



CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI



Comune di Genova

OGGETTO	<i>Servizio di trasporto e accompagnamento con vettura di persone disabili</i>
----------------	--

STAZIONE APPALTANTE	<i>Città Metropolitana di Genova Stazione Unica Appaltante</i>
----------------------------	--

RESPONSABILE DELLA PROCEDURA DI GARA	<i>Dott. Maurizio Torre</i>
---	-----------------------------

AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE	<i>Città Metropolitana di Genova</i>
---------------------------------------	--------------------------------------

AMMINISTRAZIONI ADERENTI	<i>Città Metropolitana di Genova Comune di Genova</i>
---------------------------------	---

DEFINIZIONI	
Città Metropolitana	<i>La Città Metropolitana di Genova, nella sua qualità di contraente dell'Accordo Quadro e di Committente del contratto derivato</i>
Concorrente	<i>Il soggetto ammesso a partecipare alla gara</i>
Soggetto aggiudicatario	<i>Il soggetto che ha presentato la migliore offerta in base ai criteri di aggiudicazione e che è stato formalmente dichiarato aggiudicatario</i>
Appaltatore	<i>Il soggetto aggiudicatario, in forma singola, associata o consorziata, che stipula il contratto per il servizio di tesoreria</i>
Comune, Committente	<i>I soggetti aggiudicatori che aderiscono all'Accordo Quadro e attivano i contratti derivati</i>
Accordo Quadro	<i>Il contratto che disciplina i rapporti tra Stazione Appaltante, Committenti e l'Appaltatore, e l'attivazione dei contratti derivati</i>

DEFINIZIONI	
Contratti derivati	<i>Il contratto stipulato dai Committenti con l'Appaltatore sulla base delle condizioni risultanti dall'Accordo Quadro e dall'offerta aggiudicataria</i>
Disciplinare di gara.....	<i>L'insieme della documentazione di gara e contrattuale: bando, norme di partecipazione, Accordo Quadro, condizioni generali, capitolato speciale d'oneri, progetto offerta</i>
Documentazione contrattuale.....	<i>Accordo Quadro, condizioni generali, capitolato speciale d'oneri, offerta aggiudicataria</i>
Responsabile Unico del Procedimento, RUP..	<i>Per la progettazione e l'affidamento dell'Accordo Quadro è individuato dalla Stazione Appaltante; per l'esecuzione del contratto derivato è individuato dal Committente</i>
Direttore dell'esecuzione.....	<i>I soggetti incaricati dal Committente a supporto del RUP</i>
Referente contrattuale	<i>Il soggetto indicato dal soggetto aggiudicatario quale referente unico nei riguardi della Stazione Appaltante e del Committente per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali</i>

SOMMARIO		<u>pagina</u>
Articolo 1	Oggetto.....	4
Articolo 2	Corrispettivo a misura.....	5
Articolo 3	Corrispettivo a corpo.....	5
Articolo 4	Revisione prezzi	5
Articolo 5	Descrizione dei servizi operativi.....	6
5.1	<i>Trasporto e accompagnamento scolastico</i>	6
5.2	<i>Trasporto e accompagnamento per i centri estivi</i>	6
5.3	<i>Trasporto e accompagnamento lavorativo</i>	6
5.4	<i>Trasporto e accompagnamento riabilitativo</i>	6
5.5	<i>Trasporto e accompagnamento a richiesta con oneri a carico dell'utente</i>	7
Articolo 6	Luogo di esecuzione.....	7
Articolo 7	Modalità di erogazione dei servizi	7
Articolo 8	Modalità trasferimento dati utenti	8
Articolo 9	Programmazione e pianificazione dei servizi	9
9.1	<i>Piano dei servizi</i>	9
9.2	<i>Piano esecutivo</i>	9
9.3	<i>Equipaggi</i>	10
Articolo 10	Gestione tecnica.....	10
Articolo 11	Variazioni dei servizi operativi.....	11
11.1	<i>Variazioni di orario</i>	11
11.2	<i>Ripresa o sospensione del servizio</i>	11
11.3	<i>Variazioni di destinazione/partenza</i>	11
Articolo 12	Centro operativo	12
12.1	<i>Piattaforma informatica</i>	12
Articolo 13	Gestione di emergenze.....	13
13.1	<i>Criticità generalizzate</i>	13
13.2	<i>Criticità legate ad un singolo utente</i>	14
13.3	<i>Procedura da adottare in caso di sinistro</i>	14
Articolo 14	Monitoraggio e controllo delle prestazioni	14
14.1	<i>Reportistica</i>	14
14.2	<i>Monitoraggi, controlli e verifiche di conformità</i>	16
Articolo 15	Rapporto con l'utenza.....	16
15.1	<i>Norme comportamentali relative alla conduzione e gestione del mezzo</i>	17
Articolo 16	Organizzazione e personale	18
16.1	<i>Requisiti del Referente Unico del contratto</i>	18
16.2	<i>Requisiti del personale addetto al coordinamento e alla gestione tecnica</i>	19
16.3	<i>Requisiti delle figure di autista e accompagnatore</i>	19
16.4	<i>Turnover</i>	20

SOMMARIO	
	<i><u>pagina</u></i>
16.5 Clausola sociale e/o di salvaguardia.....	20
16.6 Piano di formazione.....	20
Articolo 17 Mezzi impiegati.....	21
17.1 Veicoli.....	21
17.2 Licenza di trasporto disabili.....	22
17.3 Strumentazioni informatiche di supporto.....	22
Articolo 18 Responsabilità e garanzie assicurative.....	23
Articolo 19 Penali.....	24
Articolo 20 Allegati.....	26

Articolo 1 Oggetto

Il capitolato disciplina i servizi di trasporto e accompagnamento con vettura a favore di persone in possesso della certificazione di handicap ai sensi dell'art. 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, anche in situazione di gravità, di seguito denominati UTENTI, che in base alla tipologia di disabilità motoria, psichica, sensoriale non possono spostarsi con mezzi pubblici di linea e necessitano di un servizio di accompagnamento assistito e personalizzato, con eventuale presenza di un secondo accompagnatore.

Il servizio è da considerarsi ad ogni effetto pubblico servizio, essendo finalizzato ad erogare prestazioni previste per legge a carico di ente pubblico e volte a soddisfare bisogni collettivi nell'ambito dell'istruzione pubblica.

Per quanto non espressamente disciplinato dal contratto, si fa espresso rinvio alla normativa vigente e futura, con particolare riferimento all'art. 3 della legge 5 febbraio 1992, n.104, "legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate".

Il contratto comprende:

Servizi operativi

- Trasporto e accompagnamento scolastico;
- Trasporto e accompagnamento per centri estivi;
- Trasporto e accompagnamento lavorativo;
- Trasporto e accompagnamento riabilitativo.

Azioni di sistema

- Programmazione e pianificazione dei servizi;
- Gestione tecnica;
- Monitoraggio e controllo, rendicontazione;

- Gestione amministrativa e contabile.

I contratti derivati hanno ad oggetto uno o più servizi operativi e comprendono necessariamente tutte le attività delle azioni di sistema.

Articolo 2 Corrispettivo a misura

Il corrispettivo per i servizi operativi di trasporto e accompagnamento è riconosciuto a misura, in ragione delle prestazioni effettuate dall'Appaltatore e rendicontate.

Il corrispettivo è determinato applicando il ribasso offerto agli importi unitari a misura posti a base di gara.

I Committenti non assumono alcun impegno in ordine al numero di utenti del servizio e ai chilometri di percorrenza che potranno essere richiesti.

L'Appaltatore rinuncia a qualsiasi richiesta di compenso ed indennizzo nel caso in cui i quantitativi stimati non vengano per qualsiasi motivo raggiunti.

L'Appaltatore, per ciascun Committente, deve esporre in fattura il corrispettivo maturato per il servizio di trasporto e di accompagnamento effettuato.

Articolo 3 Corrispettivo a corpo

Il corrispettivo relativo alle azioni di sistema (servizi gestionali) è riconosciuto a corpo ed è calcolato sulla base del valore dei servizi operativi richiesti dal contratto derivato. A tal fine è utilizzata la percentuale d'incidenza risultante dal rapporto tra l'importo a base di gara relativo alle azioni di sistema e l'importo a base di gara relativo ai servizi operativi, entrambi al netto dei ribassi offerti.

L'importo risultante è suddiviso in rate mensili sulla base del periodo di durata stimato per il contratto derivato e corrisposto all'Appaltatore con scadenze mensili posticipate.

L'eventuale ultrattività del contratto derivato, ovvero l'esaurimento del valore delle prestazioni a misura in un periodo più lungo della durata inizialmente prevista non comporta l'aumento del corrispettivo a corpo per le azioni di sistema.

Nel caso in cui il valore del contratto derivato si esaurisse anticipatamente rispetto alla scadenza inizialmente prevista, i canoni residuali delle prestazioni a corpo (azioni di sistema) sono corrisposti a saldo.

Articolo 4 Revisione prezzi

Il contratto potrà essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del Codice, nel caso della revisione del prezzo. Tale revisione sarà effettuata mediante applicazione dell'indice FOI pubblicato dall'ISTAT o in base alla successiva normativa sopravvenuta.

L'aggiornamento del prezzo sarà applicato mediante utilizzo dell'indice annuale pubblicato in coincidenza con l'inizio del terzo anno contrattuale e avrà decorrenza in pari data (ad inizio 3° anno contrattuale).

Articolo 5 Descrizione dei servizi operativi

5.1 *Trasporto e accompagnamento scolastico*

Il servizio è funzionale ad assicurare agli utenti, il diritto allo studio prestato con la frequenza dei servizi dell'infanzia, delle scuole del primo e del secondo grado di istruzione, nonché degli istituti di formazione professionale. Il servizio può essere esteso ad altri soggetti, quali ad esempio gli studenti universitari.

Il servizio è attivo nei giorni in cui è prevista l'attività scolastica in base al calendario scolastico/formativo approvato dalla Regione Liguria, con gli adattamenti consentiti in autonomia alle singole istituzioni scolastiche e agli enti di formazione professionale.

Il servizio deve essere garantito dalle ore 7:00 alle ore 18:00, nel rispetto degli orari di frequenza, con possibilità di estensione in casi particolari di rientro da uscite didattiche.

Il servizio comprende due corse giornaliere ed è prestato dall'abitazione dell'utente (punto di partenza) alla sede della struttura di frequenza (punto di arrivo) e viceversa.

Il servizio può essere funzionale anche alla fruizione di attività riabilitative della disabilità, presso centri accreditati, da parte degli utenti nell'ambito dell'orario scolastico. Presupposto del servizio è la presenza a scuola. In questo caso entrambe le corse prevedono come punto di partenza o di arrivo la sede della scuola.

5.2 *Trasporto e accompagnamento per i centri estivi*

Il servizio è funzionale alla frequenza dei centri estivi istituiti all'interno delle sezioni particolarmente attrezzate o presso le strutture gestite nell'ambito delle attività L.E.T. (laboratori educativi territoriali).

Il servizio è svolto nel rispetto degli orari di apertura dei centri. Il servizio comprende di norma due corse giornaliere ed è prestato dall'abitazione dell'utente (punto di partenza) alla sede della struttura di frequenza (punto di arrivo) e viceversa.

5.3 *Trasporto e accompagnamento lavorativo*

Il servizio è funzionale a consentire all'utente lo svolgimento dell'attività lavorativa o di tirocinio per l'inserimento lavorativo.

Il servizio è prestato dall'abitazione (punto di partenza) alla sede lavorativa o di tirocinio (punto di arrivo) e viceversa. Il servizio deve essere assicurato nel rispetto degli orari di lavoro degli utenti.

5.4 *Trasporto e accompagnamento riabilitativo*

Il servizio è funzionale alla fruizione di terapie riabilitative presso centri indicati dalla ASL 3 Sistema Sanitario Ligure.

Il servizio è prestato dall'abitazione (punto di partenza) alla sede del centro di riabilitazione (punto di arrivo) e viceversa. Il servizio è svolto dalle ore 6:00 alle ore 21:00 nei giorni non festivi, con possibilità di estensione in casi particolari.

Il Committente si riserva di definire e comunicare all'Appaltatore, in corso di esecuzione del contratto, specifiche modalità operative di gestione.

5.5 Trasporto e accompagnamento a richiesta con oneri a carico dell'utente

Il Committente prevede la possibilità che l'Appaltatore fornisca il servizio di trasporto e accompagnamento, in caso di richiesta da parte del singolo utente già autorizzato per i servizi di cui ai punti 5.3) o 5.4) e con spese a suo totale carico, alle medesime condizioni previste nell'offerta. In tal caso il servizio e il pagamento avvengono nell'ambito di relazione diretta fra Appaltatore e richiedente, senza interventi né oneri per i Committenti. Tali eventuali prestazioni non rientrano in alcun modo nel contratto derivato oggetto dell'offerta.

L'appaltatore, relativamente alle tipologie di cui ai punti 5.2, 5.3, 5.4, deve garantire il servizio di trasporto e accompagnamento, per un numero di casi non superiore al 5% degli utenti autorizzati, che necessitano di elevata flessibilità oraria non gestibile all'interno di una programmazione standard.

Articolo 6 Luogo di esecuzione

I servizi operativi sono erogati nell'ambito del territorio del comune di Genova. Qualora per ragioni particolari il punto di partenza e/o il punto di arrivo fossero individuati fuori dal territorio del Comune di Genova, è riconosciuto all'Appaltatore anche il percorso chilometrico esterno a detto perimetro per raggiungere il punto di partenza e/o per rientrare dal punto di arrivo.

Articolo 7 Modalità di erogazione dei servizi

Spetta esclusivamente al Committente definire le modalità di erogazione dei servizi. È fatto divieto all'Appaltatore svolgere servizi non autorizzati.

Per punto di partenza e di arrivo si devono intendere di norma:

- a) per l'abitazione, il portone di accesso al civico;
- b) con riferimento agli altri punti di partenza e di arrivo, l'ingresso della struttura. Nel caso di istituti scolastici l'utente viene affidato presso l'entrata della scuola o all'interno di cortili e piazzali dell'istituto scolastico/formativo, a condizione che siano state identificate dal responsabile dell'istituto aree di sosta e spazi di manovra esplicitamente indicati nel Documento di Valutazione dei Rischi dell'istituto in riferimento alle modalità di accesso e di esodo in sicurezza.

I Committenti si riservano di autorizzare in casi limitati una diversa configurazione dei punti di partenza e di arrivo indicandoli nella scheda utente.

L'Appaltatore deve assicurarsi che, l'utente sia preso in carico dai famigliari o da un adulto, appositamente incaricato dalla famiglia, o dal personale di accoglienza presso il punto di arrivo, salvo diversa indicazione della scheda utente. È responsabilità dell'Appaltatore assicurarsi dell'identità dei soggetti sopra indicati.

L'autista e l'accompagnatore, se previsto, sono tenuti a prestare aiuto all'utente, ai famigliari o incaricati, al personale di accoglienza nelle operazioni di salita e discesa dall'automezzo e di accompagnamento presso il punto di partenza e il punto di arrivo, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo indossare abbigliamento da esterno, posizionare lo zaino, verificare che tutti gli

oggetti personali siano ritirati dalla vettura.

L'Appaltatore è tenuto al rispetto degli orari previsti al punto di partenza e il punto di arrivo, con un margine di tolleranza di 15 minuti, fatti salvi situazioni eccezionali e casi di forza maggiore.

È fatto divieto, durante l'esecuzione del servizio, di far salire sulla vettura persone estranee, ad eccezione di quelle autorizzate dal Committente, di effettuare soste e fermate per effettuare rifornimenti di carburante, operazioni di manutenzione o per motivi personali dell'autista e dell'accompagnatore, salvo motivi di necessità o ragioni di urgenza. Qualora la sosta e la fermata dipendano da ragioni imputabili all'Appaltatore e comportino ritardo nello svolgimento del servizio si applicano le penali previste.

Sono a carico dell'Appaltatore le attrezzature e i presidi per il corretto posizionamento dell'utente durante il trasporto in sicurezza e nel rispetto del codice della strada.

Articolo 8 Modalità trasferimento dati utenti

Spetta esclusivamente al Committente definire e applicare le regole di accesso ai servizi. È fatto divieto all'Appaltatore percepire dall'utente, a qualsiasi titolo, emolumenti aggiuntivi per i servizi ordinati dal Committente.

Per ogni utente da inserire nel programma di trasporto e accompagnamento il Committente trasmette all'Appaltatore una SCHEDA UTENTE con le seguenti informazioni.

- a) Committente,
- b) Nominativo utente;
- c) Categoria di utente;
- d) Servizio operativo richiesto;
- e) Data di avvio;
- f) Pianificazione oraria settimanale o orario di turnazione;
- g) Punto di prelievo e punto di consegna;
- h) Condizioni particolari di trasporto, relative alla mobilitazione e al posizionamento;
 - ✓ necessità di viaggiare solo;
 - ✓ necessità di posizionamento sul sedile anteriore
 - ✓ necessità del secondo accompagnatore ed eventuali indicazioni sul rispetto del genere;
 - ✓ necessità della presenza durante il trasporto di altre persone (non più di uno per utente);
 - ✓ uso della carrozzella;
 - ✓ necessità di caricare la carrozzina pieghevole sul mezzo;
 - ✓ necessità di vettura con pedana;
 - ✓ limite massimo del turn over di operatori sul caso;
 - ✓ altre necessità specifiche dell'utente.

Nel caso di disabilità particolarmente gravi o in presenza di situazioni logistiche particolarmente

disagiate, il Committente si riserva di chiedere all'Appaltatore di effettuare un sopralluogo e/o un colloquio con la famiglia, la scuola, la struttura riabilitativa, l'azienda, per definire nel dettaglio tutte le operazioni connesse all'accompagnamento e al prelievamento.

L'Appaltatore è obbligato a comunicare agli addetti al servizio di trasporto e accompagnamento tutte le informazioni contenute nella scheda utente e comunque necessarie alla corretta esecuzione delle prestazioni.

Articolo 9 Programmazione e pianificazione dei servizi

Sulla base delle indicazioni ricevute dal Committente attraverso la scheda utente e conformemente alle modalità organizzative previste dal capitolato e formulate in sede di offerta, l'Appaltatore predispone la programmazione dei servizi di trasporto e di accompagnamento.

Nel corso dell'esecuzione del contratto, il Committente comunica i nuovi utenti ammessi ad usufruire del servizio. L'Appaltatore assicura l'adeguamento del programma di esercizio, del piano dei servizi e l'attivazione dell'utenza, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione del Committente.

Il Committente comunica all'Appaltatore le eventuali variazioni relative alle informazioni contenute nella scheda tecnica dell'utente. Nel termine concordato con il Committente, l'Appaltatore provvede all'adeguamento del piano dei servizi e delle modalità di esecuzione del servizio.

Il Committente autorizza le variazioni alle modalità del servizio che si rendono opportune in ragione di esigenze specifiche dell'utente. L'Appaltatore può concordare con le famiglie singole variazioni di carattere strettamente occasionale e contingente.

Il Committente comunica all'Appaltatore le cessazioni del servizio.

9.1 Piano dei servizi

Sulla base del Programma di esercizio del servizio, predisposto a seguito della richiesta di attivazione e delle successive variazioni di utenza, l'Appaltatore predispone il Piano dei servizi su base settimanale.

La definizione del piano dei servizi dovrà avvenire nel rispetto dei criteri di seguito specificati:

- 1) prevedere la formazione di equipaggi ove possibile;
- 2) eventuale necessità di viaggiare da solo;
- 3) secondo accompagnatore quando previsto;
- 4) vettura con pedana, eventuale elevatore o altrimenti accessoriata, se necessaria;
- 5) presenza di carrozzina e altri ausili necessari alle esigenze dell'utente.

9.2 Piano esecutivo

L'Appaltatore elabora quotidianamente entro le ore 24:00, il Piano esecutivo per il giorno successivo, distinto per tipologia di servizio, recependo le diverse segnalazioni di variazione.

Entro la stessa ora il Piano esecutivo è messo a disposizione del Committente con modalità informatica.

Il Piano esecutivo contiene le seguenti informazioni per vettura da impiegare e per percorso da

effettuare:

- a) Punto di partenza, ora di partenza;
- b) Tappe intermedie, ora di transito;
- c) Punto di arrivo, ora di arrivo;
- d) Chilometri previsti;
- e) Utenti assegnati;
- f) Nominativi degli autisti e degli accompagnatori.

Entro le ore 24:00 di ogni giorno l'Appaltatore deve comunicare gli scostamenti e le anomalie che si sono verificate.

9.3 Equipaggi

Per equipaggio si deve intendere il servizio di trasporto e accompagnamento con la presenza di più utenti a bordo della vettura.

Nell'ambito di ciascun contratto derivato l'Appaltatore sulla base dei punti di partenza e di arrivo previsti è tenuto ad assicurare la formazione del maggior numero di equipaggi possibile nel rispetto delle modalità indicate nella scheda utente.

Per ogni utente il tempo massimo di permanenza a bordo non deve superare di 20 (venti) minuti il tempo previsto per il percorso che sarebbe previsto individualmente.

La composizione dell'equipaggio è soggetta ad approvazione del Committente. Nel caso di equipaggi è obbligatoria la presenza dell'accompagnatore se è presente almeno un utente dei servizi per l'infanzia e del primo ciclo di istruzione e/o un utente per il quale la scheda utente preveda l'accompagnatore.

Il percorso chilometrico del trasporto e accompagnamento in equipaggio è calcolato sommando le distanze tra le tappe previste come punti di partenza e punti di arrivo.

L'Appaltatore deve assicurare il numero di equipaggi dichiarato in sede di offerta con un margine di tolleranza di +/-10%, salvo ragioni ostative non imputabili all'Appaltatore. Il rispetto della condizione contrattuale è valutata con riferimento all'arco temporale dell'accordo quadro.

Articolo 10 Gestione tecnica

L'azione di sistema Gestione tecnica comprende le seguenti prestazioni:

- a) l'Appaltatore provvede alla gestione operativa del servizio, rileva le segnalazioni degli utenti relative a disservizi o criticità del servizio, informa tempestivamente i Committenti delle problematiche riscontrate, si attiva con immediatezza per trovare soluzioni alle disfunzioni nell'esecuzione del servizio, gestisce le variazioni al servizio di carattere occasionale e contingente;
- b) l'Appaltatore assicura l'aggiornamento giornaliero e costante delle informazioni relative all'esecuzione dei servizi di trasporto e di accompagnamento attraverso la piattaforma informatica, provvedendo all'inserimento del piano di servizio giornaliero e dei documenti di rendicontazione.

Articolo 11 Variazioni dei servizi operativi

Non sono ammesse variazioni autonome relative alla ripresa e sospensione del servizio e/o di partenza/destinazione da parte dell'appaltatore.

Il committente può autorizzare variazioni all'orario del servizio o di partenza/destinazione a fronte di richieste degli utenti ed in presenza di adeguata motivazione.

Le richieste di variazioni, pervenute al centro di coordinamento oltre i termini previsti, saranno valutate in base alle particolarità di ogni situazione.

In ogni caso l'appaltatore dovrà collaborare con il committente al fine di diffondere la conoscenza e il rispetto delle regole quali presupposti fondamentali per limitare eventuali inefficienze sull'organizzazione complessiva del servizio, ridurre potenziali situazioni problematiche e di disagio anche per altri utenti, ottimizzare percorsi e tempi, favorire il contenimento della spesa.

11.1 Variazioni di orario

Le variazioni dell'orario del servizio (intese come modifica dell'ora di erogazione) sono gestite autonomamente dal gestore che comunica la variazione al committente.

L'utente deve richiedere le proprie variazioni orarie riguardanti il giorno seguente entro le ore 18.00, salvo emergenze.

Per le variazioni previste per la giornata del lunedì la richiesta deve essere inoltrata entro le ore 13.00 del sabato, salvo emergenze.

11.2 Ripresa o sospensione del servizio

Le comunicazioni relative alla sospensione/ripresa del servizio devono essere sottoposte a valutazione del Committente per l'eventuale autorizzazione.

Il centro di coordinamento registra le richieste relative alla sospensione/ripresa del servizio, dandone comunicazione al Committente dove questo non sia già in copia e attua le variazioni autorizzate.

Gli utenti devono richiedere la sospensione/ripresa del servizio riguardante il giorno seguente entro le ore 17.00 salvo emergenze.

11.3 Variazioni di destinazione/partenza

Tutte le variazioni di destinazione/partenza/percorso devono essere sottoposte a valutazione del Committente per eventuale autorizzazione.

L'appaltatore non può apportare modifiche al servizio autorizzato se non dopo aver ricevuto il nulla osta da parte del Committente.

In caso di richieste di variazione del punto di destinazione e/o di partenza direttamente formulate dall'utenza all'appaltatore, questi dovrà tempestivamente informare il Committente che, fatte le opportune verifiche, potrà autorizzare la variazione dandone comunicazione all'appaltatore.

Il Committente autorizza purché si verifichino le seguenti condizioni:

- a) richiesta avanzata, entro due giorni lavorativi dalla data di attivazione della modifica;

- b) richiesta di variazione di destinazione o partenza all'interno del numero di corse massime quotidiane autorizzate (**non sono autorizzate corse aggiuntive**);
- c) almeno un punto di arrivo o di partenza corrispondente alla sede di svolgimento della attività scolastica o lavorativa;
- d) richiesta di variazioni temporanee non comportanti chilometraggi superiori a quelli precedentemente autorizzati;
- e) richiesta di variazioni non comportanti modifiche alla pianificazione che possano determinare un disagio per gli altri utenti o tali da non risultare compatibili con il sistema complessivo.

In tutti i casi di variazione della pianificazione non richieste dall'utenza e/o di ritardi non imputabili a colpa dell'appaltatore che eccedono la mezz'ora rispetto all'orario programmato (sia di prelievo che di accompagnamento a domicilio), l'appaltatore deve informare tempestivamente le famiglie.

Articolo 12 Centro operativo

L'appaltatore entro dieci giorni dall'avvio del servizio deve disporre di un centro di coordinamento nel comune di Genova e servizio di call center con numero telefonico e casella mail dedicati all'utenza, operativo nei giorni feriali dalle ore 07:00 alle ore 19:00 e al sabato dalle ore 07:00 alle ore 13:00, garantendo la segreteria telefonica oltre tali orari e nei giorni festivi.

L'indirizzo e i recapiti telefonici, fax ed e-mail del centro di coordinamento devono essere comunicati al Committente almeno 10 giorni prima l'avvio dell'esecuzione del contratto, analogamente dovrà essere tempestivamente comunicata ogni eventuale variazione.

12.1 Piattaforma informatica

I dati relativi alla pianificazione e programmazione del servizio, al monitoraggio e ai report richiesti devono essere resi fruibili al Committente tramite piattaforma informatica condivisa accessibile via web, di proprietà dell'Appaltatore che permetta la consultazione, l'estrazione e l'elaborazione in tempo reale delle informazioni inserite.

La piattaforma assicura la gestione dei reclami, delle non conformità riscontrate e delle relative soluzioni adottate, specificando data e ora della segnalazione e delle soluzioni attuate.

Il Committente nei sette giorni precedenti l'attivazione del servizio verifica la rispondenza della piattaforma informatica ai contenuti richiesti dal capitolato e alle condizioni previste in sede di offerta, eseguendo test sia sull'operatività e sulla funzionalità della piattaforma, sia sui modelli di reportistica riservandosi di applicare una penale nel caso in cui la predetta procedura non sia stata attivata o sia stata attivata in modo difforme rispetto a quanto dettagliato in sede di offerta tecnica.

Gli strumenti informatici software e hardware per la gestione del servizio sono a totale carico dell'Appaltatore; eventuali collaborazioni e sostegno operativo da parte della stazione appaltante non costituiscono condizione necessaria per l'espletamento degli obblighi derivanti dall'affidamento.

La piattaforma è predisposta dal concorrente in conformità ai contenuti dell'offerta tecnica entro sei mesi dalla sottoscrizione del contratto o dall'avvio del servizio se antecedente ed è attivata nei

successivi tre mesi.

Tali termini possono essere ridotti dal concorrente in sede di offerta.

Articolo 13 Gestione di emergenze

13.1 Criticità generalizzate

Le Parti si impegnano ad informarsi reciprocamente per tutto quanto sia utile alla gestione delle emergenze.

L'appaltatore si obbliga a garantire comunque la continuità del servizio, fatti salvi unicamente casi imputabili a cause di forza maggiore (allerte meteo, calamità naturali), o eventi programmati (eventi straordinari di interesse cittadino: manifestazioni, feste cittadine, sciopero), ponendo attenzione, in particolare, a provvedimenti e comunicazioni delle pubbliche autorità.

In tutti i casi di cui sopra, ove possibile, e sempre in caso di indizione di scioperi inerenti la categoria, dovrà essere garantita dall'appaltatore la comunicazione agli utenti ed al Committente, almeno 5 giorni prima, al fine di informare circa i probabili disagi.

Tale comunicazione, compatibilmente con il verificarsi dell'evento, dovrà essere diffusa in maniera capillare e con i mezzi più efficaci in relazione alla tipologia dell'emergenza ed al numero d'utenti interessati, anche tramite telefonate, volantini e comunicazioni preventive ai luoghi di destinazione del trasporto.

L'appaltatore deve informare tempestivamente le famiglie e/o le scuole e/o i Centri e/o i Poli in caso di ritardi sull'orario programmato (sia di prelievo che di accompagnamento), pena l'applicazione di penalità.

L'appaltatore dovrà iscriversi ai servizi di informazione comunali. Stante l'ampia diffusione delle informative comunali, l'appaltatore non è tenuto ad inoltrarle all'utenza.

L'appaltatore è tenuto a far fronte con tempestività e diligenza alle situazioni di emergenza che coinvolgono l'utenza, anche attivando eventuali corse non programmate che si rendano necessarie in casi motivati ed imprevedibili per garantire al massimo la tutela dell'utente interessato.

L'appaltatore quindi, disporrà di una struttura organizzativa che preveda personale e mezzi in quantità e qualità sufficiente a garantire comunque la continuità del servizio.

Solo nel caso di eventi di forza maggiore, comunque non imputabili alle parti, previo assenso del Committente, il servizio potrà essere temporaneamente esercitato con modalità sostitutive, ovvero ridotto, ovvero soppresso.

Qualora l'appaltatore non eroghi il servizio in tutto o in parte di esso per motivi ad esso imputabili e il committente si trovi quindi nella necessità di supplire attraverso le prestazioni di altre parti, gli oneri derivanti saranno a completo carico dell'appaltatore. Le somme relative potranno essere trattenute dal Committente sui corrispettivi a qualunque titolo dovuti all'appaltatore.

Il fornitore non può, in alcun caso, sospendere o ritardare la prestazione del servizio con propria decisione unilaterale, anche nel caso in cui siano in atto controversie con il Committente. La sospensione o il ritardo nell'esecuzione delle attività per decisione unilaterale dell'Impresa

costituisce inadempienza contrattuale grave e tale da motivare la risoluzione del Contratto qualora l'Impresa non riprenda le attività entro il termine intimato dal Committente mediante diffida inoltrata a mezzo PEC. In tale ipotesi restano a carico dell'Impresa tutti gli oneri e le conseguenze derivanti dalla risoluzione del Contratto.

13.2 Criticità legate ad un singolo utente

Qualora durante il trasporto gli utenti dovessero accusare malori di qualunque genere, in relazione alle obiettive contingenze, l'autista accompagnatore dovrà provvedere tempestivamente, oltre all'assistenza e soccorso nel rispetto di quanto consentito dalla vigente normativa (eventualmente anche richiedendo l'intervento del sistema sanitario), ad informare immediatamente il Centro di coordinamento.

Il centro di coordinamento ne dà tempestiva informativa alla famiglia ed al Committente.

13.3 Procedura da adottare in caso di sinistro

In caso di sinistro avvenuto durante l'esecuzione del servizio, il conducente dovrà darne tempestiva comunicazione al proprio centro di coordinamento che dovrà informare il committente ed i famigliari dell'accaduto e provvedere a tutte le procedure necessarie per garantire la tutela dei passeggeri affidati.

L'appaltatore è responsabile in ordine allo svolgimento di tutte le procedure inerenti la definizione del sinistro medesimo (denuncia alla compagnia di assicurazione, dati relativi ai testimoni, etc.) e manleva da ogni e qualsiasi responsabilità in merito in Committente.

Articolo 14 Monitoraggio e controllo delle prestazioni

Il servizio gestionale si articola nelle seguenti attività:

Rendicontazione e fatturazione: l'Appaltatore, comunica nel rispetto delle tempistiche previste dal capitolato e ogni qual volta il Committente ne faccia richiesta, la reportistica riepilogativa dei servizi effettuati. La documentazione relativa alla rendicontazione del servizio costituisce condizione necessaria per la liquidazione del corrispettivo dell'Appaltatore

14.1 Reportistica

L'Appaltatore deve rendere disponibile, per ciascuna tipologia di servizio, un report settimanale e un report mensile, le corse complessivamente effettuate, le ore di servizio effettivamente impiegate, distinte per tipologia di trasporto, le ore di presenza del secondo accompagnatore e le variazioni richieste ed eseguite.

Il report redatto in coerenza con le previsioni del presente capitolato e con i contenuti previsti dal Piano del servizio, dovrà essere completo, esatto, anche in termini di formattazione dei campi, di congruità e rispondenza alle prestazioni effettuate e dovrà essere reso disponibile al Committente mediante la piattaforma informatica su web, nel formato sotto descritto.

Il report settimanale deve essere reso disponibile al Committente entro il lunedì successivo alla settimana di effettuazione del servizio.

Il report mensile è reso disponibile al Committente nella prima settimana del mese successivo a quello di effettuazione del servizio e, in ogni caso, contestualmente alla fatturazione del servizio.

La reportistica settimanale e mensile costituisce strumenti di monitoraggio per la corretta esecuzione del contratto e costituisce condizione necessaria per la conduzione delle verifiche propedeutiche alla liquidazione della fattura.

Il report di monitoraggio dovrà avere la struttura di un database con il seguente tracciato record per ogni accompagnamento, perfettamente speculare al piano del servizio:

- codice identificativo utente [numero]
- nome utente [lettere maiuscole]
- cognome utente [lettere maiuscole]
- data di nascita [gg/mm/aaaa]
- tipologia del trasporto (scolastico, riabilitativo, lavorativo)
- tipologia dell'accompagnamento (con solo autista accompagnatore, con secondo accompagnatore)
- data dell'accompagnamento [gg/mm/aaaa]
- linea di trasporto [corrispondenza linea con automezzo/targa]
- ora di appuntamento con l'utente [hh:mm]
- ora di arrivo a destinazione [hh:mm]
- tempo effettivo di permanenza a bordo per ogni utente, da compiliarsi a cura dell'accompagnatore al termine di ogni corsa;
- chilometri percorsi
- numero corse svolte
- codice identificativo dell'operatore [numero con esatta corrispondenza ad elenco del personale di cui all'art. 9 lettera l del Capitolato]
- note sintetiche descrittive
- corse non effettuate per assenza dell'utente non preventivamente comunicata;
- le eventuali note di casi particolari (gite, cambi di indirizzo eccezionali, ecc.);
- eventuali altri dati ritenuti necessari dal Committente..

I contenuti della reportistica possono subire variazioni nel corso dell'esecuzione contrattuale, in ragione di specifiche esigenze del Committente.

Il database dovrà essere elaborato, previo accordo con il Committente, in uno dei seguenti programmi: Excel (.xls, .xlsx) o Microsoft Access o foglio elettronico Libre office (.ods).

Nel corso di svolgimento del servizio il tracciato record e il formato del file potrà essere variato esclusivamente a seguito di accordi tra l'Appaltatore e il Committente.

14.2 Monitoraggi, controlli e verifiche di conformità

In sede di esecuzione del contratto il Committente monitora la corretta e puntuale esecuzione del servizio nel rispetto delle condizioni previste dal capitolato ed ai contenuti dell'offerta aggiudicataria attraverso verifiche di conformità e strumenti di rilevazione della qualità percepita.

Per le verifiche di conformità in corso di esecuzione il Committente si avvale dei documenti di reportistica periodica previsti dal capitolato e accerta la rispondenza qualitativa e quantitativa delle prestazioni agli obblighi contrattualmente assunti.

Per ciascuna verifica è compilata una specifica check-list con la quale sono rilevate le eventuali non conformità.

Le non conformità sono formalmente comunicate al Fornitore che dovrà dare tempestiva risposta al Committente circa quanto segnalato, indicando le eventuali azioni correttive intraprese. Resta salva l'applicazione delle penali per quelle non conformità che integrano fattispecie espressamente sanzionate ai sensi del presente capitolato

La rilevazione della qualità percepita dagli utenti e dai soggetti a vario titolo coinvolti nell'esecuzione del servizio (scuole, centri riabilitativi, datori di lavoro) è condotta dal Committente avvalendosi di strumenti diversi, quali a titolo esemplificativo:

- a) strumenti di rilevazione della qualità, questionari, focus group, interviste o altro relativi al grado di soddisfazione dei servizi e alla qualità percepita da parte delle scuole, delle famiglie, dei servizi sanitari;
- b) indicatori di verifica relativa alla pertinenza dei servizi personalizzati e alla qualità degli interventi.

Gli esiti delle rilevazioni condotte ai fini della misurazione della qualità del servizio percepita costituiranno elementi utili ai fini della verifica di conformità delle prestazioni. Le indagini di customer satisfaction, dovranno a tal fine essere trasmesse integralmente alla Stazione Appaltante e ai committenti.

Articolo 15 Rapporto con l'utenza

Il fornitore dovrà assicurare l'esecuzione completa e corretta del servizio ed il rispetto degli standard di qualità.

A tal fine **tutto** il personale dovrà relazionarsi in modo adeguato con la famiglia, o con chi ne fa le veci, e con il personale scolastico.

Ai fini del presente capitolato l'autista è anche accompagnatore ed è indicato come autista-

accompagnatore.

Gli autisti - accompagnatori inoltre dovranno:

- a) essere identificabili, durante l'espletamento delle mansioni, attraverso il cartellino di riconoscimento personale e la denominazione dell'impresa che gestisce il servizio,
- b) essere abbigliati in modo consono,
- c) apporre sul parabrezza dell'automezzo in modo visibile un cartello con la dicitura "Ente Committente - Servizio trasporto studenti disabili";
- d) tenere nel corso dell'espletamento del servizio un atteggiamento adeguato nei confronti delle persone con cui venga a contatto e un rapporto fattivo di collaborazione con il personale di accompagnamento e la famiglia;
- e) assistere gli utenti durante le fasi di salita e discesa dal mezzo;
- f) assicurarsi che gli utenti siano regolarmente seduti e utilizzino i sistemi di ritenuta, quando questi siano previsti;
- g) assicurarsi che in vettura siano presenti **esclusivamente** gli accompagnatori e/o familiari autorizzati;
- h) assicurarsi che l'eventuale carrozzina o altro ausilio sia ancorata correttamente;
- i) adoperarsi affinché gli utenti non arrechino danno a se stessi e/o agli altri trasportati;
- j) assistere gli utenti nei percorsi extra veicolo dal/al portone di accesso all'abitazione dal/all'interno delle strutture scolastiche sedi lavorative o centri di riabilitazione;
- k) sincerarsi della presa in consegna dell'alunno/studente da parte di un adulto di riferimento (genitore, operatore scolastico o personale del centro riabilitativo);
- l) essere muniti di un adeguato strumento di comunicazione che consenta, in caso di necessità, un immediato contatto con il Centro di Coordinamento.

15.1 Norme comportamentali relative alla conduzione e gestione del mezzo

L'autista-accompagnatore deve:

- a) assicurarsi della perfetta efficienza del mezzo prima dell'inizio del servizio giornaliero;
- b) usare particolare diligenza e speciale prudenza nella condotta di guida ed in quella di accompagnamento, assicurando che in nessuna fase del servizio abbiano a verificarsi situazioni di pericolo per l'incolumità degli utenti;
- c) rispondere di tutte le situazioni pericolose per l'incolumità personale dei trasportati che egli stesso abbia determinato con una condotta colposa durante le varie fasi del trasporto, ivi comprese le attività preparatorie e accessorie, quali ad esempio salita e discesa dal mezzo;
- d) garantire tempestiva comunicazione al centro di Coordinamento e conseguentemente alle famiglie e al Committente di ogni avversità eventualmente occorsa, ivi compresi i danni all'incolumità personale dei trasportati;
- e) astenersi dal fumare e non utilizzare il cellulare, fatte salve le modalità previste dal Codice della strada.

Nei casi e per situazioni documentate in cui uno degli autisti-accompagnatori o del personale di accompagnamento non rispetti le norme comportamentali di cui al presente articolo (con particolare, ancorché non esclusivo, riferimento al profilo della sicurezza e del comportamento tenuto nei confronti degli utenti), risultando in tal modo non idoneo al servizio, il Committente avrà

facoltà di richiedere all'appaltatore la sostituzione dello stesso.

La richiesta, adeguatamente motivata, deve essere inoltrata per iscritto dal Committente all'appaltatore, che deve provvedere alla sostituzione con urgenza, comunque entro e non oltre cinque giorni dalla data del ricevimento.

Articolo 16 Organizzazione e personale

Le prestazioni possono essere eseguite da soci, personale dipendente, collaboratori o incaricati con altra forma contrattuale, purché in possesso dei requisiti e delle caratteristiche previste per i diversi ruoli e sia comunque garantito un trattamento economico analogo a quello previsto dal contratto collettivo nazionale di riferimento e territoriale di riferimento (art. 30 comma 4 del dlgs 50/2016).

Il personale impiegato durante l'espletamento delle mansioni deve essere identificabile, attraverso il cartellino di riconoscimento personale e la denominazione dell'impresa che gestisce il servizio ed essere abbigliato in modo consono

L'Appaltatore dichiara che il personale impiegato a qualsiasi titolo, anche se lavoratore autonomo, è in regola con quanto previsto dal decreto legislativo 4 marzo 2014, n. 39, "Attuazione della direttiva 2011/93/UE relativa alla lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori e la pornografia minorile, che sostituisce la decisione quadro 2004/68/GAI".

All'atto della costituzione del rapporto di lavoro, l'appaltatore deve acquisire il casellario giudiziario del personale, che nell'ambito dello svolgimento di attività professionale, sia destinato al contatto diretto e regolare con i minori, conformemente a quanto previsto dall'articolo 25-bis del D.P.R. 14 novembre 2002, n. 313, come modificato dall'articolo 2 del decreto legislativo 4 marzo 2014, n. 39.

Nel corso dell'esecuzione del contratto l'Appaltatore:

- a) garantisce che nei confronti del personale impiegato non siano state pronunciate sentenze passate in giudicato che incidano sull'affidabilità morale e professionale;
- b) garantisce che il personale addetto non riceva da terzi alcun corrispettivo per le prestazioni rese all'utente relative al presente capitolato;
- c) verifica, per tutta la durata del contratto oggetto del presente capitolato, il permanere delle condizioni di svolgimento del servizio quali richieste dalla normativa indicata, e provvede all'immediata sostituzione del personale a carico del quale fossero sopravvenuti provvedimenti di condanna o sanzioni interdittive allo svolgimento delle attività a contatto con i minori.

16.1 Requisiti del Referente Unico del contratto

Il Referente Unico deve aver maturato esperienza nella direzione di servizi di trasporto e assistenza di persone disabili per una durata di almeno 10 (dieci) mesi nel triennio precedente alla sottoscrizione del contratto.

Deve essere inquadrato o avere riconosciuto un trattamento economico corrispondente almeno alla qualifica funzionale D3/E1 (ex VII livello) del CCNL cooperazione sociale o qualifica analoga di diverso CCNL di riferimento.

Il Referente Unico deve essere reperibile telefonicamente tutti i giorni in cui è prevista

l'effettuazione del servizio.

16.2 Requisiti del personale addetto al coordinamento e alla gestione tecnica

Il personale addetto al servizio di coordinamento e gestione tecnica deve essere in possesso di esperienza in servizi analoghi di almeno 12 (dodici) mesi, maturata nel triennio precedente alla sottoscrizione del contratto.

Deve essere inquadrato o avere riconosciuto un trattamento economico corrispondente almeno alla qualifica funzionale C3/D1 (ex VI livello) del CCNL cooperazione sociale o qualifica analoga di diverso CCNL di riferimento.

16.3 Requisiti delle figure di autista e accompagnatore

Il personale che svolge mansioni di autista e accompagnatore, nella misura minima di almeno l'80% delle unità impiegate, deve essere in possesso di esperienza nel servizio di trasporto e/o assistenza a disabili di almeno 6 (sei) mesi, maturata nel triennio precedente alla sottoscrizione del contratto.

Deve essere inquadrato o avere riconosciuto un trattamento economico corrispondente almeno alla qualifica funzionale C1 (ex IV livello) del CCNL cooperazione sociale o qualifica analoga di diverso CCNL di riferimento.

L'autista deve essere in possesso dei seguenti ulteriori requisiti:

- a) patente di guida relativa al mezzo utilizzato;
- b) certificato di idoneità professionale di cui alla normativa vigente (CAP);

Il personale che svolge mansioni di autista e accompagnatore deve inoltre essere in possesso di attestato di formazione di almeno 24 ore.

Tale formazione è obbligatoria e deve essere effettuata a carico dell'appaltatore prima dell'avvio del servizio nonché a tutti gli eventuali nuovi assunti. Il piano della formazione deve essere finalizzato ad ottimizzare le prestazioni di trasporto, accompagnamento e di assistenza oggetto del presente capitolato.

Ai fini del presente capitolato l'autista è anche accompagnatore ed è indicato come autista-accompagnatore.

L'Appaltatore trasmette al Committente entro trenta giorni dalla data di avvio del servizio, l'elenco del personale complessivamente dedicato al servizio specificando per ogni singolo operatore:

- a) il ruolo del dipendente (direttore del servizio, personale con funzioni di coordinamento/pianificazione, autista-accompagnatore, accompagnatore);
- b) tipologia di contratto (tempo determinato/indeterminato e durata, part time per n° ore, full time, data di assunzione);
- c) livello di inquadramento contrattuale;
- d) ore settimanali impiegate sul servizio;

- e) numero patente e data rilascio (per gli autisti accompagnatori);
- f) titolo professionale o esperienza;
- g) certificato di abilitazione professionale (CAP) per gli autisti accompagnatori);
- h) attestazione della formazione svolta come da Piano formativo richiesto.

L'elenco del personale dedicato al servizio è aggiornato periodicamente; in caso di sostituzioni definitive e temporanee le stesse si intendono dal quinto giorno successivo di assenza del titolare e/o in caso di impossibilità di effettuare la sostituzione da parte dell'équipe di lavoro, dal giorno successivo a quello dell'avvenuta assenza.

L'appaltatore provvede ad informare il proprio personale circa le circostanze e le modalità previste nel contratto per adeguare il servizio agli standard di qualità richiesti dal committente. L'Appaltatore assicura, inoltre, la piena conoscenza da parte del personale impiegato nel servizio delle condizioni specifiche di espletamento del servizio e gli accorgimenti dettati dalla particolare disabilità dell'utente o dalle caratteristiche logistiche dei punti di prelievo e/o di consegna.

16.4 Turnover

Il turnover di personale non deve superare per ogni utente, del servizio di trasporto e accompagnamento scolastico, le 9 unità al mese e 17 unità all'anno. Nel caso di utente trasportato con secondo accompagnatore, il limite di turn-over è riferito unicamente al secondo accompagnatore e non all'autista/accompagnatore. Il Committente si riserva di fissare e imporre all'appaltatore il rispetto di un limite di turnover più restrittivo rispetto a quello indicato, per le situazioni che verranno segnalate.

Per il servizio di trasporto e accompagnamento lavorativo e riabilitativo l'eventuale limite di turnover richiesto all'appaltatore rispetto al personale impiegato, è indicato nella scheda utente.

16.5 Clausola sociale e/o di salvaguardia

Al fine di garantire la tutela occupazionale a sostegno del tessuto economico del territorio, tutto il personale dipendente delle aziende che gestivano in precedenza il servizio prosegue il proprio rapporto di lavoro nell'ambito dell'azienda subentrante senza soluzione di continuità, mantenendo tutte le proprie condizioni economiche e normative derivanti dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e dalla contrattazione integrativa aziendale.

A tale fine l'Allegato 2 "Personale in servizio" dettaglia l'elenco del personale impiegato nei servizi oggetto del presente capitolato specificando, nel rispetto della normativa vigente a tutela dei dati personali, il CCNL applicato, l'inquadramento giuridico ed economico, l'orario settimanale.

16.6 Piano di formazione

Il concorrente dovrà descrivere in fase di offerta il piano della formazione che intende svolgere, la

cui durata non potrà essere comunque inferiore a 12 ore annue.

Il piano della formazione, proposto in sede di offerta, deve essere indirizzato a tutto il personale compreso quello eventualmente in sostituzione o nuovo assunto nel corso del contratto.

Il piano della formazione deve comprendere gli obiettivi del servizio e argomenti tra cui:

- a) Norme comportamentali
- b) Comunicazione
- c) Capacità di risolvere problemi
- d) Conoscenza delle aspettative dell'utente
- e) Gestione delle situazioni di emergenza e primo soccorso
- f) Conoscenza del territorio e delle strade della città
- g) Metodologie specifiche in relazione all'esecuzione del trasporto in considerazione della tipologia dell'utenza (alunni disabili);
- h) Requisiti contrattuali previsti dal capitolato di gara.

Articolo 17 Mezzi impiegati

17.1 Veicoli

Al servizio di trasporto e accompagnamento devono essere adibiti unicamente veicoli di adeguata capienza rispetto all'utenza massima prevista dagli standard di qualità e alla viabilità locale e opportunamente accessoriati rispetto all'utenza prevista, (ivi compresi dispositivi previsti dal Codice della Strada per il trasporto dei minori o di quanto altro indicato dal Committente per specifiche esigenze ad es. vettura con elevatore o necessità di trasportare carrozzina pieghevole).

Al servizio dovrà essere adibito un numero adeguato di automezzi, inclusi i mezzi di scorta (circa 300) tra i quali almeno 30 provvisti di pedana.

Tutti i mezzi devono essere dotati degli equipaggiamenti previsti (es. catene a bordo o gomme da neve) atti a circolare in qualsiasi condizione meteo, salvo divieti/limitazioni di circolazione.

La quantità dei mezzi utilizzati dovrà essere tale da garantire la continuità del servizio anche in caso di guasti o di mancanza di disponibilità di uno o più mezzi.

Durante l'espletamento del servizio di trasporto e accompagnamento l'Appaltatore ha l'obbligo di esporre in modo visibile sul veicolo un cartello con la dicitura "**Servizio di trasporto e accompagnamento per il Comune di Genova o per la Città Metropolitana**" in base al Committente

I mezzi utilizzati dovranno essere in regola con tutte le norme relative alla circolazione stradale, possedere i requisiti di sicurezza previsti dalla normativa vigente, possedere i requisiti di idoneità alla circolazione e omologazione, essere regolarmente immatricolati.

Nei dieci giorni antecedenti la sottoscrizione del contratto o all'atto della consegna del servizio se antecedente, l'Appaltatore presenta, in conformità ai contenuti dell'offerta tecnica e delle prescrizioni del presente capitolato, l'elenco dei mezzi destinati all'esecuzione del servizio

dettagliando marca e tipo del veicolo, targa, data di immatricolazione, capienza di posti a sedere, tipo di alimentazione, accessori in dotazione (come ad es. climatizzazione, pedana, ecc.).

Nel caso in cui il fornitore avesse, per motivate ragioni, necessità di sostituire uno o più mezzi rispetto a quelli dichiarati in sede di offerta, la sostituzione dovrà avvenire con veicoli immatricolati per la prima volta in data eguale o successiva a quelli sostituiti ed in condizioni di uso analoghe o migliorative.

La comunicazione della necessità di sostituzione dovrà pervenire tempestivamente al Committente che potrà, a proprio insindacabile giudizio, verificare le condizioni del mezzo del quale si propone l'immissione in servizio.

Il committente si riserva la facoltà di richiedere, in presenza di giustificati motivi relativi al decoro del mezzo, alle sue condizioni meccaniche, alle condizioni generali, la sostituzione di uno o più mezzi in qualunque momento e per tutta la durata dell'appalto facendone motivata richiesta scritta all'appaltatore.

L'appaltatore ha l'obbligo di sostituire i veicoli che l'Committente dovesse ritenere non idonei o non più al servizio entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione relativa.

I mezzi utilizzati devono rispettare i cicli di manutenzione previsti dal costruttore del mezzo ed essere sottoposti a ciclo di pulizia interna ed a pulizia esterna con una frequenza tale da mantenere costantemente adeguato lo stato di decoro.

Il committente, in qualsiasi momento e a suo insindacabile giudizio, può effettuare controlli sulla manutenzione e sulla pulizia dei mezzi.

L'appaltatore dovrà rendere disponibile al Committente un report trimestrale attestante i cicli di manutenzione, revisione e collaudo dei mezzi impiegati.

17.2 Licenza di trasporto disabili

All'Appaltatore sono messe a disposizione licenze di trasporto disabili, secondo quanto previsto e disciplinato dalla Legge regionale 19/94 e dai vigenti regolamenti Comunali in materia (Regolamento per i servizi di autonoleggio con conducente, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n.134 del 29 novembre 1999 e modificato con deliberazioni del Consiglio Comunale n. 5 del 24 gennaio 2000 e n. 30 del 18 maggio 2010). Tali licenze hanno validità limitata nel tempo e si intendono automaticamente revocate allo scadere del contratto, qualora lo stesso non venga rinnovato.

Le licenze possono essere revocate in corso di attività per inadempienze contrattuali e per le altre motivazioni contemplate dal regolamento comunale di cui sopra.

17.3 Strumentazioni informatiche di supporto

Qualora l'Appaltatore abbia previsto in sede di offerta l'impiego di un sistema di monitoraggio del posizionamento dei veicoli, deve attivarlo non oltre tre mesi dalla data di avvio del servizio.

Articolo 18 Responsabilità e garanzie assicurative

L'appaltatore deve rispondere per intero dei sinistri in cui possano incorrere gli utenti durante il trasporto e della perdita o rottura di oggetti, di capi di vestiario, di quanto il trasportato abbia con sé, esonerando il Committente da qualsiasi addebito penale e civile. L'appaltatore ha l'obbligo di provvedere alla copertura assicurativa dei trasportati e degli accompagnatori per i danni che a questi possano derivare nell'esecuzione del servizio, ivi compresi eventuali infortuni in cui gli stessi possano incorrere nel momento di salita e di discesa.

L'appaltatore, con effetti dalla data di decorrenza del contratto, si obbliga a stipulare con primario assicuratore (e a mantenere in vigore per tutta la durata del contratto, suoi rinnovi e proroghe) le coperture assicurative di seguito indicate:

polizza assicurativa per R.C.Auto contro i rischi previsti dalla normativa vigente derivanti dalla circolazione sia su area pubblica che privata, intendendosi per circolazione sia il movimento, quanto la sosta e la fermata, e comprese le operazioni di salita e di discesa dal mezzo, con un massimale minimo pari a €. 10.000.000,00 (diecimilioni/00) complessivi. La polizza dovrà espressamente prevedere: Responsabilità Civile dei terzi trasportati, rinuncia alla rivalsa.

polizza di assicurazione contro gli infortuni che possano colpire gli utenti del servizio con capitali per singolo assicurato non inferiori a €. 60.000,00 (sessantamila/00) in caso di morte e di €. 80.000,00 (ottantamila/00) in caso di invalidità permanente, nonché la garanzia Rimborso Spese Mediche con un massimale non inferiore a €. 2.000,00.

polizza di responsabilità civile verso terzi (RCT) per danni arrecati a terzi (tra i quali i Committenti e gli utenti utilizzatori del servizio) in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività oggetto del presente appalto, comprese tutte le operazioni ed attività necessarie, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata con massimale unico non inferiore a €. 2.000.000,00 (duemilioni/00). La polizza dovrà inoltre estendere la copertura assicurativa alla responsabilità personale dei dipendenti, collaboratori e di ogni altro soggetto utilizzato per l'espletamento del servizio, nonché quella degli utenti.

Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro (RCO): per infortuni sofferti da prestatori di lavoro addetti all'attività svolta (prestatori d'opera subordinati e parasubordinati, e comunque tutte le persone per le quali sussista l'obbligo di assicurazione obbligatoria INAIL, dipendenti e non, delle quali il concessionario si avvalga), in relazione a tutte le operazioni ed attività connesse al presente appalto, comprese quelle accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura dovrà avere un massimale di garanzia non inferiore a € 2.000.000,00 per sinistro con il sottolimito di € 1.000.000 per singola persona infortunata, e prevedere, tra le altre condizioni, anche l'estensione al cosiddetto "Danno Biologico", l'estensione ai danni non rientranti nella disciplina INAIL e la "Clausola di Buona Fede INAIL"

La durata delle suddette polizze deve essere almeno pari alla durata del contratto o se inferiore dovranno essere prodotti alla scadenza i documenti attestanti l'avvenuto rinnovo delle polizze assicurative e il pagamento dei relativi premi.

Copia di tali polizze e delle eventuali, successive variazioni o appendici, dovrà essere trasmessa prima della sottoscrizione del contratto.

L'operatività o meno delle coperture assicurative predette non esonerano l'Aggiudicataria stessa dalle responsabilità di qualunque genere su di essa incombenti né dal rispondere di quanto non coperto – in tutto o in parte - dalle suddette coperture assicurative, avendo esse solo lo scopo di ulteriore garanzia.

Articolo 19 Penali

Il committente si riserva la facoltà di applicare le seguenti penali:

Codice	Tipologia	Importo in Euro
1) Piano del servizio e reportistica		
1.1	Mancato invio entro i termini o incompleta compilazione del piano del servizio	€ 300,00 per ogni infrazione accertata
1.2	Mancato invio entro i termini o incompleta compilazione dei report previsti	€ 100,00 per ogni infrazione accertata
1.3	Mancato rispetto (maggior numero di chilometri) dell'itinerario proposto ad inizio servizio	€ 150,00 per ogni infrazione accertata
1.4	Mancato rispetto del numero di equipaggi come previsto all'art. 9.3	€ 400,00 per ogni episodio accertato di utente non trasportato
2) esecuzione del servizio		
2.1	Mancata esecuzione del servizio (andata e/o ritorno)	€ 600,00 per ogni episodio accertato di utente non trasportato
2.2	Trasporto dell'utente in luogo diverso da quello autorizzato	€ 300,00 per ogni infrazione accertata
2.3	Scambio di persona con trasporto di utente diverso da quello autorizzato	€ 300,00 per ogni infrazione accertata
2.4	Mancato rispetto del Piano Individuale di trasporto PIT, (corretta mobilitazione, numero presenze in auto obbligatorie e/o autorizzate)	€ 300,00 per ogni infrazione accertata
2.5	Trasporto di persona estranea al servizio e/o familiari, comunque, non autorizzata	€ 300,00 per ogni infrazione accertata
2.6	Mancato rispetto del limite del turn over.	€ 300,00 per ogni infrazione accertata
2.7	Mancata presenza del secondo accompagnatore nel caso di più utenti in vettura, ove previsto	300,00 per ogni caso accertato
2.8	Variazioni non autorizzate dell'orario di servizio (anticipazioni o ritardi imputabili al fornitore)	300,00 per ogni infrazione accertata
3) Personale		
3.1	Comportamento scorretto o potenzialmente lesivo (atteggiamenti relazionali inadeguati) dell'incolumità dei passeggeri (ad es. fumo, uso del telefono, salvi i casi di uso di cellulare di bordo, velocità eccessiva e/o pericolosa, ecc.)	€ 800,00 per ogni infrazione accertata
3.2	Mancato rispetto dei termini per la sostituzione del	€ 200,00

Codice	Tipologia	Importo in Euro
	personale	per ogni giorno di ritardo
3.3	Mancata formazione e addestramento del personale	€ 200,00 per ogni infrazione accertata
3.4	Utilizzo di personale non iscritto nell'elenco accreditato del personale impiegato per il servizio di trasporto, in possesso del Committente (salvo preventiva autorizzazione dello stesso)	€ 300,00 per ogni operatore per ogni giorno di servizio prestato
3.5	Mancanza del tesserino di riconoscimento	€ 150,00 per ogni infrazione accertata
3.6	Comportamento del personale tale da causare danni all'immagine ed alla reputazione del Committente	Da € 500,00 a € 3.000,00 in relazione alla gravità
4) Mezzi di trasporto		
4.1	Utilizzo di mezzi non facenti parte dell'elenco fornito al Committente (salvo preventiva autorizzazione dello stesso)	€ 200,00 per ogni veicolo per ogni giorno di servizio prestato
4.2	Mancato rispetto dei termini per la sostituzione del veicolo	€ 300,00 per ogni giorno di ritardo
4.3	Mancato rispetto dei cicli di manutenzione stabiliti dalla ditta costruttrice del veicolo	€ 400,00 per ogni veicolo
4.4	Mancato mantenimento dello stato di decoro e di pulizia dei veicoli	€ 200,00 per ogni veicolo
4.5	Mancato utilizzo di vettura attrezzata in funzione del servizio richiesto quando prevista	€ 300,00 per ogni infrazione accertata
4.6	Mancata dotazione degli equipaggiamenti del veicolo richiesti	€ 300,00 per ogni infrazione accertata
5) Assicurazione		
5.1	Mancata osservanza del termine previsto per la presentazione della assicurazione al Committente	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo
6) Comunicazione		
6.1	Mancata comunicazione agli utenti di variazioni / interruzioni del servizio nel caso di eventi a forza maggiore	€ 200,00 per ogni infrazione accertata
6.2	Mancata comunicazione alle famiglie della variazione della pianificazione e/o di ritardi oltre la mezz'ora sull'orario programmato sia di prelievo che di accompagnamento a domicilio).	€ 200,00 per ogni infrazione accertata
6.3	Mancata comunicazione dell'indirizzo e dei recapiti telefonici, fax ed e-mail della sede del coordinamento prima dell'inizio del servizio	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo
6.4	Mancata comunicazione della variazione d'indirizzo e recapiti telefonici, fax ed e-mail della sede del coordinamento entro 24 ore dall'avvenuta variazione	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo
6.5	Mancata comunicazione delle variazioni del servizio	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo
6.6	Mancata presentazione dei Documenti di Valutazione dei Rischi entro il termine di trenta giorni dall'attivazione del servizio	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo

6.7	Mancata comunicazione entro 10 giorni prima della data di avvio del servizio del numero del centro di coordinamento	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo
6.8	Mancata comunicazione al Committente, entro 24 ore, dell'avvenuto sinistro	€ 200,00 per ogni infrazione accertata
7) altre ipotesi		
7.1	Il Committente si riserva il diritto di sanzionare quei casi ritenuti rilevanti dal Servizio e non espressamente contemplati nelle precedenti tipologie	Secondo la gravità € 100,00 € 250,00 € 500,00
7.2	Mancato adeguamento del servizio alle esigenze esposte dal Committente	€ 300,00 per ogni infrazione accertata

Gli inadempimenti contrattuali che danno luogo all'applicazione delle penali sono contestati in forma scritta tramite PEC all'appaltatore. L'applicazione delle penali deve essere preceduta da contestazione scritta, rispetto alla quale l'appaltatore ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 (dieci) giorni, naturali e consecutivi, dalla comunicazione della contestazione stessa.

In caso di mancato riscontro o qualora le giustificazioni non possano essere accolte sono applicate le penali a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

L'ammontare delle penali applicate è trattenuto dall'Ufficio sulla prima fattura emessa dall'appaltatore successiva all'evento. In mancanza di queste l'importo delle penali è trattenuto mediante escussione di pari importo sulla cauzione definitiva prestata dall'appaltatore, con l'obbligo da parte dello stesso di reintegrarla entro il termine di quindici giorni, pena l'eventuale risoluzione del contratto.

L'applicazione delle penali indicate non esclude l'ulteriore risarcimento dei danni tutti che possono derivare al committente dall'inadempimento dell'appaltatore per effetto della ritardata o della mancata esecuzione del servizio, danni ai fini della quantificazione dei quali concorrerà, altresì, l'eventuale maggior costo che il committente fosse chiamato a sostenere a seguito della necessità di ri-affidamento del presente servizio ad altro concorrente, nell'ambito della stessa o di ulteriore procedura di gara, secondo condizioni di aggiudicazione che dovessero risultare economicamente più onerose rispetto a quelle praticate dall'appaltatore resosi inadempiente e comunque in relazione al maggior costo dell'esecuzione del servizio stessa rispetto a quello che si sarebbe sostenuto in assenza della decadenza dell'appaltatore.

Articolo 20 Allegati

Allegato 1 – Dati utenti e servizi

Allegato 2 – Personale in servizio