



28/04

**CAPITOLATO SPECIALE
PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA/RECEPTION E
DEI SERVIZI CORRELATI ALLE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE
DEL COMUNE DI EMPOLI**

TITOLO I – DISPOSIZIONI REGOLATRICI DEL SERVIZIO

**Art. 1
OGGETTO DELL'APPALTO E IMPORTO**

1. L'appalto ha per oggetto l'affidamento dei servizi di accoglienza/reception e i servizi correlati alle attività di comunicazione dell'ente.
2. L'appalto è costituito da un lotto unico poiché l'Amministrazione necessita di un servizio unitario al fine di garantire la sicurezza dei luoghi e l'economicità delle complessive prestazioni, individuando un unico soggetto referente.
3. L'oggetto dell'appalto è l'affidamento del servizio di accoglienza/reception e dei servizi correlati alle attività di comunicazione dell'ente, costituito in lotto unico composto dalla prestazione principale: servizio di accoglienza/reception e assistenza agli organi istituzionali, e dalla prestazione secondaria: servizi correlati alle attività di comunicazione.
4. Il valore economico presunto delle prestazioni oggetto del presente contratto per il periodo di n. 3 anni è stimato in Euro 1.134.734,40 al netto di IVA ed Euro 700,00 per oneri della sicurezza. Ed è stato determinato come segue:
 - a) per i servizi di accoglienza/reception dalla moltiplicazione del monte ore annuo stimato, pari a 11572 ore, per il costo medio orario di un impiegato III livello, pari ad Euro 17,36, rilevato sulla base delle tabelle ministeriali di cui al D.M. Lavoro del 13/02/2014, con decorrenza Luglio 2013 (Multiservizi), cui si aggiungono: Euro 2,09 per spese generali (12%) ed Euro 1,95 per utile d'impresa (10%), pari ad un costo medio orario stimato di Euro 21,40
 - b) per i servizi correlati alla comunicazione dalla moltiplicazione del monte ore annuo stimato, pari a 6400 ore per il costo medio orario di un impiegato di IV livello, pari a € 18,24, rilevato sulla base delle tabelle ministeriali di cui al D.M. Lavoro del 13/02/2014, con decorrenza Luglio 2013 (Multiservizi), cui si aggiungono: Euro 2,19 per spese generali (12%) ed Euro 2,05 per utile d'impresa (10%), pari ad un costo medio orario stimato di Euro 22,48
5. Gli oneri per la sicurezza correlati a rischi da interferenze ai sensi dell'art. 26, comma 5, D. Lgs. 81/2008), non soggetti a ribasso, come da DUVRI allegato agli atti di progetto, sono pari a euro 700. Pertanto, la spesa per i servizi del presente appalto ammonta a complessivi € 1.135.434,40

Descrizione servizi/beni	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo
servizio di accoglienza/reception e assistenza agli organi istituzionali	7999000-4	P32856	703.118,40
servizi correlati alle attività di comunicazione	79822500-7	S 19200	431.616
Oneri della sicurezza			700
Importo totale dell'appalto			1.135.434,40

6. L'affidamento avviene mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. n. 50/2016, con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016, secondo quanto dettagliatamente previsto di seguito.

Art. 2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

1. PRESTAZIONE PRINCIPALE SERVIZIO DI ACCOGLIENZA/RECEPTION E ASSISTENZA AGLI ORGANI ISTITUZIONALI

Scheda tecnica – CPV 7999000-4

Tipologia delle Attività	a) <u>accoglienza/reception:</u> <u>a1) orientamento e prime informazioni per i cittadini</u> • fornire informazioni sugli orari di apertura degli uffici, sulla loro localizzazione e sulle competenze di ciascun servizio attraverso materiali o banche dati elaborate appositamente; • fornire informazioni di primo livello relative ai servizi e alle procedure comunali via telefono, via e-mail e con altri strumenti informatici; • fornire supporto ai cittadini per l'espletamento delle loro pratiche con la ricerca dei materiali e notizie sul sito web istituzionale; • ricevere segnalazioni da parte dei cittadini; • somministrare al pubblico questionari di <i>citizen satisfaction</i>; • supportare i cittadini per il rispetto delle modalità di accesso ai locali comunali; • collocare il materiale informativo negli appositi spazi espositivi e provvedere alla distribuzione all'utenza • supportare i cittadini nell'esercizio dell'accesso agli atti <u>a 2) apertura e chiusura dell'ente, prenotazione appuntamenti e gestione delle sale del Palazzo comunale:</u> • gestire le prenotazioni delle sale comunali da parte degli uffici e servizi; • gestire la prenotazione di appuntamenti con i vari servizi e con gli assessori via telefono, via e-mail e con altri strumenti informatici; • distribuire la corrispondenza negli uffici e quant'altro si renda necessario per il normale svolgimento delle attività, ivi compreso la gestione del flusso telefonico; • provvedere alla apertura e chiusura degli accessi agli Uffici comunali; • provvedere alla cura dei locali e delle sale del Comune con particolare attenzione ai mobili, alle suppellettili, alle piante, agli strumenti e a quant'altro esistente e necessario per lo svolgimento dell'attività negli stessi locali; • segnalare agli uffici competenti eventuali danneggiamenti e anomalie nel funzionamento degli impianti, nonché eventuali fatti anomali riscontrati durante il proprio orario di servizio. <u>b) assistenza e supporto tecnico agli Organi istituzionali dell'Ente:</u> • fornire supporto tecnico-logistico per l'allestimento/ disallestimento degli spazi in occasione delle iniziative istituzionali quali ricevimenti, cerimonie, matrimoni, riunioni del Consiglio Comunale, delle Commissioni Consiliari, ecc. nonché sorveglianza dei locali e sul corretto uso delle attrezzature e strumentazioni; • fornire assistenza audio-video, in occasione delle cerimonie istituzionali e delle sedute del Consiglio comunale e sue commissioni, anche in streaming, compresi montaggio/smontaggio attrezzature; • fornire collaborazione nella gestione del cerimoniale; Le attività di cui ai punti a) e b) prevedono anche la riproduzione di documenti ed elaborati di qualsiasi tipo mediante l'uso della strumentazione presente ai piani.
---------------------------------	---

	<u>c) riproduzione e stampa di documenti ed elaborati</u> • provvedere alla stampa manifesti, volantini, brochures, inviti ecc; • provvedere alla riproduzione di documenti di qualsiasi tipo ed elaborati tecnici. La suddetta attività potrà essere svolta utilizzando eventualmente le apparecchiature presenti presso la stamperia comunale posta al piano terra del Palazzo comunale.
Sede del servizio	Comune di Empoli – Palazzo comunale Via G. del Papa 41 ed eventuali altre sedi comunali.
Organizzazione delle attività	L'organizzazione delle attività dovrà avvenire tenendo conto di quanto di seguito indicato: I servizi sono svolti in orari di apertura dell'ente Di norma l'ente è chiuso il 30 novembre (Festa del Patrono) ed effettua un orario ridotto limitato all'orario del mattino nei giorni del 24 e 31 dicembre, se feriali. <u>attività di cui alla lett. a1)</u> Palazzo comunale - piano terra L'attività dovrà essere articolata prevedendo la compresenza di n. 2 operatori per tutto l'arco della settimana a partire dalle ore 8.00, per: cinque ore nei giorni di lunedì mercoledì e venerdì, per dieci ore nei giorni di martedì e giovedì e per tre ore il sabato. Dovrà inoltre essere prevista la presenza di un ulteriore operatore per quattro ore giornaliere, a partire dalle ore 8.30, dal lunedì al venerdì. Di norma nel mese di agosto viene effettuato un orario ridotto limitato all'orario del mattino <u>attività di cui alla lett. a2)</u> Palazzo Comunale - 1° piano L'ente è aperto dalle ore 7.30 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.00 alle ore 13.00 il sabato. Le attività dovranno essere articolate assicurando la copertura continuativa della fascia oraria sopra indicata e prevedere la compresenza di n. 2 operatori per tre ore e mezza nella mattinata ad esclusione del sabato. <u>attività di cui alla lett. b)</u> L'assistenza in occasione di iniziative istituzionali quali riunioni del Consiglio Comunale, delle Commissioni Consiliari, matrimoni, cerimonie istituzionali, ecc dovrà essere garantita sia nei giorni feriali sia nei giorni festivi. Gli orari saranno concordati in considerazione alle esigenze dell'ente. <u>attività di cui alla lett. c)</u> L'attività dovrà essere garantita dal lunedì al venerdì per quattro ore al mattino e in due pomeriggi la settimana per 2 ore e mezza a pomeriggio.
Requisiti degli Operatori	TITOLO DI STUDIO Per le attività di cui al punto a1) Diploma di scuola media superiore Frequenza di almeno un corso di formazione e aggiornamento nel campo della comunicazione pubblica e del cerimoniale Per le attività di cui ai punti a2), b) e c) Diploma di scuola dell'obbligo Frequenza di almeno un corso di formazione e aggiornamento nel campo della comunicazione pubblica e del cerimoniale

	COMPETENZE buona conoscenza della lingua italiana scritta e parlata; buona conoscenza dell'utilizzo del personal computer e, in particolare del pacchetto Libre office/Open office, e uso di strumenti Audiovisivi, della posta elettronica (ad es.: Microsoft Outlook, Zimbra) e del browser web (ad es.: Chrome, Microsoft Internet Explorer) ESPERIENZA PROFESSIONALE Esperienza di lavoro in servizio equivalente di almeno 4 anni da parte di ogni operatore impiegato. ULTERIORI REQUISITI: essere in possesso dei requisiti di professionalità, serietà e decoro indispensabili all'esecuzione del servizio, mantenere la massima riservatezza in ordine a fatti, atti, circostanze di cui sia venuto a conoscenza nello svolgimento del servizio; essere in possesso di adeguata formazione in materia di sicurezza sul lavoro con particolare riferimento alle misure antincendio e al primo soccorso. L'Amministrazione si riserva di chiedere in ogni momento gli attestati di formazione e quelli di aggiornamento come previsto dalla legislazione in materia di sicurezza.
MONTE ORE ANNUO PRESUNTO	10.952 h Il monte ore comprende anche l'attività di assistenza e supporto agli organi istituzionali stimati, in ragione delle esigenze dell'ente in 500 ore annue.

2 – PRESTAZIONE SECONDARIA - SERVIZI CORRELATI ALLE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE
Scheda tecnica - Cpv 79822500-7

Tipologia delle Attività	<u>a) servizi di supporto tecnico/organizzativo correlati alla comunicazione dell'Ente</u> • elaborazione di prodotti informatici e multimediali; • impaginazione e ottimizzazione grafica di servizi interattivi on line di informazione; • progettazione e realizzazione grafica di manifesti, volantini, gadget, ecc. per campagne di comunicazione pubblica; • aggiornamento delle sezioni e delle pagine del Sito Web ufficiale, contenente informazioni sulla struttura organizzativa, informazioni sui servizi, procedimenti, attività, decisioni dell'amministrazione comunale, rubriche, calendari appuntamenti, servizi interattivi, forum pubblici, sondaggi on line, sulla base delle richieste dei vari settori dell'ente; • progettazione e cura dell'architettura grafica del sito istituzionale dell'ente; • collaborazione con Ufficio Stampa e Urp nella progettazione e gestione di campagne informative e piani di comunicazione per la promozione di servizi ed eventi istituzionali; Nelle due settimane centrali del mese di agosto potrà essere disposto un orario ridotto, limitato al solo orario del mattino. <u>b) servizi fotografici e video</u> • realizzazione di servizi fotografici e/o audiovisivi a corredo di campagne informative e per la promozione delle attività dei servizi dell'ente; • realizzazione servizi fotografici a documentazione di iniziative ed eventi promosse dall'ente o cui lo stesso partecipa;
sede	Comune di Empoli – Palazzo comunale Via G. del Papa 41 ed eventuali altre sedi comunali

Organizzazione delle attività	L'organizzazione delle attività e dovrà avvenire tenendo conto di quanto di seguito indicato: I servizi sono svolti in orari di apertura dell'ente Di norma l'ente è chiuso il 30 novembre (Festa del Patrono) ed effettua un orario ridotto limitato all'orario del mattino nei giorni del 24 e 31 dicembre, se feriali, e per tutto il mese di agosto. <u>attività di cui al punto a)</u> le attività dovranno essere garantite di norma dal lunedì al venerdì per dieci ore giornaliere, assicurando una compresenza continuativa di n. 2 operatori onde garantire le specifiche competenze (grafica e informatico-multimediali) e in caso di necessità anche nei giorni di sabato e festivi. <u>attività di cui al punto b)</u> le attività dovranno essere garantite sia nei giorni feriali che nei giorni festivi in ragione delle esigenze dell'ente e dovranno essere svolte da personale con competenze specifiche nel campo della fotografia e/o video maker e sono stimate n. 1.200 ore annuali.
Requisiti degli Operatori	TITOLO DI STUDIO per le attività di cui al punto a) Diploma di scuola media superiore Frequenza di almeno un corso di formazione e aggiornamento nel campo della comunicazione pubblica COMPETENZE Competenze di gestione di strumenti di comunicazione on line Competenze specifiche per la gestione di siti web e realizzazione audiovisivi. Competenze per creazione materiali grafici In particolare competenze di: pacchetto Libre Office/Open office, linguaggio html, e software di gestione grafici e per la creazione di audiovisivi. Adeguate conoscenza della normativa che regola i servizi oggetto del presente appalto (a titolo puramente esemplificativo: Dlgs 33/2013 Linee guida per siti Web della PA, ecc.) ESPERIENZA LAVORATIVA Esperienza professionale in servizi di gestione di siti Internet di Enti Locali, con una esperienza di lavoro in un servizio equivalente di almeno 4 anni per ogni operatore impiegato per le attività di cui al punto b) competenze specifiche nel campo della fotografia e video maker
MONTE ORE ANNUO PRESUNTO	6400 h Il monte ore comprende anche l'attività di servizi fotografici e video stimati, in considerazione delle esigenze dell'ente in 1200 ore annue.

L'attività principale del presente appalto è costituita dal servizio di accoglienza e reception.
L'attività secondaria è costituita dai servizi correlati alla comunicazione.

Art. 3
MODALITÀ DI GESTIONE

1. La gestione, affidata all'aggiudicatario nel rispetto di quanto previsto al Titolo II – Obblighi dell'aggiudicatario e al Titolo III - Obblighi a carico del Comune, consiste nel dare attuazione al progetto presentato in sede di gara, che sia stato accettato dal Comune.
2. Il soggetto aggiudicatario è responsabile della gestione dei servizi in oggetto e vi provvederà impiegando gli operatori nel rispetto:
 - dei principi e delle finalità indicati nel presente capitolato speciale;
 - del proprio progetto organizzativo presentato in sede di gara;
 - delle migliorie e innovazioni organizzative elaborate e proposte nel corso della gestione;
 - della evoluzione del sistema della comunicazione pubblica, con particolare riferimento agli strumenti di comunicazione on line.

Art. 4
PERSONALE DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA

1. L'impresa è tenuta all'integrale e scrupoloso rispetto di tutte le norme vigenti (leggi, prescrizioni, circolari e decreti) in ordine all'attività svolta ed al personale impiegato.
2. L'impresa durante l'esecuzione dell'appalto deve garantire l'impiego degli operatori indicati nel proprio progetto organizzativo - gestionale necessari per garantire la continuità dei servizi.
3. Il referente tecnico coordinatore dell'appaltatore deve possedere:
 - a) Diploma di Scuola Media Superiore.
 - b) Avere frequentato almeno un corso di formazione e aggiornamento nel campo della comunicazione pubblica.

Art. 5
LOCALIZZAZIONE-SUPPORTI-ATTREZZATURE - DOCUMENTAZIONE INFORMATIVA

La sede ordinaria di svolgimento delle attività è individuata nell'ambito territoriale del Comune di Empoli. Per le attività di cui all'art. 2 "Servizi correlati alle attività di comunicazione" lett b) gli ambiti territoriali nei quali i rappresentanti dell'ente sono chiamati ad essere presenti.

I materiali, i supporti e le attrezzature potranno essere messi a disposizione dal Comune di Empoli.

Art. 6
DURATA E QUANTITÀ DELLA PRESTAZIONE COMPLESSIVA

1. Il contratto ha durata triennale a decorrere dalla data del verbale di consegna del servizio ed è eventualmente rinnovabile per ulteriori 3 anni.
2. L'ammontare complessivo presunto della prestazione distribuite nei servizi oggetto dell'appalto è stabilito in **17352** h annue.
3. L'attività espletata dovrà essere dettagliatamente rendicontata mensilmente, prima della presentazione della relativa fattura e, annualmente, con apposita relazione che indichi le attività svolte, le ore effettuate e la formazione svolta dagli operatori nel rispetto di quanto stabilito nel presente capitolato.

4. Il Comune di Empoli si riserva la facoltà del rinnovo dell'appalto per gli ulteriori 3 anni ai medesimi patti e condizioni del contratto originario, previo accertamento delle ragioni di convenienza e pubblico interesse. Il contraente non ha diritto al rinnovo e non può opporsi allo stesso.
5. L'Amministrazione si riserva la facoltà, previa comunicazione scritta, di disporre la proroga del contratto, ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per il periodo strettamente necessario all'effettuazione di una nuova procedura di gara e comunque per un periodo massimo di sei mesi, fatte salve diverse disposizioni di legge in materia che dovessero intervenire successivamente all'avvio del servizio. L'impresa affidataria è tenuta a garantire la prestazione del servizio fino all'individuazione del nuovo contraente ai medesimi prezzi, patti e condizioni del contratto in essere.
6. L'Amministrazione si riserva, nelle more di stipula del contratto, ai sensi dell'art. 32, comma 8, del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., di avviare l'esecuzione del contratto in via d'urgenza.

TITOLO II - OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

Art. 7 OBBLIGHI GENERALI

1. L'aggiudicatario si obbliga a assicurare il funzionamento dei servizi descritti all'art. 2 in attuazione del progetto presentato in sede di gara, realizzando quanto segue:
 - a. garantire, assumendosene gli oneri, il coordinamento tecnico degli operatori impegnati e predisporre, sulla base del disposto del precedente art. 2:
 1. il programma delle attività degli operatori contenente tempi e modalità per la realizzazione delle stesse;
 2. adeguato supporto per le attività la realizzazione di pubblicazioni, campagne informative, ecc.;
 3. adeguato supporto operativo ed organizzativo per la realizzazione di manifestazioni, eventi, e altre attività di promozione e comunicazione;
 - b. presentare il programma annuale e il relativo consuntivo per la formazione professionale, permanente e specifica, degli operatori nonché dei loro eventuali sostituti (anche attraverso la partecipazione a momenti formativi o di aggiornamento eventualmente concordati con il Comune di Empoli), con particolare riferimento ai contenuti e agli strumenti della comunicazione pubblica e alla normativa vigente in ordine ai servizi in oggetto secondo tempi, modalità e contenuti congrui con l'organizzazione del Servizio e con le linee programmatico/metodologiche dello stesso;
 - c. nominare il Referente tecnico Coordinatore per i rapporti con il Comune con i compiti indicati al successivo art. 13, e con i titoli previsti all'art. 4 del presente capitolato;
 - d. farsi carico, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, di tutti gli oneri, le spese, i rischi relativi alla prestazione dei servizi oggetto della presente gara, nonché ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento degli obiettivi previsti.
 - e. aderire alle verifiche disposte in qualsiasi momento dal Dirigente comunale competente, allo scopo di controllare la corretta esecuzione e l'esatto adempimento degli obblighi assunti con il presente appalto. Produrre, in particolare, tutte le documentazioni del caso sulla propria attività e su quella dei propri operatori impegnati nel servizio, a semplice richiesta del Dirigente competente e/o Direttore dell'esecuzione;
 - f. assumere l'onere contributivo degli operatori impiegati nella gestione del servizio secondo parametri stabiliti nel C.C.N.L. del settore, (per le prestazioni oggetto del presente contratto si assume a riferimento C.C.N.L. per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati/multiservizi), nel rispetto delle normative e degli accordi vigenti in materia nel territorio empoiese quanto a corrispettivo, inquadramento, responsabilità e ad osservare i conseguenti accordi sindacali provinciali e locali di natura normativa e retributiva anche se

scaduti fino alla loro sostituzione per tutta la durata dell'appalto sollevando l'Ente da ogni responsabilità al riguardo.

- g. farsi carico di tutte le spese necessarie, relative alla presenza dei propri operatori nei luoghi di svolgimento delle attività ed alla loro formazione e aggiornamento professionale, permanente e specifica;
- h. comunicare l'elenco nominativo di tutti i lavoratori che saranno utilizzati nell'esecuzione dell'appalto. L'elenco dovrà contenere per ogni unità lavorativa i dati dell'addetto, il livello di inquadramento e la posizione assicurativa. Durante l'esecuzione del contratto le variazioni di personale dovranno essere comunicate all'Amministrazione comunale prima dell'utilizzazione nel servizio, con l'indicazione per i nuovi nominativi di tutti i dati sopra richiesti.
- i. comunicare all'appaltatore, nel caso l'aggiudicatario decida di avvalersi di liberi professionisti o collaboratori (con o senza partita iva), la lettera di incarico con cui il libero professionista o il collaboratore viene chiamato ad operare all'interno dell'appalto.
- j. impegnarsi, qualora decida di avvalersi di agenzie per il lavoro somministrato o lavoratori in distacco, a comunicare preventivamente all'appaltatore il nome dell'agenzia o dell'impresa distaccante per il lavoro e il numero di lavoratori interessati
- k. applicare, se cooperativa, il contratto collettivo nazionale sia nella parte economica che normativa e territoriale anche ai soci lavoratori con rapporto di lavoro subordinato.

Art. 8 OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

- 1. L'Affidatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza anche occasionalmente, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente contratto. In particolare, si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza saranno rispettati anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale con il Comune di Empoli.
- 2. L'Affidatario è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e risorse, degli obblighi di riservatezza anzidetti.
- 3. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza il Comune ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., fermo restando che l'Affidatario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare al Comune stesso.

Art. 9 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'Affidatario acquisendo in proprio dagli utenti dati personali assume la qualifica di Responsabile esterno del Trattamento ai sensi del GDPR (General Data Protection Regulation) 2016/679.

Art. 10 SICUREZZA DEL LAVORO

- 1. Il soggetto aggiudicatario, quale datore di lavoro deve essere in regola con gli obblighi previsti dal D.Lgs n.81 del 9/04/2008 "Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro".
- 2. In particolare lo stesso Datore deve:
 - a) rispettare tutte le normative in materia di lavoro e di igiene e sicurezza

- b) provvedere all'adeguata formazione del personale addetto, nonché degli eventuali sostituti in materia di sicurezza secondo quanto previsto dal DLgs 81/2008 e succ. modif.
 - c) coordinarsi e cooperare con il Datore di lavoro committente per l'attuazione delle misure di prevenzione e protezione adottate in relazione all'attività svolta. In particolare si obbliga a partecipare, ove promossa dal Datore di lavoro committente, alla riunione di cooperazione e coordinamento prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto;
 - d) rendere edotti i lavoratori dei rischi specifici cui sono esposti sia per attività propria che in relazione alle informazioni ricevute dall'Amministrazione sui rischi relativi all'area in cui avvengono i servizi in appalto;
 - e) comunicare al Comune di Empoli in corrispondenza con l'inizio dell'appalto il nominativo del referente e della persona responsabile della sicurezza del personale presente sul luogo di lavoro e alla quale l'Amministrazione possa rivolgersi per i problemi inerenti la sicurezza e l'igiene del lavoro e non solo.
3. L'art. 26, comma 1 lettera b, del D.Lgs. 81/08 impone al datore di lavoro di fornire alle ditte aggiudicatrici dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui sono destinati ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività. Pertanto per il presente appalto è stato redatto il DUVRI indicante le misure da adottare per eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenze con le attività svolte presso i siti comunali da parte della ditta appaltatrice alla quale sarà affidato il servizio in oggetto.

Art. 11 FORMAZIONE OPERATORI

- 1. L'aggiudicatario deve operare affinché gli operatori siano sempre consapevoli del ruolo da loro svolto nei servizi in oggetto e siano adeguatamente preparati sulle tematiche relative ai servizi in oggetto. A questo scopo l'appaltatore si impegna a presentare, entro il 30 novembre di ogni anno, il piano di formazione degli operatori per l'anno seguente, con proposta motivata sulla base delle necessità emerse nel corso dell'anno e/o dell'evoluzione del settore della comunicazione, nei limiti del piano presentato in sede di offerta.
- 2. La formazione dovrà essere generale, su comunicazione, modalità di accoglienza, ascolto, citizen satisfaction, canali e strumenti di comunicazione ecc.;
- 3. Le spese per l'organizzazione della formazione sono a carico dell'appaltatore.
- 4. L'appaltatore si rende disponibile a far partecipare gli operatori ad eventuali momenti formativi organizzati dal Comune di Empoli, attinenti all'oggetto, secondo tempi e modalità congruenti con le prestazioni affidate e anche al di fuori dell'orario di servizio.
- 5. La partecipazione ad attività formative, anche organizzate dal Comune di Empoli, non può comportare costi aggiuntivi rispetto all'importo contrattuale; nessun corrispettivo aggiuntivo è dovuto da parte dell'ente per le ore di formazione, né sono a carico del Comune eventuali spese di trasferta e partecipazione ai corsi.

Art. 12 GESTIONE FLESSIBILITÀ

- 1. L'appaltatore deve garantire la piena disponibilità degli operatori, con le caratteristiche previste al precedente art. 2 (schede tecniche) per la gestione dei servizi oggetto dell'appalto.
- 2. L'appaltatore deve garantire che la presenza degli operatori sia programmata sulla base delle effettive esigenze del servizio e della programmazione, con possibilità di variazione, anche significativa, di orario per aumenti e riduzioni, a seconda del periodo dell'anno e del programma delle attività.

3. L'appaltatore, inoltre, si impegna a:
- a) mantenere in servizio il personale indicato in sede di gara, nel numero minimo di cui all'art. 2 e a provvedere alla sua immediata sostituzione, in caso di necessità, con personale idoneo che abbia uguali caratteristiche (o superiori), secondo i profili previsti all'art.2 del presente capitolato;
 - b) sostituire il personale solo per causa di forza maggiore;
 - c) in caso di sciopero dei propri dipendenti, a darne preavviso al Dirigente comunale competente con almeno cinque giorni di anticipo, tramite pec all'indirizzo comune.empoli@postacert.it;
 - d) trasmettere, in caso di sostituzione del personale, il curriculum professionale dei nuovi operatori attestante il possesso dei requisiti di cui all'art. 2;
 - e) comunicare preventivamente le assenze, anche brevi e temporanee, degli operatori e la contestuale sostituzione con operatori che possiedano le caratteristiche previste all'art. 2;
 - f) procedere alla sostituzione di uno o più operatori, su richiesta scritta del Dirigente comunale competente, in caso di ripetute e accertate inadempienze e nel caso in cui si sia determinata una situazione di incompatibilità ambientale per l'operatore o, comunque, lesiva del buon andamento del servizio;
 - g) garantire/programmare la disponibilità di un operatore sostituito con le caratteristiche previste all'art. 2 per le assenze programmabili (ferie, congedo straordinario di maternità, ecc.);
 - h) garantire la sostituzione tempestiva dei propri operatori con altri in possesso dei titoli individuati nel precedente art. 2.

Art. 13 **RAPPORTO COL REFERENTE COORDINATORE**

1. L'appaltatore deve nominare il Coordinatore quale referente tecnico per i rapporti con il Dirigente comunale/RUP e con il Direttore dell'esecuzione, per tutto quanto riguarda il presente appalto. In particolare per ciò che concerne:
- a) tutti gli adempimenti e le necessità connessi all'appalto per il buon funzionamento del servizio;
 - b) la gestione del personale, la distribuzione dei carichi di lavoro, l'assegnazione dei compiti specifici ai singoli operatori, il monitoraggio e la verifica dell'effettivo svolgimento delle attività, d'intesa con il Direttore dell'esecuzione e, per casi particolari, o complessi, e a fronte di divergenze, con il Dirigente/RUP;
 - c) il rendiconto e la gestione di quanto definito al punto precedente attraverso report mensili inviati al Dirigente comunale attraverso il Direttore dell'esecuzione.
 - d) L'Impresa deve comunicare per iscritto, prima dell'inizio del servizio, il nominativo del proprio "referente coordinatore", referente di provata capacità ed adeguata competenza nell'ambito dell'appalto, che abbia piena conoscenza delle norme che regolano lo svolgimento del servizio e disponga di poteri e mezzi adeguati a garantire l'assolvimento di tutti gli obblighi contrattuali, rappresentando ad ogni effetto l'Affidatario.
 - e) In caso di sostituzione del Responsabile del servizio dovrà essere data immediata comunicazione all'Amministrazione.
 - f) Il referente coordinatore, in particolare, ha il compito di programmare, coordinare, controllare e far osservare dal personale addetto all'esecuzione del servizio le funzioni e i compiti stabiliti e di intervenire, decidere e rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero insorgere in merito alla regolare esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto ed all'accertamento di eventuali danni.
 - g) Il referente coordinatore dovrà garantire sempre la sua reperibilità fornendo all'uopo un recapito telefonico (cellulare) e un indirizzo mail per le comunicazioni relative al servizio in argomento e dovrà essere in grado, su richiesta dell'Amministrazione, di intervenire personalmente sul luogo nel termine massimo di due ore.
 - h) Nei periodi di ferie o altra assenza del referente coordinatore, l'Affidatario deve indicare altra persona designata in temporanea sostituzione.

Art. 14 **AFFIANCAMENTO SUBENTRANTE**

1. Alla scadenza del contratto di cui al presente capitolato, l'affidatario si impegna a prestare la massima collaborazione ai fini di un adeguato trasferimento di informazioni e documentazione all'eventuale affidatario subentrante, secondo modalità e tempi concordati con il Comune.

Art. 15 CONTROLLO DELLA QUALITÀ

1. L'appaltatore è tenuto ad effettuare un controllo costante della qualità dei servizi oggetto dell'appalto. Tale controllo deve avvenire in via ordinaria con metodologie e strumenti rispondenti ai criteri di qualità previsti dagli standard europei, attraverso sistemi di rilevazione periodica che saranno pubblicati sui siti comunali. La rilevazione può anche essere effettuata su richiesta insindacabile del Comune di Empoli.

Art. 16 TRACCIABILITÀ FLUSSI FINANZIARI

1. L'appaltatore si obbliga a rispettare le norme sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art.3 della L. 136/2010, utilizzando uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane Spa, dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche.
2. Tutti i movimenti finanziari in entrata e in uscita relativi al presente contratto devono essere registrati sul conto corrente o sui c/c dedicati e devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, riportante, per ciascuna transazione posta in essere, il seguente n. CUP.
3. L'appaltatore, ai sensi dell'art.3, c.7, della legge sopra citata, comunica al Comune di Empoli gli estremi identificativi del c/c o dei c/c dedicati entro 7 gg. dalla loro accensione (oppure, se già accesi, dalla sottoscrizione del presente contratto) nonché, nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.
4. Il presente contratto è risolto di diritto in caso di inadempimento agli obblighi di cui sopra, ai sensi dell'art.3, c.8, della L. 136/2010.

TITOLO III - OBBLIGHI A CARICO DEL COMUNE

Art. 17 INDIRIZZI

1. Sono a carico del Comune di Empoli i seguenti obblighi:
 - a) indirizzo, programmazione, coordinamento e controllo dei servizi e delle attività oggetto dell'affidamento;
 - b) pagamento del corrispettivo dovuto, secondo le modalità previste agli artt. 19 e 20;
 - c) garantire la disponibilità della figura del Dirigente comunale competente, responsabile della gestione dinamica del contratto d'appalto. Quando nel presente Capitolato si fa riferimento alla suddetta figura dirigenziale, deve intendersi anche il Funzionario da lui delegato a norma dell'ordinamento comunale.

Il responsabile del procedimento svolge, in coordinamento con il direttore dell'esecuzione le attività di controllo e vigilanza nella fase di esecuzione, acquisendo e fornendo all'organo competente dell'amministrazione aggiudicatrice, per gli atti di competenza, dati, informazioni ed elementi utili anche ai fini dell'applicazione delle penali, della risoluzione contrattuale e del ricorso agli strumenti di

risoluzione delle controversie, secondo quanto stabilito dal codice, nonché ai fini dello svolgimento delle attività di verifica della conformità delle prestazioni eseguite con riferimento alle prescrizioni contrattuali; autorizza le modifiche, nonché le varianti contrattuali nei limiti di cui all'art. 106 del Codice;

2. Il Direttore dell'esecuzione (DEC) ha il compito di provvedere al controllo tecnico/contabile dell'esecuzione delle prestazioni dedotte negli Ordinativi di fornitura, di regolare i rapporti con il fornitore, verificare e quantificare eventuali danni arrecati dagli operatori durante la prestazione del servizio. In casi particolari, per la quantificazione di detti danni, il Direttore dell'esecuzione potrà avvalersi di esperti nominati dall'Amministrazione. Tale soggetto è tenuto a relazionarsi con il RUP nonché a fornire tutte le indicazioni richieste da quest'ultimo.

3. L'ente si impegna a garantire sistematici confronti con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative.

4. L'ente assicura la tempestiva applicazione dell'art. 30 commi 5, 5bis e 6 del D.Lgs 50/2016 pagando anche in corso d'opera, direttamente ai lavoratori, quanto dovuto come atto di responsabilità solidale.

Art. 18 CORRISPETTIVO E PAGAMENTI

1. Il corrispettivo di appalto, verrà determinato a misura ai sensi dell'art 3 c. 1 lett eeeee) del d.lgs 50/2016, tramite applicazione del ribasso offerto all'importo unitario a base di gara che è pari a 21,40 per la prestazione principale e 22,48 per la prestazione secondaria oltre a € 700,00 per oneri della sicurezza per la durata contrattuale che saranno corrisposti in quote annuali.
2. Con riferimento al monte ore indicato all'art.6 (17.352 annue), si stabilisce l'ammontare presunto dell'appalto in Euro 1.134.734,40 IVA esclusa, oltre ad Euro 700 per oneri sicurezza, riconoscendo a tale valore il carattere di stima in quanto il corrispettivo sarà determinato dalle prestazioni effettivamente rese.
3. Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del Codice l'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera stimati pari a Euro 920.588,16 nel triennio.
4. Con corrispettivo di appalto l'Affidatario si intende altresì compensato per qualsiasi onere derivante dalla fornitura di materiali e/o dall'acquisizione di tutti gli eventuali servizi strumentali allo svolgimento delle attività programmate per gli operatori impiegati nel servizio.
5. Il corrispettivo viene erogato a rate mensili posticipate, previa presentazione di relazioni mensili sull'attività svolta e di regolari fatture. Il pagamento da parte del Comune è effettuato entro 30gg (trenta) giorni dal ricevimento delle fatture. Qualora dovessero esservi ritardi nella liquidazione per incompletezza o irregolarità delle fatture o carenza di DURC aggiornato e regolare, il ritardo dei pagamenti non è imputabile all'Amministrazione comunale.
6. A garanzia dell'osservanza delle norme e delle prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori, sull'importo netto progressivo del servizio è operata una ritenuta dello 0,50% da liquidarsi, nulla ostando, dopo l'emissione del certificato di regolare esecuzione.
7. Al fine di consentire all'Amministrazione il/i pagamento/i, l'appaltatore è tenuto all'emissione tempestiva della relativa fattura elettronica, completa di tutti gli elementi previsti dalla normativa vigente e in regola con la disciplina in materia di tracciabilità dei pagamenti.
8. In caso di raggruppamento di imprese, la fatturazione nei confronti della Stazione appaltante viene eseguita pro quota da ogni impresa facente parte del raggruppamento, in relazione alle prestazioni di competenza eseguite da ciascuna (principio di diritto Agenzia delle Entrate 17.12.2018, n. 17).

9. L'Amministrazione committente, al fine di garantire la puntuale osservanza delle clausole contrattuali, può sospendere i pagamenti all'esecutore cui sono state contestate inadempienze, fino a che non si sia posto in regola con gli obblighi contrattuali. In caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva (DURC) relativo al personale dipendente dell'affidatario o del subappaltatore o dei soggetti titolari di subappalti e cottimi di cui all'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016, impiegato nell'esecuzione del contratto, la stazione appaltante trattiene dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi (art. 30 co. 5 D.Lgs. 50/16). In caso di ritardo accertato nel pagamento delle retribuzioni del personale dipendente dell'affidatario o del subappaltatore di cui all'art. 105 D.Lgs. 50/16, impiegati nell'appalto, il RUP ordina per iscritto il pagamento entro 15 (quindici) giorni all'appaltatore (art. 30 co. 6 D.Lgs. 50/16). Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato l'amministrazione committente paga anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'affidatario del contratto ovvero dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente nel caso di pagamento diretto (art. 30 co. 6 D.Lgs. 50/16). Qualora l'amministrazione committente non dovesse conoscere l'importo esatto ed i relativi dati necessari degli eventuali debiti rispettivamente dell'appaltatore o del subappaltatore, verrà effettuata una trattenuta sui rispettivi pagamenti fino al 20% degli stessi, fino a che l'Ente interessato non abbia comunicato la regolarizzazione della posizione contributiva. Avverso tale parziale sospensione di pagamento l'appaltatore, e rispettivamente il subappaltatore non potranno opporre alcuna eccezione. L'Amministrazione, in ottemperanza alle disposizioni previste dall'art. 48bis del DPR 29 settembre 1973, n. 602, con le modalità di cui al D.M. 18 gennaio 2008, n. 40 del Ministero dell'economia e delle finanze, per ogni pagamento di importo superiore a 5.000,00 (cinquemila/00) Euro, procederà a verificare se il beneficiario è inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento per un ammontare complessivo pari almeno a tale importo. Nel caso in cui risulti un inadempimento a carico del beneficiario, l'Amministrazione sospende per sessanta giorni successivi a quello della comunicazione il pagamento delle somme dovute al beneficiario fino alla concorrenza dell'ammontare del debito comunicato e segnalerà la circostanza all'agente della riscossione competente per territorio, ai fini dell'esercizio dell'attività di riscossione delle somme iscritte a ruolo. Decorso i sessanta giorni di cui al comma precedente l'Amministrazione procederà ai sensi dell'Art. 3, co. 5 e 6 del suddetto D.M. 18 gennaio 2008, n. 40. Nessun interesse sarà dovuto per le somme che non verranno corrisposte ai sensi di quanto sopra stabilito.

Art. 19

ANTICIPAZIONE E CLAUSOLA DI REVISIONE PERIODICA DEL PREZZO

1. Ai sensi dell'art. 35, comma 18, del D.Lgs. 50/2016 è prevista per il presente appalto la corresponsione all'appaltatore di una anticipazione pari al 20% dell'importo delle risorse finanziarie stanziare per l'appalto nel relativo esercizio finanziario, previa presentazione di garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa da costituirsi con le modalità indicate nel medesimo articolo. La suddetta anticipazione verrà compensata progressivamente nel corso dei pagamenti.

2. Le parti rinunciano a qualsiasi revisione delle condizioni economiche per i primi due anni contrattuali. Successivamente, l'eventuale richiesta di revisione dei prezzi dovrà pervenire esclusivamente per iscritto entro i 45 giorni successivi all'inizio del terzo anno contrattuale. La revisione, regolata dall'art. 106 comma 1 lett a) del Dlgs 50/2016 avverrà sulla base di una istruttoria condotta dal RUP. A tale scopo, la ditta appaltatrice dovrà produrre la documentazione atta ad indicare le motivazioni ed i documenti giustificativo che inducono la stessa a richiedere l'aumento dei prezzi. In assenza della definizione dei costi standardizzati per tipo di beni e servizio prescritti dalla normativa vigente, i prezzi verranno aggiornati avvalendosi dei parametri di riferimento quali l'indice ISTAT FOI escluso i tabacchi.

Art. 20
EVENTUALI VARIAZIONE DEL SERVIZIO E DEL CONTRATTO

1. Il Comune si riserva la facoltà di modificare le attività oggetto dell'appalto, nonché le modalità organizzative del servizio, comunicandolo per iscritto all'appaltatore. Qualora esse risultino significative si procede a una variante al contratto d'appalto originario con atto aggiuntivo.
2. Nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dall'Affidatario del servizio, se non è disposta dal RUP e preventivamente approvata dall'Amministrazione.
Le modifiche non previamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta.
3. Nel corso dell'esecuzione del contratto, l'Amministrazione committente per qualsiasi motivo può chiedere e l'esecutore ha l'obbligo di accettare, alle condizioni tutte del contratto, un aumento o una diminuzione dell'appalto fino alla concorrenza di un quinto. Quando sopra senza che ciò possa essere motivo per avanzare pretese di compensi ed indennizzi di sorta da parte dell'esecutore, né per esercitare il diritto alla risoluzione del contratto come specificato all'articolo 106, comma 12 del D.lgs. 50/2016. In caso di variazioni entro il quinto dell'importo contrattuale di cui all'art. 106 comma 12 del D.lgs. 50/2016 l'appaltatore è tenuto ad eseguire le nuove prestazioni, previa sottoscrizione di un atto di sottomissione, agli stessi prezzi e condizioni del contratto originario, senza diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni (Art. 22 comma 4 DM 49/2018). Ai fini della determinazione del quinto, l'importo contrattuale è formato dalla somma risultante dal contratto, aumentata dell'importo degli atti di sottomissione e degli atti aggiuntivi per varianti già intervenute, nonché dell'ammontare degli importi diversi da quelli a titolo risarcitorio, eventualmente riconosciuti all'appaltatore ai sensi degli articoli 205, 206 e 208 del codice (Art. 22 comma 4 DM 49/2018). Oltre tale limite del quinto l'appaltatore ha diritto alla risoluzione del contratto e alla liquidazione del prezzo delle prestazioni eseguite a termini di contratto, nonché del valore dei materiali utili esistenti nel luogo di esecuzione contratto.

Art. 21
VERIFICHE E CONTROLLI

1. Il RUP controlla l'esecuzione del contratto congiuntamente al direttore dell'esecuzione.
2. La verifica di conformità finale deve aver luogo entro 30 giorni dall'ultimazione della prestazione, salvo diverso termine previsto ai sensi dell'art. 113-bis comma 3 del D.Lgs 50/16. Il certificato di verifica di conformità ha carattere provvisorio e assume carattere definitivo decorsi due anni dalla sua emissione. Decorso tale termine, la verifica si intende tacitamente approvata ancorché l'atto formale di approvazione non sia stato emesso entro due mesi dalla scadenza del medesimo termine (art. 102 co. 3). Ai sensi dell'art. 113 bis co. 2 D.Lgs. 50/2016 all'esito positivo della verifica di conformità e comunque entro un termine non superiore a sette giorni il RUP rilascia il certificato di pagamento ai fini dell'emissione della fattura da parte dell'appaltatore.
3. Il certificato di pagamento non costituisce presunzione di accettazione, ai sensi dell'art. 1666, comma 2, c.c. Il certificato di verifica di conformità è rilasciato previo accertamento che le prestazioni sono state eseguite nei tempi stabiliti, a regola d'arte ed in conformità, in termini di quantità e qualità, alle prescrizioni contenute nei documenti contrattuali e eventualmente nelle condizioni migliorative offerte in sede di aggiudicazione o affidamento.
4. Prima dell'emissione del certificato, il direttore dell'esecuzione può sottoporre ad esame, a sua scelta, la qualità del servizio, senza che l'esecutore possa elevare contestazioni o pretese. Alle operazioni l'esecutore può farsi rappresentare da propri incaricati. Il certificato dovrà contenere l'indicazione e l'eventuale importo totale delle penali qualitative e/o da ritardo applicate e/o da applicarsi. Della verifica di conformità è redatto processo verbale che sarà sottoscritto da tutte le parti intervenute.
5. Il certificato di verifica di conformità viene trasmesso per la sua accettazione all'esecutore che deve firmarlo entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento dello stesso. All'atto della firma egli può aggiungere

le contestazioni che ritiene opportune, rispetto alle operazioni di verifica di conformità. Nel caso di servizi di importo inferiore alla soglia di cui all'art. 35 del D.Lgs. 50/2016 e di espressa previsione contenuta nella parte II del presente capitolato speciale il certificato di verifica di conformità è sostituito dal certificato di regolare esecuzione (art. 102 co. 2 D.Lgs. 50/16).

TITOLO IV - CLAUSOLE CONTRATTUALI

Art. 22 INADEMPIMENTI E PENALITÀ

1. Qualora si verificassero da parte dell'appaltatore inadempimenti o ritardi rispetto agli obblighi contrattuali, il Comune si riserva la facoltà di applicare, fatti salvi comunque il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno, nonché gli eventuali recessi e risoluzioni del contratto, le seguenti penalità:
 - a) inosservanza degli orari di servizio stabiliti (salvo che il fatto non costituisca inadempimento più grave): Euro 100,00 per ogni singola infrazione;
 - b) mancata sostituzione di un operatore nei termini e nel rispetto delle modalità di cui al presente capitolato: Euro 250,00 per ogni singola infrazione;
 - c) qualora la mancata sostituzione di un operatore determini la chiusura del servizio o renda impossibile la realizzazione delle iniziative previste: Euro 1.000,00;
 - d) mancata sostituzione definitiva di un operatore a richiesta del Dirigente/RUP nel caso di accertata inadeguatezza dello stesso, nello svolgimento delle attività affidate: € 200 per ogni giorno di permanenza in servizio dell'operatore;
 - e) mancata realizzazione di attività o iniziative approvate, salvo i casi in cui l'appaltatore dimostri che la mancata realizzazione non sia a lui imputabile: Euro 1.000,00; nel caso di parziale imputabilità del fatto ostativo, la penale è proporzionalmente ridotta su decisione del Dirigente/RUP o Direttore dell'esecuzione;
 - f) per gravi mancanze nella realizzazione delle attività (errori nelle informazioni per le pubblicazioni, mancato rispetto delle procedure e dei tempi per la realizzazione di iniziative, ecc.) che costituiscano danno per l'Amministrazione Comunale e i cittadini: Euro 1.000,00; nel caso in cui si tratti di errori nelle pubblicazioni, l'appaltatore deve provvedere a proprie spese, a richiesta del Comune, alla ristampa della pubblicazione o dei correttivi necessari (errata corrige);
 - g) per comportamento scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza, accertato a seguito di procedimento in cui sia garantito il contraddittorio: da Euro 250,00 a euro 1.500,00 per ogni singolo evento, secondo la gravità, salvo che il fatto non costituisca più grave inadempimento. Il perdurare del comportamento scorretto o sconveniente o, comunque, il suo ripetersi per più di due volte, comporta la sostituzione del personale interessato. La mancata sostituzione del personale, entro 10 giorni dal terzo accertamento, comporta la risoluzione del contratto. In questo caso, il Comune si riva sulla cauzione;
 - h) mancata presentazione, nei termini stabiliti, per due volte consecutive delle relazioni e/o dei programmi e piani previsti all'art. 3, Modalità di gestione, ed in altre parti del capitolato: una penalità, per il primo mese, di € 1.000,00 e di € 2.000,00 per ogni mese successivo;
 - i) mancato rispetto di ogni singola prescrizione del capitolato o del progetto diversa da quanto previsto ai punti a), b), c), d), e), f), g), h): fino ad un massimo di Euro 1.500,00 giornalieri in rapporto alla gravità del danno arrecato ed al ripetersi degli episodi.
2. Le contestazioni delle irregolarità sono effettuate per iscritto all'appaltatore.
3. La ditta ha facoltà di presentare controdeduzioni entro il termine di 10 giorni dal ricevimento della contestazione; la loro adeguatezza è valutata dal Dirigente/RUP. Onde rendere effettiva l'applicazione delle sanzioni, il Dirigente/RUP competente potrà avvalersi direttamente della

cauzione, con obbligo dell'appaltatore di ricostituirla nell'importo originario. È ammessa la compensazione fra sanzione e credito dell'impresa, ai sensi dell'art. 1252 c.c.

4. L'importo delle penali, ove non sia predeterminato, è graduato in relazione all'importanza dell'inadempimento, del danno arrecato al funzionamento del servizio, al ripetersi degli episodi, ed al danno arrecato all'immagine complessiva del Servizio e del Comune.
5. Il pagamento della penale non esonera l'Impresa dall'obbligazione di risarcire l'eventuale danno arrecato al Comune e/o terzi in dipendenza dell'inadempimento.
6. Il pagamento della penale è effettuato entro 30 giorni dalla notifica o dalla ricezione della comunicazione effettuata mediante PEC.
7. L'applicazione di una penalità non impedisce l'eventuale risoluzione del contratto per inadempimento.
8. Il Comune si riserva la facoltà di ordinare e di fare eseguire, a spese dell'appaltatore, le prestazioni necessarie per il regolare svolgimento del servizio, resesi necessarie per inadempimento dello stesso.

Art. 23 CAUZIONE PROVVISORIA

1. L'impresa che partecipa alla gara costituisce un deposito cauzionale provvisorio, a garanzia della serietà della sua partecipazione, pari al 2% dell'importo complessivo, ai sensi dell'art. 93 del D.lgs 50/2016. Tale garanzia può essere costituita in contanti o in titoli del debito pubblico o garantiti dallo Stato al corso del giorno del deposito, presso la Tesoreria Comunale, a titolo di pegno a favore del Comune di Empoli, o mediante fideiussione bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del d. lgs 1/93 n.385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzia a ciò autorizzati dal Ministero dell'Economia e delle finanze. La cauzione come sopra descritta deve avere validità per almeno 180 giorni dalla data di presentazione dell'offerta e prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile e la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta del Comune di Empoli e deve contenere l'impegno a rilasciare, in caso di aggiudicazione, a richiesta del concorrente, la garanzia definitiva richiesta all'art. 25 del presente Capitolato; deve contenere altresì l'impegno al prolungamento della durata oltre i 180 gg. a richiesta del RUP, qualora l'esito della gara e la stipula del contratto non dovessero aversi in tale lasso di tempo, vista la procedura prescelta.
2. Tale cauzione potrà essere incamerata qualora l'aggiudicatario non intenda stipulare il contratto nei termini indicati dall'Amministrazione; essa verrà restituita ai concorrenti non aggiudicatari con le modalità e nei termini di cui all'art. 93 del Codice dei contratti pubblici. La stessa verrà svincolata in favore dell'aggiudicatario ad avvenuta sottoscrizione del contratto di appalto.

Art. 24 CAUZIONE DEFINITIVA E ASSICURAZIONE

1. L'appaltatore presenta, all'atto della stipulazione, idonea cauzione definitiva pari al 10 % dell'importo complessivo dell'appalto per la durata contrattuale, avente le caratteristiche indicate nella richiesta documenti all'aggiudicatario e valida di oltre sei mesi successivi alla scadenza del contratto, a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi assunti e dell'eventuale risarcimento dei danni comunque derivanti dall'inadempimento degli obblighi contrattuali. Qualora il prezzo offerto dall'impresa aggiudicataria sia eventualmente corrispondente a ribasso superiore al 10%, l'importo della cauzione è incrementato proporzionalmente in base al principio fissato dall'art. 103, comma 1, del D.Lgs. 50/2016.

2. Se la cauzione è costituita con polizza fidejussoria bancaria o assicurativa deve contenere espressamente le clausole di rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e della sua operatività entro 15 giorni dal ricevimento della semplice richiesta scritta del Dirigente e deve essere conforme allo schema tipo di cui al DM 19/01/2018, n. 31.
3. Nel caso in cui il Comune si rivalga sulla cauzione, l'appaltatore deve provvedere immediatamente al reintegro dell'importo di cui al comma 1. In caso di inadempimento da parte dell'appaltatore, la cauzione viene reintegrata d'ufficio, a spese dell'appaltatore stesso, prelevandone il Comune l'importo dal corrispettivo da pagare, di cui agli artt.20 e 21.
4. Qualora l'appaltatore risultasse in possesso di certificazione di qualità specifica, ovvero relativa alle attività che sono nell'oggetto del presente capitolato o a parte delle stesse, la suddetta cauzione definitiva può ridursi al 50% dell'importo complessivo dell'appalto per la durata contrattuale, così come previsto dall'art. 93 comma 7 del D.Lgs. 50/2016 (in caso di eventuale Rti, tutte le imprese devono essere certificate per ottenere tale agevolazione).
5. Il Comune può rivalersi sulla cauzione per:
 - a) la copertura delle spese conseguenti al ricorso all'esecuzione d'ufficio o di terzi, necessario per limitare i negativi effetti dell'inadempimento dell'aggiudicatario e dell'appaltatore;
 - b) la copertura delle penalità di cui all'art. 22;
 - c) la copertura delle spese di indizione di una nuova gara per il riaffidamento del servizio, in caso di risoluzione anticipata del contratto per inadempimento dell'appaltatore;
 - d) il risarcimento di ulteriori danni cagionati dall'inadempimento dell'impresa.
6. L'Appaltatore risponde direttamente di tutti gli eventuali danni arrecati a persone e/o cose che risultassero prodotti dal personale da esso dipendente e da eventuali subappaltatori.
7. L'Impresa si obbliga a provvedere alla riparazione o sostituzione di quanto danneggiato con oneri propri; l'accertamento dei danni sarà effettuato dal Dirigente competente/RUP con il rappresentante della Ditta o, in caso di assenza, con l'assistenza di due testimoni, anche dipendenti comunali, senza che l'appaltatore abbia nulla da eccepire.
8. L'appaltatore è tenuto a stipulare polizza assicurativa R.C., da presentare preliminarmente alla stipulazione, a copertura di qualsiasi danno che possa derivare a fabbricati, persone (compresi i propri operatori), cose proprie e/o di terzi, nonché a copertura dei rischi derivanti dalla gestione dei servizi che formano oggetto dell'appalto, per cause ascrivibili all'appaltatore o ai propri operatori o a subappaltatori.
9. Tale polizza deve prevedere massimali per RCT e per RCO non inferiori ad € 3.000.000,00 con limite per sinistro di € 3.000.000,00. La polizza deve prevedere l'estensione delle coperture assicurative anche ad eventuale personale volontario, qualora impegnato nei servizi, e deve avere la durata coincidente con quella stabilita per la cauzione definitiva.
L'appaltatore si impegna a comunicare, almeno 30 giorni prima di ogni cadenza annuale del presente contratto, l'avvenuto rinnovo della polizza assicurativa suddetta, con comprova del relativo pagamento del premio. Tale impegno deve essere rispettato fino alla data coincidente con la scadenza della cauzione di cui al precedente c.1 (cauzione definitiva).

Art. 25 RISOLUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO

1. Nel caso di inadempimento da parte dell'appaltatore, il Dirigente competente/RUP inoltra allo stesso tramite PEC., apposita diffida ad adempiere, in forma scritta, assegnando un termine non superiore a giorni 3 (tre) naturali e consecutivi per gli interventi relativi all'utenza e non superiore a giorni 10 (dieci) per ogni altro tipo di intervento; tale termine decorre dal ricevimento della diffida da parte dell'appaltatore.

2. Il contratto può essere risolto unilateralmente dal Comune. In particolare, il contratto può essere risolto per inadempimento nei casi previsti dall'art. 1453 del Codice Civile e dall'art. 108 del D.lgs 50/2016. Nei seguenti casi il Comune si riserva la facoltà di avvalersi della clausola risolutiva espressa di cui all'art.1456 C.C.:
 - a) gravi violazioni degli obblighi contrattuali, con particolare riferimento a quelli previsti all'art. 24 del presente capitolato, non eliminate dall'appaltatore anche a seguito di diffida formale ad adempiere;
 - b) sospensione o abbandono o mancata effettuazione, da parte del personale addetto, del servizio affidato;
 - c) impiego di personale in numero oppure di professionalità non sufficiente a garantire il livello di efficacia ed efficienza del servizio;
 - d) ripetute e gravi violazioni degli orari di presenza degli operatori, come concordati;
 - e) danno arrecato a utente/i dei servizi, dovuto a comportamenti negligenti, dolosi o colposi da parte del personale dell'appaltatore;
 - f) inosservanza delle leggi, norme e regolamenti relativi al personale impiegato nel servizio e mancata applicazione del contratto collettivo di lavoro, oppure delle norme sulla sicurezza;
 - g) gravi danni a impianti ed attrezzature di proprietà del Comune dovuti a comportamento doloso o gravemente colposo del personale dell'appaltatore;
 - h) in caso di evasione fiscale, frode e fallimento dell'impresa.
3. La risoluzione comporta tutte le conseguenze di legge e di contratto, compresa la facoltà del Comune di affidare il servizio a terzi, oppure al soggetto che segue nella graduatoria determinatasi in esito alla gara.
4. All'Appaltatore verrà corrisposto il prezzo contrattuale del servizio utilmente effettuato, sino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità, le spese, i danni. Per l'applicazione di tali disposizioni, il Comune potrà rivalersi su eventuali crediti dell'appaltatore, nonché sulla cauzione, senza bisogno di diffide formali.

Art. 26 RECESSO

1. È fatto salvo il diritto di recesso del Comune per sopravvenuti motivi di pubblico interesse e nel caso in cui non vi siano le condizioni per l'emissione del certificato di conformità di cui al precedente art. 22. La volontà di recesso viene comunicata all'impresa affidataria del Dirigente comunale competente/RUP, previa motivata deliberazione della Giunta comunale.
2. Qualora l'Appaltatore dovesse recedere dal contratto prima della scadenza naturale dello stesso, il Comune potrà rivalersi sulla cauzione, facendo salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

Art. 27 CONTROVERSIE

1. Per qualsiasi controversia di eventuale competenza dell'autorità giudiziaria che potesse insorgere tra l'ente e l'aggiudicatario, unico foro competente è quello di Firenze.
2. L'insorgere di un eventuale contenzioso non esime l'appaltatore dall'obbligo di eseguire le prestazioni contrattuali.

Art. 28 DOMICILIO LEGALE e SEDE OPERATIVA

1. A tutti gli effetti del contratto, l'aggiudicatario elegge domicilio legale nell'ambito del territorio del Comune di Empoli.

**Art. 29
SUBAPPALTO**

1. Per quanto concerne il subappalto si fa espresso riferimento a quanto previsto dall'art. 105 del D.lgs 50/2016.

**Art. 30
CLAUSOLA SOCIALE E ALTRE CONDIZIONI PARTICOLARI DI ESECUZIONE**

- 1 Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81 .
- 2 Per quanto sopra in sede di gara l'operatore economico concorrente deve presentare, a pena di esclusione, unitamente all'offerta economica, un progetto di assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale per i lavoratori, nonché la relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico).
- 3 Si riportano di seguito le informazioni utili per l'esercizio del riassorbimento.

Elenco del personale impiegato

Operatore	Tipologia contrattuale	Orario contrattuale svolto su servizio	CCNL	Livello di inquadramento	N° scatti di anzianità	Elementi retributivi aggiuntivi	Soggetti svantaggiati /disabili
1	Tempo indeterminato	Part time 83,75%	Multiservizi impiegati	3	3	Accordo integrativo € 54,95 Scatti anzianità congelati € 60,90	/
2	Tempo indeterminato	Part time 90%	Multiservizi impiegati	2	3	Accordo integrativo € 53,01 Sc. Anz. Cong. € 19,73	/
3	Tempo indeterminato	Part time 27,50%	Multiservizi impiegati	2	3	Accordo integrativo € 53,01 Superminimo € 21,93	/

						Sc. Anz. Cong. € 19,73	
4	Tempo indeterminato	Part time 17,50%	Multiservizi impiegati	2	1	Accordo integrativo € 53,01	/
5	Tempo indeterminato	Part time 73,75%	Multiservizi impiegati	3	3	Accordo integrativo € 54,95 Sc. Anz. Cong. € 20,30	/
6	Tempo indeterminato	Part time 60%	Multiservizi impiegati	3	3	Acc. Integr. € 54,95 Superminimo € 29,11 Sc. Anz. C. € 20,30	/
7	Tempo indeterminato	Part time 20%	Multiservizi impiegati	3	/	Acc. Integr. € 54,95	/
8	Tempo indeterminato	Part time 87,50%	Multiservizi impiegati	3	3	Acc. Integr. € 54,95 Superminimo € 29,11 Sc. Anz. € 20,30	/
9	Tempo indeterminato	Part time 78,75%	Multiservizi impiegati	3	3	Acc. Integr. € 54,95 Superminimo € 29,11 Sc. Anz. € 20,30	/
10	Tempo indeterminato	Part time 76,25%	Multiservizi impiegati	3	3	Acc. Integr. € 54,95 Superminimo € 29,11 Sc anz. C. € 20,30	/
11	Tempo indeterminato	Part time 88,75%	Multiservizi impiegati	4	3	Acc. Integr. € 55,80 Superminimo	/

						€ 49,61	
						Sc. Anz. C. € 20,66	
12	Tempo indeterminato	Part time 33,75%	Multiservizi impiegati	4	2	Acc. Integr. € 55,80	/
13	Tempo indeterminato	Part time 88,75%	Multiservizi impiegati	4	3	Acc. Integr. € 55,80	/
						Sc. Anz. € 40,60	
14	Tempo indeterminato	Part time 15%	Multiservizi impiegati	6	3	Acc. Integr. € 61,64	/
						Sc. Anz. € 68,49	

Per lo svolgimento del servizio di supporto agli organi istituzionali (numero di ore variabile a seconda delle esigenze dell'Ente) si è proceduto in parte con il momentaneo ampliamento del part-time dell'operatore 4 (fino ad un part-time 20%/25% a seconda dei periodi) e in parte con il ricorso al lavoro a chiamata (contratto di lavoro intermittente, tempo indeterminato, 2° livello multiservizi con accordo integrativo €53,01)

Oltre al personale dipendente è stato stipulato con un fotografo professionista un contratto di collaborazione professionale per la realizzazione dei servizi fotografici richiesti.

- 4 Potendo ricavarsi dal Progetto elementi economici la Stazione appaltante ha dato indicazione che tale documento venga inserito nell'ultima busta - che in sequenza – sarà aperta
- 5 Il personale dovrà essere inquadrato correttamente per categoria e profilo e svolgere attribuzioni e mansioni corrispondenti alle declaratorie del profilo di inquadramento
- 6 L'impresa aggiudicataria che, nell'esecuzione di una qualsiasi delle opere rientranti nella sfera di applicazione del presente contratto di appalto, affidi in subappalto, è tenuta a fare obbligo all'impresa subappaltatrice di applicare nei confronti dei lavoratori lo stesso trattamento economico e normativo previsto per il personale impiegato dall'impresa appaltatrice.
- 7 In caso di cessione o trasformazione in qualsiasi modo dell'azienda, non si risolve il rapporto di lavoro ed il personale ad essa addetto conserva tutti i suoi diritti nei confronti del nuovo proprietario a meno che non sia avvenuta regolare liquidazione di ogni ragione di credito e di diritto da parte dell'azienda cedente.
- 8 In caso di fallimento dell'azienda, seguito dal licenziamento del lavoratore, o in caso di cessazione dell'azienda, il lavoratore avrà diritto all'indennità di preavviso e al t.f.r. come per il caso di licenziamento.
- 9 Qualora si verifichi una delle ipotesi previste all'art. 110, 1 comma d.lgs. n. 50/2016, il soggetto economico subentrante si impegna a utilizzare prioritariamente il personale della società già aggiudicataria della procedura in oggetto qualora sia in possesso della professionalità richiesta e a condizione che ciò sia compatibile con l'organizzazione d'impresa della ditta e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste.
- 10 A tal fine, l'impresa già aggiudicatrice darà preventiva comunicazione, ove possibile nei 15 giorni precedenti, alle rappresentanze sindacali aziendali e territoriali competenti, fornendo altresì informazioni sulla consistenza numerica degli addetti interessati, sul rispettivo orario settimanale, indicando quelli impiegati nell'appalto in questione da almeno 4 mesi.

- 11 L'impresa uscente deve consegnare all'impresa subentrante l'elenco del personale così composto:
- nominativo;
 - data di assunzione nel settore;
 - data di assunzione nell'azienda uscente;
 - orario settimanale;
 - livello di inquadramento;
 - codice fiscale.

Deve inoltre fornire la seguente documentazione:

- applicazione della normativa in materia di sicurezza sul lavoro;
- formazione;
- documentazione sanitaria, entro i limiti di riservatezza stabiliti dalle normative vigenti;
- lista personale assunto ai sensi della legge n. 482/1968 e n. 68/1999. 15 giugno 2015, n. 81.

Art. 31

CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI

1. In applicazione dell'art. 17 del d.P.R. n. 62/2013, l'Affidatario si obbliga, nell'esecuzione del contratto, al rispetto, per quanto compatibili, del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici approvato con il medesimo d.P.R. n. 62/2013 e del Codice di comportamento del Comune di Empoli
2. L'Affidatario è tenuto a sua volta a consegnarne copia agli operatori che saranno impiegati nel servizio fornito.
3. La violazione degli obblighi di comportamento costituisce causa di risoluzione del rapporto contrattuale ai sensi dell'art. 2, comma 3, del citato d.P.R. n. 62/2013.

Art. 32

CLAUSOLA ANTICORRUZIONE

1. L'impresa aggiudicataria si impegna a dare comunicazione tempestiva alla Prefettura e alla Autorità Giudiziaria dei tentativi di concussione che siano in qualche modo manifestate nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti dell'impresa. Il predetto adempimento ha natura essenziale ai fini della esecuzione del contratto e il relativo adempimento darà luogo alla risoluzione espressa del contratto stesso, ai sensi dell'art. 1456 cc., ogni qualvolta nei confronti di pubblici amministratori che abbiano esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 del codice penale.

Art. 33

CESSIONE DEL CONTRATTO

1. È vietata la cessione anche parziale del contratto da parte dell'appaltatore fatti salvi i casi di cessione d'azienda e atti di trasformazione, fusione, scissione di impresa per i quali si applicano le disposizioni di cui all'art. 106 del D.lgs 50/2016.
2. La cessione di crediti è disciplinata dall'art. 106 del D.lgs 50/2016.comma 13

Art. 34
SPESE CONTRATTUALI E DI TRASFERITA

1. Tutte le spese di contratto e di eventuale registrazione ed altre spese accessorie e dipendenti sono a carico dell'appaltatore.

Art. 35
RINVIO

1. Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente capitolato e negli altri documenti di gara e di contratto si fa riferimento a tutte le vigenti disposizioni di legge e di regolamento che siano applicabili, al Codice Civile.

TITOLO V - DISPOSIZIONI REGOLATRICI DELLA GARA

Art 36

REQUISITI

L'affidamento dell'appalto avviene mediante procedura aperta preceduta da bando pubblico di gara ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs 50/2016.

In applicazione della normativa vigente in materia di appalti pubblici, con particolare riferimento al D. Lgs. 50/2016 sono ammessi alla gara gli operatori economici che dimostrino di essere in possesso dei seguenti requisiti:

a) REQUISITI DI ORDINE GENERALE

I concorrenti dovranno essere esenti dalle clausole di esclusione di cui all'art. 80 del D.lgs 50/2016.

Sono comunque esclusi gli operatori economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'art. 53, comma 16-ter, del D.lgs. del 2001 n. 165.

La mancata accettazione delle clausole contenute nel protocollo di legalità/patto di integrità allegati alla legge speciale di gara costituisce causa di esclusione dalla gara, ai sensi dell'art. 1, comma 17 della l. 190/2012.

b) REQUISITI DI ORDINE PROFESSIONALE

1) Iscrizione alla Camera di Commercio per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara (per la prestazione principale servizio di accoglienza/ reception e assistenza agli organi istituzionali e per la prestazione secondaria servizi correlati alle attività di comunicazione) o in un registro professionale o commerciale dello Stato di residenza.

2) Per le cooperative o consorzi di cooperative, iscrizione nell'Albo delle società delle cooperative istituito presso il Ministero dello sviluppo economico, ai sensi del D.M. 23/06/2004. Per le cooperative sociali è richiesta anche l'iscrizione presso gli Albi delle cooperative sociali regionali, ove istituiti presso le competenti regioni

3) In caso di soggetti per cui non siano previste le precedenti iscrizioni, ne va addotta la precisa motivazione e/o dispensa di legge.

Le finalità statutarie devono comunque comprendere la gestione delle prestazioni oggetto del presente affidamento.

c) REQUISITI DI CAPACITÀ' ECONOMICA E FINANZIARIA

1) Avere realizzato un fatturato globale d'impresa nel triennio 2017-2018-2019 non inferiore ad euro 1.150.000 (I.V.A. esclusa).

Tale requisito, di natura economica-finanziaria, è richiesto in quanto ritenuto essenziale per dimostrare la solidità dell'operatore nel settore di attività all'interno del quale rientra l'oggetto dell'appalto.

d) REQUISITI DI CAPACITÀ' TECNICO PROFESSIONALE

1) avere svolto con buon esito nel triennio 2018-2019-2020 prestazioni di accoglienza e/o reception per enti pubblici/aziende private per un valore complessivo non inferiore a euro 350.000,00 (IVA esclusa).

2) avere svolto con buon esito nel triennio 2018-2019-2020 prestazioni di servizi di progettazione grafica ed elaborazione di prodotti multimediali per la comunicazione per enti pubblici/aziende private per un valore complessivo non inferiore alla metà di quello a base della presente gara pari a euro **200.000** (IVA esclusa).

Per i servizi non ultimati e quindi in corso di esecuzione verrà preso come riferimento il servizio fatturato alla data di pubblicazione del bando.

Art. 37

REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE

1. L'affidamento dell'appalto avviene mediante procedura aperta preceduta da bando pubblico di gara ai sensi art. 60 del D. Lgs. 50/2016.
2. In applicazione della normativa vigente in materia di appalti di pubblici servizi, con particolare riferimento al D.Lgs 50/2016 e s.m.i., sono ammesse alla gara gli operatori economici che dimostrino di essere in possesso dei requisiti previsti dal bando.

Art. 38

CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA E MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE

1. Criterio di aggiudicazione

Offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo (art. 95 d.lgs 50/2016), in base ai seguenti elementi di valutazione e relativi coefficienti espressi in centesimi:

- a) offerta tecnico-qualitativa: punti massimi 80
- b) offerta economica: punti massimi 20

La valutazione della migliore offerta e quindi la scelta del soggetto affidatario del contratto viene effettuata da apposita Commissione Giudicatrice.

VALUTAZIONE ELEMENTO OFFERTA TECNICA

a) Offerta tecnico-qualitativa: punti massimi 80

L'offerta tecnico-qualitativa verrà valutata sulla base dei criteri di seguito esplicitati:

Ai fini della valutazione, l'operatore economico dovrà presentare un progetto organizzativo contenuto in una relazione di massimo 8 pagine (16 facciate) con testo scritto in carattere Arial max 40 righe in corpo 11.

La relazione dovrà essere articolata nell'ordine dei punti sotto indicati che costituiscono i criteri di valutazione dell'offerta tecnica

1. Organizzazione e gestione dei servizi richiesti

Saranno valutati metodi e procedure adottate a garanzia della corretta esecuzione e continuità dei servizi che la ditta intende approntare in rapporto alle funzioni e ai compiti oggetto dell'appalto. Max punti 30

2. Adeguatazza struttura organizzativa

Sarà valutata la modalità di funzionamento del gruppo di lavoro proposto e piano di sostituzione del personale eventualmente assente o di quello che dovesse cessare in corso di svolgimento del servizio, in funzione del rispetto degli orari di svolgimento delle attività, limitando al massimo il turn over in modo da assicurare continuità e garanzia di qualità dei servizi.

Saranno inoltre valutate le modalità organizzative di reperibilità per le sostituzioni non programmate, per imprevisti e/o emergenze. Max punti 25

3. Sistemi di controllo

Saranno valutata la modalità di interazione con la stazione appaltante e di rendicontazione mensile dei servizi espletati con l'indicazione dei supporti tecnologici utilizzati. Descrizione delle modalità degli strumenti per il sistema di controllo indicandone le tipologie applicate che verranno messe a disposizione della stazione appaltante. Max punti 10

4. Formazione e aggiornamento del personale da svolgersi nel triennio.

Saranno valutati il numero di corsi di aggiornamento sui temi della comunicazione e relazione con il pubblico e il numero di ore di formazione a cui si prevede di sottoporre ciascun addetto durante il periodo di esecuzione del contratto. Max punti 15

Metodi di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta tecnica

1 A ciascuno degli elementi di valutazione cui è assegnato un punteggio è attribuito un coefficiente sulla base del metodo di attribuzione discrezionale di un coefficiente variabile da 0 a 1 da parte di ciascun Commissario.

A tale proposito si specifica che il coefficiente può assumere i seguenti livelli di valutazione:

Coefficiente	Grado di giudizio	Criterio di valutazione
1,00	Eccellente	E' ragionevolmente esclusa la possibilità di soluzioni migliori
0,80	Ottimo	Aspetti positivi elevati e buona rispondenza alle aspettative
0,60	Buono	Aspetti positivi evidenti ma inferiori a soluzioni ottimali

0,40	Discreto	Aspetti positivi di qualche pregio
0,20	Sufficiente	Appena sufficiente
0,00	Irrilevante	Insufficiente o nessuna proposta

2. Per ciascun elemento viene effettuata la media dei coefficienti attribuiti da ciascun commissario ed individuato il relativo coefficiente.
3. A ciascun elemento di valutazione è assegnato un punteggio costituito dal prodotto tra il coefficiente ottenuto ed il punteggio massimo da assegnare
4. La somma dei punteggi ottenuti per ogni elemento di valutazione determina il punteggio reale attribuito all'offerta esaminata.

VALUTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA (max. 20 punti)

Ribasso offerto sull'importo posto a base di gara che verrà corrisposto dal Comune di Empoli di Euro 1.134.734,40 ed Euro 700,00 per oneri sicurezza (oltre iva ove dovuta) (max 20 punti);

- Ai fini dell'attribuzione del punteggio verrà utilizzata la seguente formula:

INTERPOLAZIONE NON LINEARE ALFA 0,2 (cfr. Linee guida ANAC n°2/2016 par. IV)

$$V_i = \left(\frac{R_i}{R_{max}} \right)^{\alpha_i}$$

Dove:

- R_i = ribasso offerto dal concorrente i-esimo
- R_{max} = ribasso dell'offerta più conveniente
- α = coefficiente pari a 0,2

5. L'aggiudicazione sarà effettuata al concorrente che avrà ottenuto il punteggio più alto, dato della sommatoria dei punteggi parziali.

In caso di parità di punteggio sarà preferita l'offerta che avrà riportato il punteggio maggiore nell'offerta tecnica. In caso di ulteriore parità si procederà con il sorteggio.

La gara verrà aggiudicata anche in presenza di una sola offerta valida.

Resta ferma l'applicazione dell'articolo 95, comma 12, del Codice.