prospetto seguente:

3 operatori per un totale di 49 ore settimanali, per 48 settimane in orario di apertura dello sportello centrale.

2 operatori per un totale di 30 ore settimanali, per 36 settimane in orario antimeridiano.

2 tecnici informatici per un totale di 50 ore settimanali, per 48 settimane.

L'aggiudicatario dell'appalto impiegherà nell'affidamento le dotazioni di personale indicate nel progetto organizzativo. Tale personale dovrà possedere i seguenti requisiti:

n° **4 operatori** in possesso di:

- Diploma di Scuola Media secondaria superiore, con documentata esperienza almeno triennale, di attività all'interno del territorio fiorentino, presso sportelli informativi e di orientamento;

n° **1 operatore** in possesso di:

- Diploma di Scuola Media secondaria superiore con documentata esperienza nella progettazione;

• n° **2 operatori** per la gestione tecnica informatica in possesso di:

- Diploma di area Informatica o titolo equipollente;
- Comprovata esperienza informatica nella realizzazione di pagine web e di prodotti promozionali rivolti ai giovani.

Tale personale dovrà inoltre possedere:

- buona conoscenza della lingua inglese parlata e scritta
- buona conoscenza informatica (principali programmi e utilizzo di Internet)

Costituirà oggetto di valutazione il possesso di un diploma di laurea attinente alle attività sopraesposte.

L'aggiudicatario dovrà indicare un referente responsabile per

- curare i rapporti con l'ente committente;
- curare le sostituzioni del personale e gli aspetti logistici/amministrativi.

Art. 5 OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DELL'AGGIUDICATARIO

L'appaltatore provvederà alla gestione dell'attività con personale dotato dei requisiti previsti dall'art. 4 e attestati dai curricula presentati al momento dell'offerta. L'aggiudicatario si impegna a fornire all'Ufficio Politiche Giovanili gli elenchi nominativi con le rispettive qualifiche delle unità di personale che intende impiegare nell'attività e di altro personale, in possesso degli stessi requisiti, per le eventuali sostituzioni, nonché a comunicare tempestivamente le sostituzioni provvisorie o definitive. Inoltre si impegna a ricollocare gli operatori già impiegati nelle stesse attività oggetto di affidamento e rimasti inoccupati, ai sensi delle disposizioni legislative vigenti sul trasferimento di aziende, art. 37 del CCNL. L'appaltatore dovrà inquadrare tutto il personale impiegato nel rispetto delle norme contenute nel contratto collettivo, nonché applicare integralmente il contratto medesimo e garantire che il personale impegnato sia coperto da assicurazioni a norma di legge contro gli infortuni, le malattie, l'assistenza e quant'altro contemplato

dall'applicazione del contratto collettivo di lavoro e da eventuali contratti territoriali; l'impresa si obbliga ad attuare, nei confronti del personale comunque impiegato nelle prestazioni oggetto del presente atto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle dei contratti collettivi di lavoro vigenti al momento e per le sedi in cui si svolgerà il servizio.

A tal proposito l'Amministrazione si riserva ogni e qualsiasi facoltà di verificare presso gli istituti assicurativi, assistenziali e previdenziali la regolarità di iscrizione e dei versamenti periodici relativamente ai dipendenti impiegati nel servizio.

L'Amministrazione si riserva altresì di richiedere all'impresa copia della documentazione relativa ai pagamenti delle contribuzioni del personale addetto al presente appalto.

L'aggiudicatario si obbliga all'osservanza delle norme di sicurezza e tutela dei lavoratori ai sensi del D.Lgs. 626/94 e successive modificazioni rimanendo a tutti gli effetti responsabile degli adempimenti ad essi connessi.

L'aggiudicatario si obbliga a garantire la stabilità del rapporto tra operatori al fine di instaurare e mantenere nel tempo un rapporto di fiducia reciproca, propedeutico alla creazione di un ambiente sereno, che faciliti il raggiungimento degli obiettivi individuati.

L'Amministrazione si riserva di richiedere all'aggiudicatario la sostituzione del personale, a suo giudizio, non idoneo allo svolgimento del servizio affidato.

Le prestazioni rese dall'appaltatore dovranno integrarsi all'insieme delle attività di informazione, orientamento e comunicazione intraprese dall'Amministrazione Comunale.

Art. 6 DURATA

La durata dell'attività è annuale a decorrere dalla data di aggiudicazione; per esigenze dell'Amministrazione la data di inizio dell'attività potrà essere spostata successivamente al periodo indicato. Alla scadenza del contratto il rapporto s'intende risolto di diritto, senza obbligo di disdetta. Perdurando le ragioni che hanno indotto all'affidamento dell'appalto, nei tre anni successivi alla sua conclusione, il medesimo servizio potrà essere affidato, previa verifica, all'impresa aggiudicataria del presente appalto, a trattativa privata, anno per anno e fino a un massimo di anni tre, ai sensi dell'art. 57, comma 5, lettera b) del D. Lgs. 12/04/06 n. 163. In tal caso l'Ufficio Politiche Giovanili adatterà l'apposito provvedimento, sentita la disponibilità della controparte e alle medesime condizioni, fatti salvi gli eventuali adeguamenti economici dovuti per legge. In caso di rinnovo del contratto verrà riconosciuto alla Ditta l'adeguamento del prezzo di aggiudicazione in base all'indice annuale ISTAT, calcolato su base nazionale e maturato per la città di Firenze nei 12 mesi precedenti. In tal caso, però, l'Amministrazione si riserva la facoltà, in sede di affidamento, di ridefinire, il monte ore di cui al presente appalto, in modo da renderlo compatibile con gli stanziamenti di bilancio.

Art. 7 PAGAMENTI E CESSIONI DEL CREDITO

L'importo presunto dell'appalto è di € 113.724.00 esclusa IVA al 4% .

I pagamenti avverranno sulla base di fatture mensili per il numero di ore di servizio effettivamente svolte nell'arco di un mese.

Le fatture – da inviarsi alla Direzione Istruzione, Ufficio Politiche Giovanili, via Nicolodi, 2 – 50131 – Firenze- saranno liquidate entro 90 gg. dalla data di ricezione, previe le necessarie verifiche.

Eventuali contestazioni sospenderanno il termine di pagamento. In caso di ritardi nelle riscossioni non verranno riconosciuti interessi a favore della ditta.

L'eventuale cessione del credito derivante dal presente appalto dovrà essere preventivamente autorizzata dagli uffici comunali competenti, ai sensi di quanto disposto dal Regolamento di Contabilità dell'Ente.

L' autorizzazione alla cessione è comunque limitata alla durata del contratto relativo al presente appalto. Per eventuali proroghe o rinnovi contrattuali dovrà essere richiesta una nuova autorizzazione alla cessione del credito.

Art. 8 DEPOSITO CAUZIONALE

All'atto della sottoscrizione del contratto l'Affidatario deve produrre fideiussione bancaria o polizza assicurativa di importo pari al 10% dell'importo contrattuale risultato dalla Gara, a garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali assunte, nonché delle penali di cui all'art.8.

In caso di aggiudicazione con ribasso superiore al 10% del prezzo base la garanzia fidejussoria è calcolata secondo quanto stabilito dall'Art. 113, comma 1 del D.Lgs. 163/06.

La fideiussione dovrà avere validità fino al novantesimo giorno successivo alla scadenza del contratto e comunque fino al rilascio del certificato di regolare esecuzione ai sensi dell'Art. 113 comma 5 del D.Lgs: 163/06. Essa deve espressamente prevedere la rinuncia all'eccezione di cui all'Art. 1957 comma 2 del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione.

Art. 9 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Amministrazione Comunale ha facoltà di risolvere immediatamente il contratto al verificarsi delle seguenti circostanze valutate, con criteri insindacabili, dall'Amministrazione stessa:

- Messa in fallimento, stato di liquidazione, o altre procedure concorsuali a carico dell'aggiudicataria;
- Cessione dell'azienda;
- Inadempienze gravi, o reiterate per più di tre volte nel corso del medesimo anno, agli obblighi stabiliti nel presente capitolato, tali da rendere inopportuna la prosecuzione del rapporto;
- Frode a danno dell'Ente appaltante;
- Danni agli utenti del servizio, all'Amministrazione Comunale, ai beni di proprietà dell'Amministrazione Comunale, derivanti da colpa grave e/o da incuria negligenza;
- Gravi violazioni, quali il reiterato non rispetto degli orari di apertura, l'assenza non giustificata e continuativa del personale preposto, l'assenza dei requisiti del personale;
- Mancato pagamento della retribuzione e/o mancato versamento dei contributi previdenziali al personale impiegato nello svolgimento del servizio.

Art. 10 VARIAZIONE DEL CONTRATTO

Nel corso dell'esecuzione del rapporto l'Ente appaltante può chiedere, e l'affidatario ha l'obbligo di accettare agli stessi patti e condizioni, un aumento o una diminuzione del servizio fino alla concorrenza del 50% dell'importo complessivo.

Nessuna indennità o rimborso sono dovuti per qualsiasi titolo a causa della riduzione del corrispettivo.

Nel limite di cui al primo comma, l'Amministrazione potrà altresì richiedere variazioni qualitative e/o quantitative che, nell'ambito delle normative regionali vigenti, possano introdurre eventuali modifiche delle condizioni stabilite nel contratto.

Art. 11 TUTELA DELLA PRIVACY

E' fatto divieto all'impresa aggiudicataria e al personale dalla stessa impiegato nel servizio, di utilizzare le informazioni assunte nell'espletamento delle attività per fini diversi da quelli inerenti l'attività stessa. L'aggiudicatario si impegna circa l'osservanza delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali di cui al D.Lgs. 196/2003; nonché ad accettare di essere nominato "Responsabile Privacy" (nella persona del legale rappresentante o di chi per esso) da parte del Comune di Firenze/Titolare dei dati personali. Il Responsabile Privacy della Società aggiudicataria del Bando di Gara, sarà tenuto al rispetto delle indicazioni contenute nell'atto di nomina ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs 196/2003.

Art. 12 PREAVVISO DI INTERRUZIONE O SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Ove si renda necessario interrompere o sospendere il servizio, l'Amministrazione Comunale è tenuta ad informare l'aggiudicataria con un preavviso di almeno 15 giorni. In tal caso nessun indennizzo potrà essere preteso nei confronti dell'Amministrazione.

Art. 13 CONTROVERSIE

Tutte le controversie inerenti il presente contratto saranno deferite alla competente Autorità Giurisdizionale. Il foro competente è quello di Firenze.

Art. 14 ASSOGGETTAMENTI FISCALI

Le spese del contratto e consequenziali sono da considerarsi a carico dei soggetti aggiudicatari.

Ogni onere fiscale resterà a carico dei soggetti aggiudicatari, con la sola eccezione dell'IVA, a carico dell'Amministrazione.

Art. 15 SUBAPPALTO

Sono subappaltabili tutte le prestazioni oggetto del presente capitolato in misura non superiore al 30% dell'importo complessivo.

Art. 16 NORMA DI RINVIO

Per le varie formalità non specificate nel presente capitolato e per tutte le modalità dell'appalto si rinvia alle disposizioni previste dalla normativa vigente.

Firenze, 30 Marzo 2007

**IL DIRETTORE
(Dott.ssa B.Macherelli)**