



# ROMA CAPITALE

Municipio 18 Roma Aurelio  
U.O.S.E.C.S. – Servizi Sociali  
Il Dirigente

## **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

### **SERVIZIO DI TELESOCORSO E TELEASSISTENZA**

### **CIG n. 1584107E6F**

#### **1) Premessa, obiettivi e finalità dell'appalto**

E' noto che il telefono rappresenta uno strumento di prima necessità per tutti coloro che vivendo prevalentemente soli possono trovarsi, a causa dell'età, di situazioni patologiche o di disabilità, in situazioni di particolare rischio. Attraverso il telefono, infatti, è possibile chiedere aiuto o semplicemente comunicare una situazione di disagio in modo da poter attivare le risorse di pronto intervento sanitarie o sociali del territorio.

Purtroppo, però, in situazioni di emergenza non sempre è facile fare la "telefonata giusta" alla "persona giusta".

Il servizio di **teleassistenza e telesoccorso** si pone quale obiettivo prioritario quello di offrire, **attraverso strumenti tecnologici efficaci ed efficienti**, un interlocutore valido alle persone anziane o diversamente abili che vivono prevalentemente sole, consentendo:

- un adeguato monitoraggio delle stesse attraverso l'attivazione, in maniera preventiva, delle risorse presenti sul territorio;
- un intervento tempestivo qualora si verificano situazioni di pericolo e/o di emergenza.

#### **2) Oggetto e ambito territoriale dell'appalto**

Nel presente appalto l'ente appaltante è il **Comune di Roma Capitale – Municipio 18 Roma Aurelio**.

L'appalto ha per oggetto la presentazione, da parte degli organismi partecipanti, di un *progetto per la realizzazione del Servizio di Telesoccorso e Teleassistenza* rivolto a circa 200 utenti, provvisti di rete telefonica attiva, residenti nel territorio del Municipio 18 Roma Aurelio.

Il servizio di Telesoccorso dovrà assicurare la gestione di interventi sanitari urgenti, fornendo una risposta alla richiesta di aiuto proveniente dagli utenti.

Il servizio di Teleassistenza dovrà, tramite operatori qualificati, effettuare, con cadenza e orari prestabiliti, "delle telefonate di compagnia", dovrà verificare lo stato psicofisico degli utenti, al fine di offrire sostegno affettivo, supporto alle problematiche quotidiane e attivazione della rete dei servizi sociali.

L'utenza sarà costituita da anziani che versano in condizioni di salute precaria, da disabili adulti e da malati cronici che vivono soli o rimangono soli per molte ore della giornata e/o nelle ore notturne, individuati dai servizi sociali municipali.

Il servizio dovrà essere erogato, 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno, rispondendo alle richieste di intervento, da parte degli utenti, che possono essere:

- di carattere sanitario – rientrano in questa fascia gli allarmi effettivi, ovvero quelli da cui scaturisce l'invio di un mezzo di soccorso;
- di carattere psicologico – sono generalmente dovuti a particolari momenti di solitudine e malinconia;
- di carattere sociale – il servizio diventa un punto di riferimento anche per la risoluzione di piccoli problemi quotidiani: rintracciare un parente, disbrigare una pratica amministrativa, contattare un artigiano, etc.;



### 3) Modalità Operative

L'Amministrazione concorderà con la ditta affidataria i tempi e le modalità del servizio la cui attivazione non potrà superare 1 mese decorrente dalla stipula del contratto.

Il Servizio dovrà essere svolto dall'affidatario esclusivamente a suo rischio, con proprio personale, mediante autonoma organizzazione d'Impresa. In particolare, l'affidatario assicurerà il regolare svolgimento del Servizio attraverso la gestione diretta del proprio personale, di propri strumenti e mezzi necessari per la realizzazione degli interventi.

L'affidatario dovrà provvedere all'organizzazione complessiva e alle modalità di espletamento del Servizio attraverso la migliore pianificazione delle attività, articolazione degli interventi, individuazione dei percorsi, valutazione sulla base delle finalità perseguite dall'Amministrazione.

L'impresa aggiudicataria dovrà assicurare l'assistenza mediante:

- **la creazione di una centrale operativa, ubicata sul territorio municipale, operativa 24 ore su 24 ore, per 365 giorni l'anno**, che veglierà sulla sicurezza dell'anziano/disabile/malato cronico, organizzando e coordinando il più idoneo soccorso in caso di emergenza o, negli altri casi, assicurando sostegno psicologico e sociale. La centrale, accogliendo e gestendo tipologie diverse di richiesta, dovrà riferirsi a protocolli e procedure prestabilite che dovranno garantire il buon esito dell'allarme di qualsiasi tipo sia. Evidenziata la natura della chiamata, la centrale dovrà adoperarsi ad allertare, se la richiesta è di tipo sanitario o di intervento grave, le operazioni di soccorso o, se necessario, le Forze dell'Ordine; in caso diverso, parenti, vicini e/o volontari di organizzazioni no profit eventualmente coinvolte per la realizzazione del servizio, per effettuare un semplice intervento di controllo;
- **la fornitura in comodato gratuito, per tutta la durata del servizio, di della strumentazione tecnica necessaria alla realizzazione del servizio e relativa installazione presso il domicilio dell'utente**: le apparecchiature fornite dovranno essere di ultima generazione, omologate dal Ministero delle Comunicazioni, conformi alle norme di compatibilità elettromagnetica e alle norme che regolano le caratteristiche degli apparecchi di telecomunicazione. L'apparato dovrà essere collegato alla centrale operativa e fornito di batterie che garantiscano un'autonomia di funzionamento anche in caso di temporanea interruzione nell'erogazione di energia elettrica. L'utente attraverso un piccolo dispositivo, molto pratico nell'uso, da portare sempre con se potrà, in caso di bisogno, con la semplice pressione di un tasto, segnalare situazioni di difficoltà alla centrale operativa che provvederà ad attivare le operazioni di soccorso o di semplice supporto psicologico e/o sociale necessari;
- **l'assistenza e la manutenzione ordinaria periodica gratuita su tutte le apparecchiature fornite**: le apparecchiature dovranno essere garantite sia per interventi determinati da semplice usura, sia da vizio di origine, sia da evento naturale;
- **la sostituzione, a propria cura e spese, dell'apparecchiatura in caso di guasto, mancato o difettoso funzionamento entro il termine di 3 giorni dalla segnalazione**;
- **operatori qualificati per l'installazione delle apparecchiature**: dopo un accurato controllo dell'abitazione, gli operatori dovranno procedere all'installazione del dispositivo, alla verifica del suo corretto funzionamento, nonché all'effettuazione di prove dimostrative con l'utente;
- **operatori professionalmente preparati a gestire qualsiasi tipo di emergenza** con spiccate capacità umane, capaci di fornire sostegno psicologico, serenità nei momenti difficili e infondere fiducia nella possibilità di essere aiutati. Pertanto, l'impresa aggiudicataria, dovrà



# ROMA CAPITALE

Municipio 18 Roma Aurelio  
U.O.S.E.C.S. – Servizi Sociali  
Il Dirigente

assicurare il servizio attraverso personale adeguato e qualificato in proporzione al numero dell'utenza assistita. Gli operatori dovranno effettuare telefonate di teleassistenza ad ogni utente del servizio, con periodicità concordata, al fine di effettuare un monitoraggio delle condizioni di salute, di benessere e di rischio potenziale. Questo permetterà di attivare risorse in maniera preventiva;

- **la redazione di un dettagliato report mensile sull'andamento del servizio** comprensivo di prospetto analitico delle telefonate di teleassistenza effettuate, delle telefonate di telesoccorso ricevute e di quanto altro utile al miglior monitoraggio del servizio.

#### **4) Durata e Costi dell'appalto**

Il progetto avrà la durata di un anno dalla data di effettivo inizio delle attività, da comunicarsi per iscritto, e comunque dovrà aver inizio entro e non oltre 30 giorni dalla stipula della convenzione. Alla scadenza il rapporto si intenderà risolto di diritto senza obbligo né oneri di disdetta.

È facoltà dell'Amministrazione avvalersi della norma di cui all'art. 57, comma 5, lett. b) del D. Lgs. 163/2006 in materia di ripetizione di servizi analoghi.

Per la realizzazione dell'intero progetto sono a disposizione **€ 130.000,00 compresa IVA se dovuta** relativi a fondi per la non autosufficienza trasferiti, per l'anno 2009, dalla Regione Lazio al Comune di Roma – Municipio 18 Roma Aurelio.

La liquidazione dell'importo complessivo dovuto, derivante dall'aggiudicazione definitiva del servizio, avverrà in ratei mensili posticipati dietro presentazione di regolare fattura corredata da relazione sullo svolgimento del servizio e dettagliato report sulle telefonate di teleassistenza effettuate, sulle telefonate di telesoccorso ricevute e su quant'altro sia utile al monitoraggio del servizio.

La liquidazione di quanto dovuto avverrà, ai sensi del D. Lgs. 231 del 09/10/2002 entro 90 (novanta) giorni dalla data di presentazione della fattura. In via tutelare l'Amministrazione si riserva di sospendere, in tutto o in parte, la liquidazione ove, da un successivo riscontro, si verifichi la non corrispondenza con il servizio prestato.

Il pagamento sarà subordinato alla regolarità contributiva, previdenziale ed assistenziale della ditta appaltatrice, mediante autonoma acquisizione del D.U.R.C. (Documento Unico di Regolarità Contributiva) da parte dell'ente appaltante.

I corrispettivi non saranno oggetto di variazioni/revisioni per tutta la durata del contratto.

#### **5) Obblighi dell'affidatario nei confronti del personale impiegato**

L'Organismo deve ottemperare, nei confronti del personale impiegato nel servizio di monitoraggio, agli obblighi derivanti dalle disposizioni normative e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenziali, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

L'Organismo deve applicare, nei confronti del personale impiegato, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria e nelle località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni, e in genere da ogni contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria. L'Organismo è obbligato, altresì, a continuare ad applicare i suindicati contratti collettivi anche dopo la loro eventuale scadenza e fino alla loro sostituzione.

Tali obblighi vincolano l'Organismo anche nel caso lo stesso non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.



# ROMA CAPITALE

Municipio 18 Roma Aurelio  
U.O.S.E.C.S. – Servizi Sociali  
Il Dirigente

Gli operatori impiegati dall'appaltatore avranno rapporti di lavoro esclusivamente con lo stesso e nel riguardo del quale risponderanno del loro operato. L'appaltatore rimane l'unico responsabile delle obbligazioni assunte con il contratto. Per effetto dell'affidamento del Servizio nessun rapporto di lavoro autonomo o subordinato, a tempo indeterminato o determinato, viene instaurato tra l'Amministrazione comunale ed il personale dell'ente affidatario, il quale solleva l'Amministrazione da ogni e qualsiasi pretesa che possa essere avanzata da detto personale nei confronti dell'Amministrazione stessa, per essere il presente contratto, appalto di Servizio.

## **6) Responsabilità e tutela contro azioni di terzi**

L'appaltatore si obbliga ad assumere ogni responsabilità per casi di infortunio o danni arrecati agli utenti o all'Amministrazione in dipendenza di manchevolezza o di trascuratezze commesse durante l'esecuzione della prestazione contrattuale. Inoltre è sempre responsabile sia verso l'Amministrazione, sia verso i terzi della qualità del servizio fornito.

La ditta affidataria del Servizio provvede a sottoscrivere Polizze Assicurative per se stessa e per il personale impegnato, per eventuale responsabilità civile verso terzi e/o utenti, esonerando il Comune, da qualsiasi responsabilità per danni e sinistri in itinere, che dovessero verificarsi nell'espletamento del servizio oggetto del presente appalto.

In caso di danni arrecati a terzi durante l'esecuzione del servizio, la stessa è comunque obbligata a darne notizia all'Amministrazione fornendo i necessari dettagli.

## **7) Verifiche e Penalità**

L'Amministrazione si riserva con ampia e insindacabile facoltà, e senza che l'affidatario possa nulla eccepire, di effettuare verifiche e controlli sulla qualità e la rispondenza del servizio a quanto richiesto e previsto nel progetto approvato.

In caso di violazione degli obblighi contrattualmente assunti, riscontrato e contestato dai funzionari preposti al controllo, l'Amministrazione Comunale applicherà una penale sull'importo affidato in caso di inadempimento tale da non configurarsi come risoluzione contrattuale.

Qualora dal controllo effettuato il servizio dovesse risultare non conforme a quello che l'affidatario è contrattualmente tenuto a rendere, dette inadempienze e/o disservizi – fatte salve le fattispecie disciplinate dal successivo articolo – saranno contestate all'affidatario stesso con invito a rimuoverle immediatamente ed a presentare entro il termine massimo di 15 giorni le proprie giustificazioni al riguardo. Nel caso che l'affidatario non ottemperi a detto invito entro il termine fissato ovvero fornisca elementi non idonei a giustificare le inadempienze e/o disservizi contestati, verrà applicata una penale pari al 10% del compenso relativo alla fase di realizzazione in corso al momento in cui si sono verificate dette inadempienze e/o disservizi.

Ove la stessa inadempienza e/o disservizi venga rilevato una seconda volta, dopo espletati gli adempimenti di cui al comma precedente, sarà applicata una penale pari al 15% del compenso relativo alla fase di realizzazione in corso al momento in cui si è verificata detta inadempienza e/o disservizio.

L'accertamento e contestazione per la terza volta della medesima inadempienza e/o disservizio comporterà la risoluzione di diritto della convenzione ai sensi dell'art. 1456 C.C. nonché la immediata sospensione del pagamento dei compensi pattuiti.

## **8) Inadempienze contrattuali e risoluzione del contratto**



# ROMA CAPITALE

Municipio 18 Roma Aurelio  
U.O.S.E.C.S. – Servizi Sociali  
Il Dirigente

---

Le insufficienze, le inadempienze, la violazione totale o parziale delle condizioni e degli obblighi contenuti nel presente capitolato che siano di gravità tale da compromettere la funzionalità del servizio, saranno causa di risoluzione automatica del contratto ex art.1456 c.c. ed il Comune di Roma – Municipio 18 Roma Aurelio potrà affidare la prosecuzione ad altri del servizio.

## **9) Controversie**

Le controversie che dovessero eventualmente insorgere nell'interpretazione e nella esecuzione della convenzione saranno devolute alla giurisdizione della autorità giudiziaria ordinaria, escluso il ricorso al Collegio Arbitrale previsto dagli artt. 806 e seguenti del c.p.c.. Per qualsiasi controversia sarà esclusivamente competente il Foro di Roma.

Roma, 30 marzo 2011

**Il Dirigente U.O. S.E.C.S.**  
Michela Micheli