

# **CAPITOLATO DI GARA PER IL SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE A FAVORE DI STRANIERI, IMMIGRATI, PROFUGHI E LORO FAMILIARI.**

## **ART. 1 OGGETTO E OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

Sono destinatari del servizio le popolazioni straniere sul territorio di competenza aziendale che si rivolgono alle strutture di ASL3. Il servizio di mediazione culturale, a favore di stranieri, immigrati, profughi e loro familiari viene richiesto per facilitare l'accesso da parte degli stessi alle strutture sanitarie e la fruizione dei servizi offerti.

Sono richieste n. 1.320 ore annuali di mediazione, di massima così ripartite nei seguenti servizi:

- Ufficio Stampa, Comunicazione e URP di Via Bertani 4: n. 600 ore
- Presidio ospedaliero Unico: n. 400 ore
- Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze: n. 100 ore
- Consultorio: n. 50 ore
- Distretti : n. 70 ore
- S.c. Igiene Alimenti di Origine Animale 100 ore

E' possibile redistribuire le ore imputate ai vari servizi o utilizzare alcune ancora disponibili e non utilizzate, in base ad esigenze e necessità che dovessero insorgere nel corso del periodo di validità del contratto.

E' facoltà dell'operatore economico aggiudicatario rendicontare un massimo di 5 ore al mese per attività di coordinamento del servizio, nel rispetto del limite delle 1320 ore annue.

Gli obiettivi che dovranno essere perseguiti tramite il servizio di mediazione culturale, per conto delle diverse strutture aziendali che di volta in volta ne faranno specifica richiesta all'operatore economico aggiudicatario, sono:

- mediazione culturale e interpretariato a favore di cittadini stranieri;
- traduzione di varie tipologie di documenti;
- accoglienza e integrazione di cittadini stranieri nel territorio di competenza aziendale;
- supporto ai singoli servizi sanitari nelle attività d'informazione e gestione amministrativa degli assistiti stranieri.

## **ART.2 SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

L'attività di mediazione culturale si svolge nell'ambito dei servizi e degli uffici dell'Azienda, compresi i luoghi di erogazione di servizi comunque a carico dell'Azienda (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: l'ambulatorio del Ghetto, le case circondariali di Marassi e Pontedecimo, altri servizi, etc..) e comunque nelle modalità richieste dal responsabile del singolo servizio, anche spostandosi o accompagnando l'utente straniero presso strutture diverse da quelle presso le quali si svolge regolarmente il servizio.

Il servizio di mediazione culturale dovrà essere svolto tenendo conto della programmazione di seguito esplicitata.

La regia e il monitoraggio dell'attività sono in capo all'Ufficio Stampa, Comunicazione e URP di Via Bertani che, sentiti i referenti dei servizi che necessitano di interventi di mediazione e/o di traduzione, verificherà il corretto svolgimento del servizio. Spetterà ai referenti delle Strutture che utilizzano il servizio di mediazione culturale controllare la regolarità dello stesso, segnalando eventuali anomalie all'Ufficio Stampa, Comunicazione e URP di Via Bertani.

Possono essere richiesti interventi a carattere d'urgenza, a favore di pazienti stranieri che si trovano in situazioni critiche, non rientranti nella programmazione sopra descritta. In tal caso i mediatori sono tenuti a rendersi disponibili entro tre ore dalla chiamata. Il responsabile della struttura che abbia usufruito di tale servizio dovrà darne comunicazione all'Ufficio Stampa, Comunicazione e URP.

Per quanto attiene la traduzione dei documenti la struttura utilizzatrice al fine di consentire un monitoraggio sui contenuti e sulla tipologia dell'intervento richiesto (consenso informato, comunicazione all'utenza ecc.), dovrà trasmettere all'Ufficio Stampa, Comunicazione e URP copia della richiesta di traduzione inoltrata all'operatore economico con allegato il testo da tradurre.

L'Operatore Economico è tenuto per i propri mediatori, soci o non, al rispetto degli standard di trattamento salariale secondo i contratti collettivi di lavoro della categoria normativo previdenziale ed assicurativo del settore e, su richiesta dell'Azienda Sanitaria, è tenuta ad esibire la documentazione che attesti il trattamento economico verso i propri operatori.

L'Operatore Economico potrà utilizzare come mediatori soci lavoratori o persone con rapporto di lavoro dipendente, nonché, in via complementare e non sostitutiva, soci volontari e/o prestatori occasionali debitamente assicurati contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali ai quali vengono rimborsate unicamente le spese sostenute e documentate; deve garantire, inoltre, l'attività di aggiornamento e supervisione ai propri operatori nel corso dell'attività oggetto della presente convenzione.

Il coordinatore è responsabile del funzionamento, del coordinamento del servizio e dei rapporti con i servizi e gli uffici dell'ASL3. In caso di eventuali problemi e/o difficoltà riguardanti lo svolgimento del servizio, l'aggiudicatario provvederà nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 5 gg lavorativi alla sostituzione dei propri operatori che dovessero risultare inadempienti previa valutazione della situazione con il responsabile del servizio presso cui il mediatore presta la propria opera.

Il servizio dovrà essere rendicontato secondo le seguenti modalità:

- Il monte ore assegnato ad ogni servizio verrà gestito secondo le esigenze del servizio specifico e su responsabilità dello stesso;
- In caso di urgenza/emergenza, secondo il parere del personale sanitario, il primo contatto con il paziente potrà essere anche telefonico. In tal caso il medico del reparto/PS registrerà in cartella quanto dichiarato dall'operatore dell'aggiudicatario che, a richiesta, dovrà trasmettere un documento attestante la dichiarazione resa secondo quanto disciplinato dall'art.4 del presente capitolato di gara;
- L'Operatore Economico deve garantire il servizio di reperibilità gratuita del coordinatore, in casi di urgenza, tutti i giorni lavorativi nell'arco temporale 9.00-17.00;
- I mediatori e il coordinatore dovranno essere riconoscibili mediante cartellino di riconoscimento.
- L'Operatore Economico dovrà rendicontare nel dettaglio il numero delle ore effettuate specificando sia la tipologia di intervento sia la struttura per la quale lo stesso è stato effettuato.

### **ART. 3 REQUISITI DEL PERSONALE IMPIEGATO**

I servizi di mediazione culturale dovranno essere progettati in coerenza con gli standard professionali definiti ai sensi della DGR n. 874 del 4.8.2006 "Definizione della figura professionale di mediatore interculturale e approvazione degli indirizzi per i contenuti minimi dei percorsi formativi di 1° livello (qualifica) e di 2° livello (specializzazione)" e del Documento "Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale" approvato dalla Conferenza delle Regioni e Province autonome in data 8.4.2009.

Il seguente bando rispecchia gli obiettivi e si inserisce nel quadro normativo previsto dalla Regione Liguria con la L. R. 7/2007 e, in particolare, l'art. 15 cc 3 e 4.

Il soggetto aggiudicatario dovrà dimostrare, che almeno dieci dei propri operatori abbiano conseguito la qualifica regionale di mediatore culturale ai sensi della DGR 874/2006. L'aggiudicatario inoltre dovrà garantire che il proprio personale sia in grado di erogare le prestazioni almeno nelle seguenti lingue: inglese, francese, tedesco, spagnolo, cinese, arabo, albanese, rumeno e russo.

### **ART. 4 ALTRI OBBLIGHI DELL' OPERATORE ECONOMICO**

L' Operatore Economico si impegna:

- Ad impiegare personale professionalmente qualificato;
- A presentare, prima dell'inizio del servizio, all'Ufficio Stampa, Comunicazione e URP l'elenco di tutto il personale che, ai sensi della presente gara, venga assegnato per le prestazioni del servizio appaltato con allegata copia autenticata dei certificati e titoli professionali.
- Comunicare ogni eventuale sostituzione temporanea, programmata o definitiva degli operatori, prima dell'inserimento in servizio;
- A inviare all'Ufficio Stampa, Comunicazione e URP report mensile con indicazione della struttura per la quale è stato prestato il servizio, il tipo di intervento, il nominativo di chi ha effettuato l'intervento e il numero di ore impiegate. Per il computo delle ore faranno fede i moduli compilati dai mediatori controfirmati dai referenti dei servizi utilizzatori.
- A rispettare quanto previsto dal D.Lgs n.81 del 2008 in materia di sicurezza e igiene del lavoro per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali e ad esigere da proprio personale il rispetto di tale normativa;
- A rispettare quanto previsto dal D. Lgs. n. 196 del 30.06.03 in materia di tutela della privacy e il titolare dell'Operatore economico svolgerà la funzione di Responsabile dei dati sensibili, a ciò nominato dal Direttore Generale della Asl3;
- A seguito di ciò dovrà garantire la nomina degli incaricati del trattamento di dati fornendo loro tutte le istruzioni operative ai sensi di legge.
- A manlevare l'ASL 3 da ogni e qualsiasi responsabilità amministrativa giuridico - economica, igienico sanitaria, organizzativa gestionale e civile che potesse insorgere tanto a carico proprio quanto a carico di terzi, nonché a copertura di eventuali danni causati da errata mediazione;
- Ad adottare gli strumenti di documentazione del lavoro individuati dall'Azienda e a garantirne la corretta compilazione.
- L'Operatore Economico dovrà garantire in ogni caso la continuità e la regolarità del servizio e pertanto sarà responsabile in toto per le eventuali carenze nel loro svolgimento, in relazione al rispetto degli orari e degli interventi concordati.

#### **ART. 5 VERIFICHE E CONTROLLI**

Relativamente sia al raggiungimento degli obiettivi individuati, sia agli aspetti organizzativi e gestionale, l'ASL3 può svolgere verifiche rispetto alla qualità del servizio prestato attraverso la valutazione di una serie di indicatori.

L'ASL3 potrà inoltre misurare la qualità percepita da parte dell'utente in rapporto alla qualità offerta e a quella attesa utilizzando, a tale scopo, gli strumenti ritenuti idonei.

#### **ART. 6 DURATA CONTRATTUALE**

Il rapporto contrattuale avrà durata di 36 mesi decorrenti dall'aggiudicazione definitiva.

#### **ART. 7 IMPORTO PRESUNTO**

L'importo presunto complessivo dell'appalto è di € 83.160,00 oltre IVA.

#### **ART. 8 AGGIUDICAZIONE**

L'aggiudicazione avrà luogo ai sensi degli art. 95 - comma 2 - del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, ossia secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (qualità= 70 punti - prezzo= 30 punti).

#### **ART. 9 OFFERTA ECONOMICA**

Nell'offerta economica dovrà essere indicata la percentuale di ribasso rispetto al prezzo orario a base d'asta di € 21,00 al lordo degli eventuali oneri aggiuntivi. La quotazione offerta resta

invariata per tutta la durata del contratto. L'offerta deve tenere conto degli oneri necessari al fine di garantire la tutela della salute, della sicurezza e della protezione dei lavoratori impiegati ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008.

A corredo dell'offerta economica l'Operatore economico partecipante dovrà presentare, ai sensi dell'art. 26 comma 6 del D.Lgs. n. 81/2008, idonea documentazione, volta a comprovare che il valore economico offerto sia adeguato e sufficiente rispetto al costo del lavoro ed al costo relativo alla sicurezza.

## **ART. 10 OFFERTA TECNICA**

Al fine della aggiudicazione del presente appalto si rende necessario predisporre una valutazione qualitativa delle aziende partecipanti relativamente a criteri organizzativi e progettuali.

Saranno escluse dalla valutazione

- Le offerte nelle quali siano sollevate eccezioni e/o riserve di qualsiasi natura alle condizioni indicate nell'allegato capitolato speciale;
- Le offerte che siano sottoposte a condizione;
- Le offerte che sostituiscono e/o modificano le predette condizioni di servizio;
- Le offerte incomplete, ossia limitate solo ad una parte del servizio oggetto di gara;
- Le offerte che non rispettino le caratteristiche tecniche previste nella documentazione di gara

### **Modalità di attribuzione del punteggio tecnico (max 70 punti)**

Le valutazioni dell'offerta tecnica verranno effettuate sulla base dei seguenti criteri:

<b>Requisito/sotto requisito</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio massimo</b>
<b>A Organizzazione del servizio Totale 40 punti così suddivisi :</b>		
<b>A1 Organizzazione e Modalità operative</b>		<b>20</b>
<b>A2 Tempistica degli interventi di mediazione</b>		<b>15</b>
<b>A3 Tempistica delle traduzioni</b>		<b>5</b>
<b>B Personale impiegato Totale 30 punti così suddivisi:</b>		
<b>B.1 Coordinatore del servizio: esperienza nel settore, Valutazione complessiva curriculum</b>		<b>15</b>
<b>B.2 Elenco dei mediatori culturali e relativi curricula</b>		<b>15</b>

### **Soglia di ammissibilità: 35 punti**

Le offerte tecniche che otterranno un punteggio inferiore a 35 punti non verranno ammesse alla fase successiva (apertura offerta economica).

### **Compilazione dell'offerta tecnica**

Gli Operatori Economici che intendono partecipare alla presente procedura dovranno presentare adeguata e dettagliata documentazione riguardante la politica e l'organizzazione ed ogni altra documentazione utile ai fini della valutazione di qualità. Dovranno altresì indicare i curriculum vitae del personale con il relativo percorso formativo e casistica professionale almeno degli ultimi cinque anni, ed ogni altra documentazione ritenuta utile alla valutazione (pubblicazioni, articoli, ecc.).

## **ART. 11 POLIZZA DI ASSICURAZIONE R.C.T. e R.C.O.**

A.S.L.3 è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovesse accadere, per qualsiasi causa, all'Operatore economico affidatario dell'appalto, al personale ed ai mezzi da questa utilizzati nell'esecuzione del contratto di cui al presente Capitolato.

Si conviene a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è già compensato e compreso nel prezzo del contratto.

L'Operatore economico aggiudicatario risponde direttamente dei danni eventualmente restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento.

L'Operatore economico conseguentemente ha l'obbligo di stipulare, per il servizio specificato nel presente capitolato, apposita polizza di assicurazione con massimali di € 2.000.000,00 a copertura delle proprie responsabilità civili verso terzi e di € 2.000.000,00 per responsabilità civile verso i prestatori di lavoro.

Di tale polizza, che dovrà riferirsi esplicitamente al servizio aggiudicato, dovrà essere prodotta copia fotostatica all'ASL 3 , da parte dell'Operatore economico aggiudicatario al momento della stipula del contratto .

L'Operatore economico aggiudicatario risponde direttamente altresì dei danni causati agli utenti, a terzi e a beni di terzi, o in ogni modo alla stessa attribuibili in esecuzione dei servizi in oggetto del presente appalto sollevando la stazione appaltante da ogni responsabilità in merito.

## **ART. 12 SUBAPPALTO**

Il subappalto è regolato dalle disposizione di cui all'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016.

## **ART 13 VERIFICHE E CONTROLLI**

L'Azienda vigilerà sulla piena osservanza da parte della contraente assuntrice di quanto contenuto nel presente capitolato e svolgerà attività di verifica e di valutazione della qualità del servizio erogato in relazione all'aderenza ai piani di lavoro e ai piani di assistenza programmati. La ASL si riserva il diritto di procedere a verifica periodica dell'adeguatezza del personale fornito.

Ai sensi del D.Lgs.196/03 s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali" l'Operatore economico aggiudicatario, al momento della stipula del contratto, verrà nominato Responsabile del trattamento dei dati personali e sensibili.

All'Operatore economico, pertanto, spetterà ogni incombenza correlata all'esecuzione dell'incarico in questione e necessaria/opportuna all'esercizio dei compiti affidati, attribuendogli il potere di adottare in piena autonomia ogni iniziativa e/o intervento ritenuto idoneo a garantire il corretto espletamento della funzione attribuitale. Quanto sopra, fermo restando l'obbligo di operare nel rispetto delle vigenti normative di legge in materia di protezione di dati personali .

Sarà cura della committente nominare un operatore dell'Operatore economico quale Responsabile del Trattamento dei dati.

L'Operatore economico in base alla nomina a Responsabile del Trattamento dovrà, in particolare, espletare i seguenti compiti:

- **nominare gli incaricati del trattamento** all'interno della struttura e fornire loro dettagliate istruzioni operative;
- **verificare almeno annualmente** la sussistenza delle condizioni per la conservazione dei profili di autorizzazione assegnati agli incaricati del trattamento;
- **assicurare la predisposizione e aggiornamento di un sistema di sicurezza dei dati** conforme alle misure minime prescritte nel Dlgs.196/2003 s.m.i.;
- **assicurare e verificare che i dati oggetto del trattamento siano trattati in modo lecito e secondo correttezza** e, comunque, nel rispetto delle disposizioni di cui al Dlgs.196/2003 s.m.i.
- **assicurarsi che ogni nuovo assunto nell'arco di tempo dell'appalto in oggetto venga incaricato al trattamento dei dati.**

L'Operatore economico deve far pervenire alla Contraente copia della documentazione regolarmente firmata dal personale dipendente all'inizio del servizio e ogni volta si verifichi la sostituzione di personale.

## **ART. 14 PENALITA'**

Qualora si verificano inadempienze dell'operatore economico nell'esecuzione del servizio, sarà applicato dall'ASL 3, in ragione della loro gravità, una penale delle prestazioni non eseguite o non correttamente eseguite, come sotto specificato:

- mancata comunicazione all'ASL 3, entro 7 giorni, di variazioni nell'elenco del personale: € 200,00;
- per ogni ora di servizio assegnato e non effettuato in riferimento alle ore giornaliere € 100,00;

L'importo relativo all'applicazione della penale, esattamente quantificato nel provvedimento applicativo della stessa penalità, verrà detratto dal pagamento delle fatture emesse.

Le reiterate inadempienze e la gravità delle stesse potranno comportare la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1454 del codice civile.

L'A.S.L.3, recederà altresì dal contratto qualora, durante lo svolgimento dello stesso, il personale impiegato o coinvolto a qualsiasi titolo nel servizio risultasse iscritto al Casellario Giudiziario e Carichi Pendenti. L'Azienda ha altresì la facoltà di risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1453 c.c., previa diffida scritta ad adempiere entro il termine di 15 giorni decorso inutilmente il quale il contratto si intende risolto di diritto, qualora:

1. l'impresa aggiudicataria non dia inizio al servizio alla data stabilita nel contratto;
2. l'impresa aggiudicataria si renda colpevole di frode e/o negligenza/inadempimento per mancato rispetto degli obblighi e delle condizioni previste nel contratto tali da giustificare l'immediata risoluzione del contratto;
3. l'impresa aggiudicataria sospenda l'esecuzione del contratto per motivi imputabili al fornitore medesimo.

## **ART. 15 MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

Il servizio, reso nei modi disciplinati dal capitolato di appalto e relativi allegati, sarà oggetto di fatturazione da parte dell'Operatore economico aggiudicatario.

L'Operatore economico aggiudicatario dovrà emettere fatture in formato elettronico a fronte dei servizi prestati e/o degli ordini evasi.

Le fatture andranno intestate a:

Azienda Sanitaria Locale 3, Via Bertani n. 4 – 16125 Genova (Codice Univoco: UFKKL6).

Le fatture dovranno indicare con precisione il servizio svolto ed il CIG riportato in oggetto.

Alla fattura dovrà essere allegato prospetto con le ore svolte e l'indicazione della struttura presso la quale è stato effettuato il servizio.

## **ART 16 MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il pagamento sarà effettuato ai sensi dell'Art. 1 del Decreto Legislativo n. 192/2012 e s.m.i., salvo diverse pattuizioni con l'Operatore economico aggiudicatario, in sede di stipula del contratto.

Il suddetto termine per il pagamento verrà sospeso qualora:

- nella fattura non sia indicato chiaramente il numero di ordinativo dell'A.S.L.;
- la fattura non sia regolare dal punto di vista fiscale;
- le condizioni economiche non corrispondano a quanto pattuito;
- risulti non conformità tra il servizio erogato e quanto richiesto.

I termini di pagamento verranno sospesi a seguito di comunicazione, anche a mezzo fax. Nella suddetta comunicazione verranno precisate le motivazioni della sospensione alle quali l'Operatore economico è invitato a far fronte tempestivamente. I termini di pagamento rimarranno sospesi fino al momento della avvenuta risoluzione della causa di sospensione.

## **ART. 17 CONTROVERSIE**

La definizione delle controversie tra l'A.S.L.3 e l'Operatore economico aggiudicataria che possono insorgere in relazione al presente rapporto contrattuale è deferita al foro di Genova.

## **ART. 18 NORME DI RINVIO**

Per quanto non previsto dal presente Capitolato speciale e nella lettera d'invito, si fa rinvio al Regolamento dell'Attività Contrattuale di cui all'Atto Aziendale ed alle norme regionali e statali vigenti in materia di pubblici contratti. Ai sensi dell'art. 1341 del C.C. l' Operatore economico aggiudicatario dichiara di accettare tutti gli articoli del presente Capitolato.