



ALLEGATO B - CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

PROCEDURA APERTA SOPRA SOGLIA COMUNITARIA PER L'AFFIDAMENTO TRIENNALE DEI SERVIZI ABITATIVI PER IL CONTRASTO DEL DISAGIO ABITATIVO E IL SODDISFACIMENTO DEI BISOGNI ABITATIVI DELLE FASCE PIU' DEBOLI DELLA POPOLAZIONE – PERIODO 01.09.2026 – 31.08.2029

Premessa

La Società della Salute Empolese Valdarno Valdelsa si è costituita in data 01.07.2018, acquisendo fin dalla sua costituzione le funzioni di gestione dell'emergenza abitativa per i comuni dell'ex Valdarno Inferiore, a cui si sono unite dal 2021 le procedure per il contrasto all'emergenza abitativa messe in atto dall'Unione dei Comuni Circondario Empolese Valdelsa.

Ai sensi della L.R.T. 13/2015, inoltre, è venuta costituendosi su questo territorio una Agenzia sociale per la Casa, accreditata da Regione Toscana ai sensi dell'art. 5 della L. 13/15, per lo svolgimento delle attività di cui all'art. 2 della citata L.R. 13/15.

Il tema del diritto all'abitare e del contrasto all'emergenza abitativa costituisce uno dei temi di maggiore rilevanza per l'esercizio dei diritti di cittadinanza sociale, e di conseguenza anche l'organizzazione di un sistema di supporto alle categorie maggiormente fragili, da sostenere nella ricerca dell'autonomia economica ed abitativa, mediante azioni che si confrontino anche con i temi della sostenibilità ambientale, della qualità abitativa, del recupero del degrado, dell'inclusione urbana e sociale.

Gli strumenti attuativi che la Società della Salute ha adottato per l'esercizio della propria funzione sono i seguenti (allegati al presente capitolato):

- Regolamento per la disciplina del funzionamento della commissione tecnica per l'emergenza abitativa approvato con Deliberazione dell'Assemblea dei Soci n. 4 del 29.04.2024;
- Regolamento per l'inserimento temporaneo in alloggi e strutture per l'emergenza abitativa approvato con Deliberazione dell'Assemblea dei Soci n. 4 del 29.04.2024;
- Accordo tra l'Unione dei Comuni Circondario Empolese Valdelsa, Ente Gestore del Patrimonio ERP Publicasa Spa, e la Società della Salute Empolese Valdarno Valdelsa, per la gestione efficiente e coordinata delle situazioni di morosità di assegnatari di alloggi ERP, approvato con Deliberazione di Giunta n. 19 del 18.04.2025.

Art. 1 Finalità

La Società della Salute Empolese Valdarno Valdelsa mira, mediante il ricorso ai servizi di competenza delle Agenzie sociali per la casa, a sostenere e rafforzare sul territorio le seguenti attività:

- a) reperimento di alloggi sul mercato libero attraverso attività di mediazione e di garanzia ai proprietari;
- b) messa a disposizione di alloggi, non afferenti al patrimonio di edilizia residenziale pubblica, per forme di

accoglienza emergenziali;

- c) messa a disposizione di alloggi in favore dei nuclei familiari e dei soggetti che non riescono autonomamente, per condizioni economiche, anche temporanee, o per altre cause, a soddisfare il bisogno di una casa adeguata alle proprie necessità abitative;
- d) recupero degli alloggi in proprietà ai fini della loro piena funzionalità, e degli alloggi in disponibilità a qualunque titolo, previa convenzione con il soggetto proprietario;
- e) sostegno e mediazione sociale, culturale e linguistica, per il reperimento degli alloggi e per la loro gestione, anche in forma autonoma da parte dei soggetti interessati;
- f) svolgimento, in modo continuativo, di attività di informazione, orientamento e consulenza legale all'utenza;
- g) svolgimento di attività di garanzia nei confronti dei proprietari degli alloggi intermediati per gli eventuali stati di insolvenza dettati da difficoltà economiche accertate, nonché per gli eventuali danni ai fabbricati, fatto salvo l'obbligo di rivalsa sui soggetti responsabili;
- h) sostegno economico temporaneo ai nuclei familiari o ai singoli per l'accesso alla casa o per il suo mantenimento.

L'agenzia sociale per la casa, mediante il proprio know-how esperienziale, dovrà pertanto, attraverso una dettagliata e accurata analisi del tessuto sociale del territorio di riferimento, sviluppare un progetto di social housing che si articoli per attuare le finalità sopra elencate.

Art. 2 Oggetto del servizio

Destinatari degli interventi sono tutti i cittadini residenti nel territorio dei comuni della Società della Salute Empolese Valdarno Valdelsa.

All'agenzia sociale per la casa, che deve risultare accreditata presso la Regione Toscana ai sensi dell'art. 5 della L.R. 13/2015, sono richiesti i seguenti servizi specifici:

2.1. Organizzazione e gestione sportello Agenzia Casa

L'affidatario dovrà predisporre una proposta operativa che preveda:

- a) l'istituzione, l'organizzazione e la gestione di uno sportello agenzia casa, situato in uno o più comuni del territorio della SDS, garantendo un'apertura **settimanale complessiva di 12 ore** e la gestione in remoto della comunicazione con l'utenza, mediante piattaforme digitali dedicate. **Tale sportello, al termine del primo anno di affidamento, dovrà rientrare tra le funzioni proprie dell'Agenzia Sociale per la Casa, secondo un piano di funzionamento che dovrà essere condiviso con il committente.**
- b) l'apertura di un proprio sito, dove dovranno trovare allocazione tutte le informazioni disponibili sul tema dell'abitare, le iniziative pubbliche e private in merito, e dei vademecum orientativi per l'utenza in ordine alle problematiche maggiormente rilevate.
- c) l'utilizzo di un proprio software gestionale del patrimonio messo a disposizione, con possibilità di interrogazione per nucleo anagrafico, singolo occupante, monitoraggio dei costi di funzionamento, monitoraggio della durata delle ospitalità, incidenza della compartecipazione ai costi di funzionamento da parte dell'utente o dell'ente pubblico e ogni altra funzione utile ad avere informazioni in tempo reale sia per il gestore che per il committente.

Nello sportello Agenzia casa, messo a disposizione dal soggetto affidatario, sia in forma diretta che telematica, si

svolgeranno le seguenti attività:

- consulenza su problematiche relative alla casa, anche nei confronti di soggetti o nuclei familiari assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica;
- assistenza, consulenza e mediazione durante la procedura di sfratto, o altro provvedimento di rilascio dell'alloggio;
- assistenza per il reperimento di un nuovo alloggio in locazione o altre soluzioni abitative;
- contatti con le agenzie immobiliari del territorio e con i proprietari degli immobili;

L'affidatario dovrà, inoltre, provvedere:

- alla pubblicizzazione in maniera idonea dei servizi erogati e delle attività svolte, con particolare riguardo alla pubblicità rivolta ai proprietari per il reperimento di alloggi sociali e rivolta all'utenza per facilitarne l'accesso ai servizi;
- al monitoraggio del disagio abitativo, tramite idonei strumenti per la raccolta, la registrazione e l'elaborazione dei dati sulla situazione abitativa nel territorio della SDS in relazione alla propria attività svolta;
- in coordinamento con il Committente, alla predisposizione di un piano di utilizzo dei principali social media, al fine di valutare le modalità di utilizzo e la funzionalità di tale strumento.

Si precisa, infine, che l'Affidatario, al termine del primo anno di affidamento, dovrà comunicare formalmente all'Ente committente orari, collocazione e modalità di funzionamento dello sportello Agenzia Casa.

2.2. Gestione Emergenza abitativa

In supporto alle funzioni della Società della Salute in materia di Emergenza abitativa, con riferimento alla regolamentazione richiamata in premessa, l'affidatario dovrà:

1. organizzare e gestire per l'intero territorio della SDS EVV la segreteria delle attività della Commissione Emergenza Abitativa (CEA) mettendo a disposizione un proprio operatore per **n. 24 ore settimanali**.
2. organizzare e gestire il supporto alle attività del coordinatore della Società della Salute per l'emergenza abitativa, mettendo a disposizione un proprio operatore, profilo Assistente sociale, per **n. 36 ore settimanali**.

Il suddetto personale dovrà gestire le seguenti attività in maniera coordinata ciascuno in base alle proprie competenze:

1. gestione delle fasi di ricevimento e prima istruttoria delle istanze di intervento rivolte alla CEA;
2. elaborazione dell'OdG in collaborazione con il coordinatore della SDS;
3. partecipazione alla CEA, che si svolge con cadenza almeno mensile in locali messi a disposizione dalla SDS;
4. restituzione degli esiti delle istanze di intervento valutate dalla CEA agli sportelli degli Enti e ai Servizi coinvolti (elaborazione comunicazioni, trasmissione e rapporti con gli sportelli casa e sociali degli Enti e della SdS, rapporti con i servizi sociali della SdS ecc.);
5. attività di comunicazione e raccordo tra il front office dello sportello Agenzia Casa e la Commissione per l'Emergenza Abitativa;
6. raccolta ed elaborazione dei dati registrati per il monitoraggio della situazione abitativa nel territorio della

SDS;

7. supporto al servizio sociale territoriale nella gestione della iniziale presa in carico dei richiedenti interventi, se non conosciuti dai Servizi, fino al passaggio al territorio;
8. supporto al coordinatore nella gestione degli accordi con Enti Terzi (p. es. Publicasa Spa, Apes Spa, Enti locali del territorio, Prefettura, Forze dell'Ordine, Ufficiale giudiziario, etc.);

Il personale di cui sopra (operatore segreteria CEA e Assistente sociale) dovrà operare in maniera coordinata anche con il personale di cui al punto 2.1 (operatore Sportello Agenzia Casa), tramite l'individuazione di un proprio Coordinatore che sarà chiamato a partecipare alla CEA.

2.3. Tutoraggio, mediazione, piccole manutenzioni e pulizie, gestione servizi locativi, gestione supporto sfratti, gestione supporto rapporti con gestore ERP.

In supporto alle funzioni della Società della Salute, in attuazione delle convenzioni con i soggetti gestori delle strutture destinate all'emergenza abitativa, l'affidatario dovrà garantire la disponibilità di propri operatori, per un **monte orario annuale pari a 1600 ore**, al fine di curare le seguenti attività: **tutoraggio, mediazione, piccole manutenzioni e pulizie, gestione servizi locativi, gestione supporto sfratti, gestione supporto rapporti con gestore ERP** in numero sufficiente a garantire l'adeguato svolgimento delle funzioni richieste dal presente capitolato tenuto conto dei vincoli e dell'indicazioni date.

Il suddetto personale dovrà:

- partecipare alle attività relative all'inserimento e alla fuoriuscita dalle strutture per l'emergenza abitativa nella disponibilità della Società della salute, o per le quali la Società della Salute abbia accordi con le amministrazioni locali (accompagnamento dei soggetti o delle famiglie nelle strutture, consegna degli alloggi, operazioni relative al rilascio degli alloggi);
- attività di mediazione e di tutoring durante il periodo di permanenza nelle strutture per l'emergenza abitativa nella disponibilità del soggetto gestore;
- attività di counseling per risolvere eventuali conflitti tra i soggetti e/o i nuclei familiari coabitanti nelle strutture per l'emergenza abitativa;
- disponibilità ad attivare azioni di pronto intervento, relativamente all'inserimento nelle strutture per l'emergenza abitativa o in alloggi individuati dalla Società della Salute per sistemazioni brevi ed urgenti, con orario minimo garantito dalle ore 08:00 alle ore 19:00 dei giorni feriali;
- disponibilità a collaborare per la realizzazione dei "contratti d'intervento" sottoscritti dai soggetti e/o i nuclei familiari, al fine di promuoverne la fuoriuscita dalle strutture per l'emergenza abitativa;
- servizi di piccola manutenzione e di pulizia nelle strutture per l'emergenza abitativa;

I servizi di cui sopra saranno riservati alle strutture / appartamenti nella disponibilità del soggetto gestore destinati all'accoglienza di singoli o nuclei in condizione di emergenza abitativa. Potranno essere estesi, in accordo con altri gestori, anche a strutture / appartamenti fuori da questo primo nucleo.

2.4 Reperimento alloggi e Gestione servizi locativi per l'inserimento abitativo di soggetti non in grado di accedere autonomamente al libero mercato della locazione.

Nell'ambito delle finalità di cui all'art. 1, l'Agenzia sociale per la casa dovrà provvedere a reperire alloggi sul mercato privato, al fine di promuovere la fuoriuscita dalle strutture per l'emergenza abitativa nella disponibilità

della SDS, oppure di superare situazioni di disagio abitativo, nonché favorire l'inserimento abitativo di soggetti singoli o di nuclei familiari esclusi dal sistema di assegnazione di alloggi pubblici ma con insufficienti risorse economiche per accedere autonomamente al libero mercato della locazione. I soggetti destinatari dei servizi abitativi indicati al presente punto saranno individuati anche nell'ambito dell'attività della CEA, oppure direttamente presentatisi alla Agenzia Sociale mediante accesso allo sportello, anche telematico.

L'Agenzia Sociale per la Casa avrà pertanto il compito di favorire il percorso di autonomia proposto dalla Commissione Emergenza Abitativa, riportato nel "contratto d'intervento" sottoscritto dai soggetti interessati.

L'affidatario dovrà improntare i rapporti con i proprietari degli immobili rispettando i seguenti principi:

- supporto al regolare pagamento dei canoni di locazione e delle spese connesse al rapporto locativo;
- disponibilità a trovare altre sistemazioni abitative per gli occupanti, se gli alloggi servissero ai proprietari;
- garanzia di una restituzione dell'immobile in buone condizioni manutentive al termine della locazione.

Gli alloggi potranno essere:

- oggetto di contratti di locazione che l'Agenzia Sociale per la Casa andrà a stipulare con i proprietari degli immobili, da sub-locare successivamente alle persone singole o alle famiglie segnalate dalla Commissione Emergenza Abitativa;
- oggetto di contratti stipulati direttamente dagli interessati con i proprietari, in seguito all'attività di mediazione da parte dell'Agenzia Sociale per la Casa e dietro l'assicurazione della copertura di eventuali morosità accumulate, tramite il **fondo di garanzia** appositamente costituito, ovvero accordi con la Società della Salute, all'interno dei contratti di intervento sottoscritti.

I contratti di locazione di cui sopra dovranno avere una durata in linea con quanto previsto dalla normativa vigente in materia (L. 431/1998).

Al fine di garantire una corretta conduzione degli alloggi sociali in locazione diretta o in sub-locazione, l'Agenzia Sociale per la Casa dovrà prevedere le seguenti attività:

- attività di valutazione degli alloggi sociali resi disponibili, con particolare riferimento al controllo degli stessi sia in generale (buone condizioni dell'alloggio e degli eventuali arredi se previsti nel contratto di locazione), sia sotto il profilo delle norme igienico-sanitarie e della conformità degli impianti;
- attività di mediazione e di tutoring durante il periodo di permanenza negli alloggi sociali, nonché per supportare i progetti sociali proposti ai soggetti interessati per promuoverne la totale autonomia abitativa;
- controllo, verifica e supporto al rispetto degli impegni assunti dagli ospiti con la sottoscrizione del "contratto d'intervento" (es. rispetto dei pagamenti concordati, adempimenti relativi alla cura della persona e all'igiene degli alloggi, rispetto delle regole di civile convivenza e dei regolamenti condominiali);
- attività di counseling per risolvere eventuali conflitti condominiali;
- attività connesse alla gestione dei contratti di locazione stipulati dall'Agenzia Sociale per la Casa, destinati alla sub-locazione, nonché supporto ai soggetti che andranno a sottoscrivere il contratto di locazione direttamente con i proprietari degli immobili;

- servizi di manutenzione e di pulizia idonei per garantire l'igiene e la sicurezza degli alloggi sociali, con particolare attenzione nelle fasi di rilascio e di subentro dei soggetti interessati;
- promozione e realizzazione di situazioni di coabitazione di più soggetti o più nuclei familiari, qualora valutate opportune dalla Commissione Emergenza Abitativa;

Le attività sopra descritte potranno essere riferite anche a situazioni conseguenti a sfratti esecutivi, qualora la Società della Salute ne segnali all'agenzia sociale la necessità di intervento, oppure la stessa ritenga di poter intervenire a seguito di propria autonoma valutazione.

Art. 3 - Modalità di gestione del servizio

Di seguito il riepilogo dei servizi indicati ai precedenti articoli con proiezione triennale:

SERVIZIO	ORE ANNUE
SPORTELLLO AGENZIA CASA IN PRESENZA E DA REMOTO	624 (solo per il primo anno, poi cessa)
SEGRETARIATO CEA	1200
ASSISTENTE SOCIALE SUPPORTO CEA	1800
ACCOMPAGNAMENTO TUTORAGGIO. GESTIONE ALLOGGI, ACCOMPAGNAMENTO ENTRATA/USCITA, MEDIAZIONE E COUNSELING	700
PULIZIE E PICCOLA MANUTENZIONE / REPERIBILITA'	600
GESTIONE SERVIZI LOCATIVI, INTERVENTI SUPPORTO SFRATTI, SUPPORTO ATTUAZIONE ACCORDI CON GESTORI ERP	500

Le attività potranno richiedere la partecipazione del proprio Coordinatore a incontri di programmazione, operativi e di formazione presso le strutture della Società della Salute Empolese Valdarno Valdelsa, per facilitare un programma di azioni condivise e il raccordo con la Commissione per l'Emergenza Abitativa e con gli altri soggetti coinvolti nelle attività di contrasto al disagio abitativo.

SDS inoltre metterà inoltre a disposizione del soggetto gestore una somma pari ad € 50.000,00 annue, quale fondo di garanzia, per sostenere le situazioni di effettiva incapacità a corrispondere la locazione ovvero le utenze qualora intestate all'agenzia da parte di soggetti per i quali, dietro autorizzazione della CEA, l'Agenzia Casa ha stipulato contratti di locazione in alloggi reperiti sul mercato.

Questo fondo potrà essere utilizzato per quelle situazioni che la CEA autorizzerà, per periodi non superiori ad un semestre rinnovabile, nei limiti stabiliti dalla stessa CEA, attivando contestualmente una verifica con il servizio sociale territoriale per limitare nel tempo e/o nella quantificazione l'utilizzo autorizzato del fondo di garanzia.

Art. 4 - Durata contrattuale

Il contratto avrà durata di anni 3 decorrenti dalla sua sottoscrizione, ovvero dalla data di avvio dei servizi.

Art. 5 - Responsabile del progetto

L'affidatario è tenuto ad individuare un proprio referente per questo appalto, anche con funzioni di coordinamento delle attività previste.

Le generalità del referente sono comunicate al RUP e al DEC; il referente rappresenta il punto di contatto fra appaltatore e la Società della Salute

Il referente ha il preciso compito di intervenire, decidere, rispondere direttamente agli eventuali problemi che dovessero sorgere garantendo adeguata reperibilità durante le fasce orarie di espletamento dell'attività.

A mero titolo esplicativo il referente dovrà mantenere idonei rapporti con DEC e RUP della Società della Salute per tutti gli aspetti relativi alla sicurezza del lavoro, all'etica alla qualità delle prestazioni al rispetto della normativa e delle disposizioni che regolamentano i settori inerenti i servizi oggetto dell'appalto e al rispetto della normativa sulla privacy.

Art. 6 - Personale

L'appalto dovrà essere eseguito con personale dell'affidatario, regolarmente inquadrato, per trattamento giuridico ed economico, nelle mansioni proprie per il corretto svolgimento di tutte le attività previste.

Tutto il personale addetto ai servizi richiesti dovrà possedere adeguata professionalità, conoscere ed osservare le norme relative alla rispettiva professione, le disposizioni del presente capitolato, e degli atti successivi disciplinanti il rapporto tra le parti, le norme di sicurezza e prevenzione dagli infortuni sul lavoro e le norme in materia di protezione dei dati personali.

Tutto il personale deputato al front office (rapporti con pubblico) dovrà avere un cartellino identificativo sul quale deve essere prestampato:

- la ragione sociale/denominazione sociale dell'affidatario;
- il ruolo/mansioni ricoperte (es: *operatore di sportello / consulente / referente ...*).

Tutto il personale dovrà tenere un comportamento professionalmente corretto ed attento nei confronti degli utenti.

E' richiesta in particolare modo competenza di tipo relazionale e conoscenza delle tecniche di empowerment, in relazione ai rispettivi compiti assegnati.

Tutti gli operatori del soggetto gestore impiegati nei servizi dell'appalto dovranno essere in possesso di patente di tipo B ed avere a disposizione dei mezzi di trasporto idonei ai trasferimenti nelle varie sedi operative.

L'Assistente sociale dovrà essere dotata anche di cellulare di servizio.

Gli operatori incaricati del servizio di accompagnamento degli utenti nelle strutture di accoglienza per l'emergenza abitativa dovranno poter disporre di un mezzo di trasporto di cui il soggetto gestore abbia piena disponibilità, sufficientemente capiente anche per il trasporto dei beni di prima necessità che gli assegnatari potranno introdurre nell'alloggio assegnato.

L'affidatario dovrà garantire che i mezzi di trasporto resi disponibili siano coperti da copertura assicurativa per responsabilità civile per il conducente e per i terzi trasportati.

Le figure professionali impiegate garantiranno il necessario raccordo organizzativo ed operativo con la struttura organizzativa della Società della Salute.

L'affidatario dovrà designare un proprio coordinatore degli interventi, con funzioni di organizzazione e coordinamento delle prestazioni stesse da parte del personale ed opererà per evitare ogni eventuale disfunzione imputabile al personale in relazione all'efficacia ed efficienza dei servizi svolti.

L'affidatario dovrà provvedere alle coperture dei servizi per assenze programmate del personale.

Le eventuali sostituzioni dovranno essere assicurate con personale di pari qualifica e livello.

Sono a carico del soggetto gestore gli oneri per la formazione del personale, la quale ferma restando quella obbligatoria prevista dalle vigenti normative in materia, con particolare riferimento al D.lgs. 81/2008 e s.m.i., dovrà essere per tutto il personale in servizio adeguata nelle materie relative ai servizi dell'appalto.

Art. 7 – Vincoli organizzativi

Costituiscono riferimento per la gestione del Servizio i seguenti organismi della Società della Salute

- Coordinatore Emergenza Abitativa
- Referenti professionali CEA
- Responsabili Servizio Anziani auto e non Autosufficienti, Adulti, Persone con Disabilità, Minori e Famiglie e Segretariato Sociale o loro delegati

Ogni Servizio individuerà uno o più Referenti per l'attivazione degli interventi e la gestione dei necessari raccordi con il soggetto affidatario finalizzati alla corretta attuazione, monitoraggio e verifica dei progetti abitativi individualizzati.

Tutti i servizi riferiranno comunque al DEC del contratto, il quale costituisce unica interfaccia per l'Impresa.

Art. 8. - Professionalità specifiche da riportare allo sviluppo del servizio ed indicazioni specifiche in ordine alla gestione delle risorse umane con riguardo al servizio stesso.

In relazione allo sviluppo del servizio come delineato nei punti precedenti l'Affidatario è tenuto ad impiegare personale con le seguenti specificazioni professionali:

- **Assistente Sociale in possesso del titolo di laurea di Assistente Sociale e iscritto all'Albo Regionale degli Assistenti Sociali, cat. B;**
- **Tutor e mediatore;**
- **Operatori esecutori con qualifica di manutentore, operatore gestore servizi locativi, operatore servizio supporto sfratti, operatore supporto rapporti con gestore ERP** in numero sufficiente a garantire l'adeguato svolgimento delle funzioni richieste dal presente capitolato tenuto conto dei vincoli e dell'indicazioni date;

Per le qualifiche del personale si fa riferimento alla normativa regionale della Regione Toscana ed alle Tabelle ed inquadramenti stabiliti dai contratti collettivi nazionali di riferimento dell'appaltatore.

Tutti gli operatori coinvolti nel servizio dovranno:

- Conoscere i compiti degli altri operatori e la specificità della propria professionalità;
- Conoscere la normativa di riferimento ed il regolamento/i all'interno dei quali si collocano le prestazioni domiciliari;
- Attenersi agli indirizzi ricevuti e seguire le linee operative nell'ambito degli accordi raggiunti con il Responsabile del Servizio o con il Referente del servizio;
- Aggiornarsi costantemente per svolgere la propria professione in modo sempre più mirato e adeguato ai cambiamenti;
- Mantenere il segreto professionale e il rispetto della privacy dei cittadini.

L'ente affidatario dovrà altresì:

- adottare soluzioni organizzative volte a garantire la continuità del rapporto operatori-utenti del servizio;
- garantire la sostituzione tempestiva dell'operatore in caso di assenza improvvisa e ferie programmate.

Art. 9 - Autocontrollo e alimentazione del sistema informativo finalizzato alle verifiche dei servizi.

L'affidatario è tenuto a redigere e consegnare al DEC del presente affidamento:

- un rapporto riepilogativo semestrale di monitoraggio delle attività di cui all'art. 2 dal quale si evinca il numero di utenti gestiti per tipologia di attività;
- un riepilogo di monitoraggio annuale, prodotto alla fine di ciascun anno solare, con i dettagli già indicati per il monitoraggio semestrale;
- una comunicazione annuale riepilogativa del personale dipendente dell'Impresa che ha partecipato alle attività di formazione ai sensi del D. Lgs. 81/2008.

L'Impresa appaltatrice è inoltre tenuta ad elaborare ulteriori informazioni specifiche in ordine al servizio, utili per le forme di controllo gestionale dello stesso, che dovessero essere ulteriormente richieste in corso d'opera dalla S.A.

Art 10 - Obblighi della Società della Salute

Sono a carico della Società della Salute EVV i seguenti obblighi:

- messa a disposizione della sede idonea allo svolgimento delle sedute della commissione emergenza abitativa;
- messa a disposizione delle informazioni e dei dati utili all'espletamento delle attività di assistenza all'utenza;
- partecipazione alle riunioni di coordinamento con l'affidatario.

Art. 11- Spostamenti e percorrenze

I costi sostenuti dal soggetto affidatario per gli spostamenti fra una prestazione e l'altra sono interamente assorbiti nel prezzo offerto per l'esecuzione del servizio e fanno, pertanto, carico esclusivamente al soggetto affidatario. Il costo per gli spostamenti è stato calcolato in base d'asta ed è, pertanto, da ritenersi assorbito nell'importo di gara.

Art. 12 – Formazione e supervisione

La garanzia di continuità e di formazione professionale del personale impiegato sono ritenuti elementi qualitativi di particolare rilevanza.

Il soggetto affidatario dovrà assicurare, con cadenza almeno annuale, l'aggiornamento professionale del proprio personale mediante occasioni di formazione e di riqualificazione, fornendo al Direttore dell'Esecuzione del Contratto adeguata documentazione relativa alla programmazione e allo svolgimento dell'attività formativa.

Inoltre nell'ambito della qualificazione dei servizi oggetto della presente selezione, si ritiene comunque necessario definire percorsi di tipo formativo condivisi, fra soggetto gestore e SDS.

Art. 13 – Funzioni di competenza del soggetto affidatario

La SdS esercita sul soggetto affidatario le proprie funzioni di indirizzo e controllo attraverso il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) e il Responsabile Unico di Procedimento (RUP).

Nell'ambito della propria autonomia organizzativa, il soggetto affidatario sarà responsabile del conseguimento del risultato ad esso assegnato nell'ambito del rapporto convenzionale e facente riferimento al progetto da esso predisposto per la gestione dei diversi servizi.

Il soggetto affidatario è tenuto a garantire il raccordo con il RUP, il DEC e i Responsabili dei Servizi di cui all'art 7 mediante il proprio responsabile del progetto, il cui nominativo dovrà essere comunicato al Direttore

dell'Esecuzione del Contratto, unitamente al curriculum. Il soggetto affidatario è inoltre tenuto a comunicare, prima dell'inizio della gestione, l'elenco dei nominativi del personale assegnato a ciascun servizio oggetto del presente capitolato, nonché dei nominativi che effettueranno le eventuali sostituzioni dei titolari.

Il Responsabile del progetto ha il compito di:

- partecipare, senza nulla pretendere, alle iniziative di formazione e informazione organizzate dalla SDS nonché ad ogni altra iniziativa ritenuta necessaria o opportuna per lo svolgimento del servizio;
- presentare al Direttore dell'Esecuzione del Contratto, prima che inizino i servizi, l'elenco dei nominativi e di curriculum vitae del personale assegnato nonché dei nominativi che effettueranno le eventuali sostituzioni dei titolari;
- assicurare l'attivazione degli interventi con i tempi, le modalità e la frequenza concordati, garantendo al bisogno (malattia, ferie, ecc.) le necessarie sostituzioni concordate con i Responsabili dei Servizi sopra citati, garantire la immediata sostituzione del personale assente per qualsiasi motivo.

Il soggetto affidatario si impegna a:

- assicurare i rapporti con i competenti livelli operativi individuati dalla SDS;
- dotare il proprio personale di strumenti di riconoscimento;
- provvedere all'aggiornamento del proprio personale e coordinare le iniziative che dovessero essere intraprese dalla SDS anche in relazione a quanto indicato nell'art. 12 (Obblighi del personale impiegato nel servizio).

Art. 14 – Obblighi a carico dell'appaltatore

L'impresa affidataria dei servizi:

- dovrà predisporre tutto quanto necessario per dare inizio al servizio nei termini che saranno fissati dalla stazione appaltante;
- dovrà garantire la fedele esecuzione del servizio e organizzare i mezzi necessari all'esecuzione dello stesso secondo le indicazioni di cui al presente capitolato;
- dovrà garantire la messa a disposizione di personale nella quantità e con la qualifica professionale o esperienza lavorativa idonea all'espletamento del servizio oggetto dell'appalto;
- per l'esecuzione del servizio, l'Impresa dovrà avvalersi di proprio personale, che opererà sotto la sua esclusiva responsabilità e dalla stessa Impresa coordinato, adeguato per numero e profilo professionale e idoneo al servizio. L'Impresa non può in nessun caso utilizzare personale sprovvisto dei titoli previsti per il profilo professionale richiesto.

Art. 15 – Clausola sociale

L'Impresa si impegna ad assorbire prioritariamente il personale del precedente aggiudicatario a condizione che il numero dei lavoratori e la loro qualifica siano armonizzabili con la propria organizzazione e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste, compatibilmente con l'applicazione da parte dell'aggiudicatario, dei contratti collettivi di settore di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81.

Il personale impiegato sul precedente appalto è il seguente:

Operatore	Livello CCNL	Ore sett	Tipo contratto	Full/part time	Qualifica	Servizio svolto	Scatti anzianità	Data assunzione
1	D1	24	Indeterminato	Part time	Impiegata	Segreteria Cea	2 scatti	01.01.22
2	D2	36	Indeterminato	Part time	Ass.Sociale	Referente Emergen-	2 scatti	11.10.22

						za Abitativa		
3	D1 + ind funz.	20	Indeterminato	Part time	Impiegata	Front office Agenzia sociale Casa	5 scatti	01.11.19
4	D2	12	Indeterminato	Part time	Impiegato	Referente Property	2 scatti	01.01.21
5	D1	20	Indeterminato	Part time	Impiegata	Referente Facility	1 scatto	16.05.23
6	D1	24	Indeterminato	Part time	Impiegata	Referente Community	2 scatti	21.06.22
7	D1	24	Indeterminato	Part time	Impiegato	Referente Community	2 scatti	01.08.20

Art. 16 - Scioperi

Qualora nel corso dell'esecuzione del rapporto contrattuale si verificano scioperi o cause di forza maggiore che impediscano l'espletamento del servizio, l'aggiudicataria è tenuta a dare preventiva e tempestiva comunicazione alla Stazione Appaltante committente. In materia di scioperi si applica al presente appalto quanto previsto dalla normativa vigente in tema di servizi pubblici essenziali, ed, in particolare, la Legge 12/06/90, n. 146 e s.m.i..

Art. 17 – Rispetto del regolamento UE 2016/679 e del D. LGS. N. 101/2018

In relazione alle attività previste nel presente Capitolato e nel Disciplinare di gara, la SdS prende atto che l'Impresa aggiudicataria opera in qualità di Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679.

La SdS valuta che l'Impresa aggiudicataria presenti garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate ad assicurare la conformità del suddetto trattamento di dati personali alle disposizioni del GDPR e la tutela dei diritti degli interessati.

La SdS, quale Responsabile del Trattamento, dichiara e garantisce che i dati personali comunicati all'Impresa aggiudicataria per la realizzazione dei servizi di cui al contratto sopra richiamato sono raccolti e trattati nel pieno rispetto delle disposizioni del GDPR.

Le parti si impegnano a tenersi reciprocamente indenni e manlevate per ogni danno, onere, costo, spesa, derivante dalla eventuale violazione delle disposizioni del GDPR, che risulti imputabile a ciascuna parte.

Di seguito sono indicati gli obblighi assunti dall'Impresa aggiudicataria, quale Responsabile nella persona del suo Legale Rappresentante, nello svolgimento per conto della SdS, quale Titolare, delle attività di trattamento dei dati personali connesse alla fornitura dei Servizi previsti dai contratti in essere.

In particolare, l'impresa aggiudicataria, in qualità di Responsabile del trattamento, si impegna a:

- trattare i dati personali sulla base delle documentate istruzioni fornite dal Titolare;
- adottare adeguate misure per la sicurezza dei dati personali previste dal GDPR, indicate dal Titolare e/o individuate ai sensi del Contratto o dalla legge, vigilando sulla applicazione delle stesse, in modo da ridurre al minimo i rischi di violazione dei dati medesimi;
- individuare le persone autorizzate al trattamento dei dati personali che operano sotto la propria autorità e garantire che le persone autorizzate assumano idonei obblighi di riservatezza di tali dati, fornendo loro adeguate istruzioni per lo svolgimento delle attività di trattamento e verificandone l'osservanza;
- conservare direttamente e specificatamente, per ogni eventuale evenienza, gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema esclusivamente per quanto necessario per lo svolgimento di quanto previsto dal Contratto e all'attività di verifica almeno annuale dell'operato di questi amministratori di sistema "in modo da controllare la sua rispondenza alle misure organizzative, tecniche e di sicurezza riguardanti i trattamenti dei dati personali previste dalle norme vigenti" (come previsto dal Provvedimento del Garante sugli "amministratori di sistema" pubblicato in G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008 e dalla sua modifica in base al provvedimento del 25 giugno 2009)

- assistere la SdS nel garantire il rispetto, per quanto di relativa competenza, degli obblighi in tema di sicurezza, notifica all'autorità di eventuali violazioni di dati personali e, se del caso, loro comunicazione agli interessati, nonché di valutazione d'impatto sulla protezione dati ed eventuale consultazione preventiva, ai sensi degli articoli da 32 a 36 del GDPR, tenendo conto delle documentate istruzioni impartite dal Titolare in relazione all'adempimento dei suddetti obblighi, nonché della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione dello stesso Responsabile;
- comunicare al Titolare per iscritto, senza indebito ritardo, eventuali violazioni di sicurezza che riguardino i dati personali trattati ai fini della fornitura dei Servizi oggetto del Contratto;
- informare tempestivamente la SdS in caso di ricevimento di richieste di informazioni o documenti, accertamenti ed ispezioni, da parte del Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità competente di controllo, o di altre autorità giudiziarie o di polizia giudiziaria, ove attinenti al trattamento dei dati personali connesso alla fornitura dei Servizi oggetto del Contratto, e collaborare con il Titolare alla predisposizione dei correlati riscontri, atti, documenti o comunicazioni;
- cancellare o restituire alla SdS, su richiesta di quest'ultima, tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e cancellare le copie esistenti, salvo che la vigente normativa europea o nazionale preveda la conservazione dei dati da parte del Responsabile che, in tal caso, ne darà contestuale attestazione al Titolare;
- l'Impresa dichiara e garantisce che eventuali ulteriori responsabili presentano garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative idonee a garantire il rispetto delle disposizioni della vigente Normativa sulla "Privacy" e si impegna a vincolare contrattualmente gli ulteriori responsabili al rispetto degli stessi obblighi in materia di protezione dei dati personali assunti dalla Società nei confronti della SdS;
- alla SdS è riservata la facoltà di richiedere le modificazioni e/o integrazioni degli obblighi previsti in capo alla Società quale Responsabile del trattamento che si rendano necessarie a seguito dell'eventuale entrata in vigore di nuove disposizioni di legge, di regolamento ovvero di provvedimenti adottati da autorità amministrative o giudiziali in materia di tutela dei dati personali.
- in particolare, il personale dell'Impresa o delle imprese esecutrici che operano presso le Sedi SdS, Unione dei Comuni o dei Comuni dovranno essere incaricato dall'Impresa per
 - a) Utilizzare le banche dati necessarie allo svolgimento di compiti istituzionali e, in particolare: Sistema di contabilità; programma protocollo e gestione documentale; banche dati informatizzate relative all'utenza, all'erogazione dei contributi, all'inserimento in RSA; casella di posta elettronica dati personali (dati identificativi) contenuti in files relativi alle funzioni/competenze proprie della SdS o di Unione dei Comuni, Azienda USL Toscana Centro, Comuni; utilizzare i seguenti strumenti, l'accesso ai quali è oggetto di particolari protezioni: schedari e altri supporti cartacei, ubicati nei locali della sede di lavoro, che comunque rimangono in stanze e in armadi muniti di chiave; strumenti di comunicazione computer, fax, localizzati presso la sede di lavoro.

Empoli, 10.06.2026

Il Direttore

Dott. Franco Doni