



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

## SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA - SERVIZIO POLITICHE SOCIALI SANITARIE E ABITATIVE

**Determinazione n. DD-2021-1946 esecutiva dal 10/08/2021**

**Protocollo Generale n. del**

Proposta n.:P027.1.0.0-2021-151

Il Dirigente del Servizio SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA - SERVIZIO POLITICHE SOCIALI SANITARIE E ABITATIVE ha adottato la Determina Dirigenziale di seguito riportata:

OGGETTO: DETERMINA A CONTRARRE PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE, ACCOMPAGNAMENTO AMMINISTRATIVO E SUPPORTO PER LE DOMANDE DI PROTEZIONE INTERNAZIONALE IN COLLABORAZIONE CON LA QUESTURA DI FERRARA PERIODO 1 SETTEMBRE 2021 31 MARZO 2022 CON POSSIBILITÀ DI RINNOVO PER ULTERIORI SETTE MENSILITA'. CIG N. 88641965F1

DISPOSITIVO ATTO	10/08/2021	ALESSANDRA GENESINI
IMPEGNO DI SPESA	10/08/2021	FERRIOLI EDI

*Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente*

Piazza Municipale, 2 - 44121 Ferrara

Centralino: +39 0532 419111 - Fax: +39 0532 419389

Codice fiscale: 00297110389

PEC: [comune.ferrara@cert.comune.fe.it](mailto:comune.ferrara@cert.comune.fe.it) \* Sito web: <http://www.comune.fe.it>



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

## SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA SERVIZIO POLITICHE SOCIALI SANITARIE E ABITATIVE

Proposta Determinazione Dirigenziale n. P027.1.0.0-2021-151

**OGGETTO: DETERMINA A CONTRARRE PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE, ACCOMPAGNAMENTO AMMINISTRATIVO E SUPPORTO PER LE DOMANDE DI PROTEZIONE INTERNAZIONALE IN COLLABORAZIONE CON LA QUESTURA DI FERRARA PERIODO 1 SETTEMBRE 2021 - 31 MARZO 2022 CON POSSIBILITÀ DI RINNOVO PER ULTERIORI SETTE MENSILITÀ. CIG N. 88641965F1**

### LA DIRIGENTE DEL SERVIZIO

**Premesso che:**

- con provvedimento del Consiglio comunale P.G. n. 27410/2021 verbale n. 7, del 15.03.2021, esecutiva dal 26.03.2021, è stato approvato il **Documento Unico di Programmazione 2021 – 2024** (DUP);

- con provvedimento del Consiglio comunale n. 21543/2021, verbale n. 5, del 24 marzo 2021, immediatamente esecutivo, è stato approvato il **Bilancio di Previsione 2021-2023**;

- con deliberazione di Giunta Comunale n. GC-2021-233 del 15.06.2021, dichiarata immediatamente eseguibile, è stata approvata il **Piano Esecutivo Di Gestione 2021/2023 - Parte Finanziaria** (PEG);

- con Decreto Sindacale n. 9/Dir/2020 del 28.12.2020, Prot. Gen. n. PG/2020/142933 è stato affidato alla Dott.ssa Alessandra Genesini l'**incarico quale Dirigente** del Settore Servizi alla Persona, nonché di Dirigente del Servizio Politiche Sociali, Sanitarie ed Abitative sino al 31.12.2021;

**Considerato:**

- che il servizio di mediazione linguistico-culturale, accompagnamento amministrativo e supporto per le domande di protezione internazionale in collaborazione con l'Ufficio Immigrazione/Stranieri della Questura di Ferrara, costituisce un servizio fondamentale per fornire assistenza ai richiedenti protezione internazionale presenti sul territorio comunale e per agevolare l'operato della Questura di Ferrara in ambito linguistico, culturale, amministrativo-giuridico e operativo;

- che, in particolare, il suddetto **servizio**, attualmente prestato tramite appalto, **consiste** nelle seguenti attività:

- interpretariato dei colloqui;

**Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente**

- prevenzione di malintesi e conflitti tra l'operatore di sportello e l'utenza, con l'intento di promuovere la comprensione e favorire un rapporto positivo fra soggetti;
- traduzione di documenti che non necessitano la legalizzazione dell'ambasciata italiana all'estero;
- traduzione di avvisi per le varie comunicazioni della Questura all'utenza;
- fornire informazioni sul territorio con i vari indirizzi (Centro per l'impiego, Azienda Usl, Tribunale, Camera di Commercio, ecc...) in modo che lo straniero possa orientarsi per definire la sua pratica;
- agevolare la conoscenza sui vincoli, procedure e opportunità di accesso ai servizi;
- fornire informazioni sulla documentazione necessaria per ogni motivo di soggiorno, sugli appuntamenti, sullo stato della pratica tramite internet mediante l'assistenza di personale qualificato della Questura;
- sostegno nella compilazione della modulistica amministrativa disponibile in Questura;
- informazione ed orientamento di base al richiedente asilo e consulenza specifica sui diritti, sulle possibilità offerte dalla rete dei servizi territoriali e sulle modalità specifiche di presentazione della domanda di protezione internazionale;
- raccolta documentazione con assistenza nel rinnovo del permesso di soggiorno dei richiedenti asilo, orientamento per il ricorso e consulenza per la richiesta in Commissione;
- ottimizzazione dei tempi previsti per le convocazioni dei richiedenti asilo presso la Questura di Ferrara per il foto-segnalamento e la verbalizzazione della richiesta;
- consulenza specifica e assistenza relativamente alla presentazione della domanda di protezione internazionale;

- che, con Delibera di Giunta n. GC-2020-330 del 16.09.2020, l'Amministrazione Comunale ha espresso l'intenzione di continuare ad assicurare anche in futuro il servizio sopra descritto;

- che il servizio in parola si svolgerà presso gli uffici della Questura di Ferrara - Ufficio Immigrazione, Via Fausto Beretta n. 19 (immobile comunale regolarmente concesso in uso alla Questura), indicativamente secondo gli orari ad oggi definiti in accordo con la Questura e di seguito riportati, per un totale di 40 ore settimanali:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Totale ore
Operatore area linguistica arabo-francofona ed anglofona	9,00 – 13,00	9,00 – 13,00	9,00 – 13,00	9,00 – 13,00	9,00 – 13,00	20
Operatore area linguistica russo-ucraina/est Europa	9,00 – 12,00			9,00 – 13,00	9,00 – 12,00	10
<b>Totale ore</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>30</b>

- che per quanto riguarda l'attività di raccolta delle domande di protezione internazionale, si quantifica un monte di attività pari a 10 ore settimanali, di cui 5 per il *front office* (il martedì ed il giovedì dalle 14,30 alle 17,00) e 5 per il *back office* (predisposizione dei fascicoli delle domande, consegna all'Ufficio stranieri della Questura e supporto agli adempimenti Eurodac); la definizione dell'orario settimanale potrebbe subire variazioni determinate da specifici accordi operativi con la Questura;

- che l'immobile sopra citato rientra tuttavia nel Piano degli Interventi Post Sisma e, in relazione alle tempistiche di progettazione e autorizzazione delle Autorità competenti (Regione Emilia Romagna e Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio per la Città metropolitana di

**Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente**

Bologna e le Province di Modena, Reggio Emilia e Ferrara), la data presunta di inizio degli interventi stessi è da collocarsi entro il mese di marzo 2022;

- che pertanto l'eventuale rinnovo dell'affidamento in oggetto per ulteriori sette mensilità successive al mese di marzo 2022, in ragione degli interventi post sisma che coinvolgeranno indicativamente proprio da marzo 2022 il complesso immobiliare di Via Fausto Beretta n. 19, potrà configurarsi in sede diversa da quella nel presente atto indicata, secondo specifici accordi che saranno assunti tra Amministrazione comunale e Questura di Ferrara;

- che il personale dell'Appaltatore richiesto per il suddetto servizio deve essere fisicamente idoneo alle mansioni e in possesso dei diritti civili e politici ed inoltre:

- per il servizio di mediazione linguistico-culturale ed accompagnamento amministrativo, sono richieste due figure di mediatore culturale con competenze linguistiche di area linguistica arabo-francofona ed anglofona e di area linguistica russo-ucraina/est Europa, garantendo 30 ore settimanali, secondo lo schema orario sopra riportato; inquadramento minimo al livello D1 del CCNL Cooperative Sociali o inquadramento equivalente in altro CCNL;

- per la consulenza ed il supporto per le domande di protezione internazionale, è richiesto/a un operatore/trice in possesso di laurea in giurisprudenza, con esperienza atta a comprovare competenze almeno biennali in materia di immigrazione, asilo politico e cittadinanza, garantendo 10 ore settimanali; inquadramento minimo al livello D1 del CCNL Cooperative Sociali o inquadramento equivalente in altro CCNL;

- che il servizio in oggetto è dettagliatamente specificato nel capitolato speciale **allegato A)** al presente atto di cui costituisce parte sostanziale;

#### **Richiamate:**

- la determinazione dirigenziale n. DD-2020-1933 del 15.10.2020, con cui si è proceduto ad affidare il servizio alla Coop. CIDAS Soc. Coop. Onlus per il periodo 16 ottobre 2020 - 30 giugno 2021;

- la determinazione dirigenziale n. DD-2021-1469 del 18.06.2021, con cui è stata approvata la proroga tecnica sino al 31.08.2021 del servizio, al fine di consentire di espletare la procedura volta all'individuazione di un nuovo operatore economico affidatario del servizio;

#### **Constato:**

- che con determinazione dirigenziale n. DD-2021-1719, esecutiva dal 15.07.2021, è stata approvata la "Determina a contrarre per l'affidamento del servizio di mediazione linguistico culturale, accompagnamento amministrativo e supporto per le domande di protezione internazionale in collaborazione con la Questura di Ferrara - Periodo 1 settembre 2021 - 31 agosto 2022 con possibilità di rinnovo per un'ulteriore annualità" e successivamente è stata avviata la RDO sulla piattaforma Mepa di Consip n. 2839484;

- che con determinazione dirigenziale n. DD-2021-1898, esecutiva dal 04.08.2021, si è proceduto alla revoca in autotutela, per le motivazioni in essa indicate, della determinazione n. DD-2021-1719, dei relativi allegati e della RDO attivata sulla piattaforma Mepa di Consip n. 2839484;

#### **Ritenuto:**

- che è indispensabile assicurare la continuità del servizio per il **periodo 01.09.2021 - 31.03.2022**, con possibilità di rinnovo dell'affidamento per ulteriori sette mensilità;

- che, come sopra evidenziato, detto rinnovo, in ragione degli interventi post sisma che coinvolgeranno indicativamente da marzo 2022 il complesso immobiliare di proprietà comunale sito in Via Fausto Beretta n. 19 parzialmente concesso in uso alla Questura, potrà configurarsi in sede diversa da quella nel presente atto indicata, secondo specifici accordi che saranno assunti tra Amministrazione comunale e Questura di Ferrara;

**Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente**

**Constatato** che detto servizio opera a livello provinciale e pertanto ci si riserva, in ambito sovradistrettuale, di effettuare le verifiche necessarie per il recupero di quota parte della spesa sostenuta con il presente atto presso i comuni afferenti ai Distretti socio-sanitari della provincia;

**Dato atto che:**

- l'art. 7, comma 2 D.L. 52/2012, convertito in L. n. 94/2012, ai fini dell'affidamento di appalti pubblici per l'acquisizione di beni e servizi di importo inferiore alla soglia di rilievo comunitario, ha introdotto l'**obbligo di ricorrere al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione** (MEPA) di Consip S.p.a. oppure ad altri mercati elettronici istituiti ai sensi della vigente normativa;
- sulla piattaforma MEPA risulta presente la categoria "CPV2 85300000-2 Servizi di assistenza sociale e servizi affini" all'interno del quale rientra anche il servizio di mediazione culturale oggetto della presente procedura di acquisizione ed **è quindi possibile fare ricorso al MEPA di Consip per l'individuazione dell'affidatario del servizio**;

**Considerato:**

- che l'art. 36 D.Lgs. n. 50/2016 disciplina l'affidamento dei contratti sotto soglia e in particolare il comma 2, lett. a) stabilisce per affidamenti di servizi di importo inferiore a 40.000 euro (innalzato ad € 75.000,00 dal D.L. n. 76/2020, convertito con modificazioni in L. 120/2020, ed ulteriormente aumentato ad € 139.000,00 dal D.L. 77/2021, in vigore dal 1° giugno 2021), le Stazioni Appaltanti possono procedere mediante **affidamento diretto**, anche senza consultazione di più operatori economici, fermo restando il rispetto dei principi di cui all'articolo 30 del Codice dei Contratti Pubblici;
- opportuno, nel rispetto del principio di rotazione e di trasparenza, al fine di procedere all'affidamento del servizio di mediazione linguistico-culturale, accompagnamento amministrativo e supporto per le domande di protezione internazionale in collaborazione con l'Ufficio Immigrazione/Stranieri della Questura di Ferrara per il periodo 01.09.2021 - 31.03.2022, mediante **Richiesta di Offerta (RDO) sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione**, stabilendo che l'appalto sarà affidato secondo il **criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa** (ai sensi dell'art. 95, comma 2 D.Lgs. n. 50/2016), determinata da una Commissione Giudicatrice nominata dalla stazione appaltante ai sensi dell'art. 77 del Codice;

**Rilevato:**

- che i partecipanti alla RDO dovranno possedere i **requisiti di partecipazione** sinteticamente riportati di seguito e dettagliatamente esplicitati nell'**Allegato C)**, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento:

1. aver maturato una significativa esperienza nella gestione di servizi analoghi;
2. garantire la presenza in Ferrara di una segreteria organizzativa di supporto e coordinamento;

- che le offerte dovranno pervenire sul sito internet "www.acquistinretepa.it", all'interno della piattaforma MEPA e nell'ambito della procedura RDO appositamente attivata dall'Ente committente, entro e non oltre le h. 12,00 del giorno 25 agosto 2021 e dovranno contenere la seguente documentazione:

**a)** Dichiarazione sostitutiva di certificazione resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 attestante il possesso, da parte dell'operatore economico dei requisiti di ordine generale previsti dalla normativa vigente per la partecipazione alle gare pubbliche;

**b)** Attestazione di possesso del requisito speciale di ammissione, mediante dichiarazione sostitutiva certificante il possesso dei requisiti di capacità tecnica, ovvero di aver maturato una

significativa esperienza nella gestione di servizi analoghi nel campo della mediazione culturale, dell'accompagnamento amministrativo e supporto per le domande di protezione internazionale nei tre anni precedenti (2018-2019-2020), con l'elencazione dei servizi stessi, il relativo importo, la durata e il committente e con l'indicazione del fatturato realizzato dall'operatore economico nel settore di attività oggetto dell'appalto per un valore non inferiore a € 50.000,00 complessivi nel triennio 2018/2020;

**c)** Offerta tecnica comprensiva di una proposta progettuale del servizio, che evidenzi in particolare un'analisi dei fabbisogni dell'utenza di riferimento, degli obiettivi specifici del servizio, le attività che saranno rese e le relative modalità, le attività di *customer satisfaction*, il personale che sarà impiegato;

**d)** Offerta economica generata automaticamente dal sistema MePA e firmata digitalmente dal titolare/rappresentante legale dell'impresa, in ribasso sull'importo totale soggetto a ribasso pari ad € 32.400,00 per sette mensilità, iva e oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso pari ad € 100,00 esclusi.

- che le offerte pervenute saranno valutate sulla base dei **criteri di selezione** sinteticamente riportati di seguito e dettagliatamente esplicitati nell'**Allegato D)**, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento:

**A) Qualità del progetto:** punti 30

**B) Personale:** punti 50

**C) Offerta economica:** punti 20

**Totale A) + B) + C) =** punti 100

**Evidenziato:**

- che il corrispettivo per il servizio suddetto è stimabile nell'importo massimo di € 32.500,00 per sette mensilità, comprensivi di oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso pari ad € 100,00, oltre IVA al 22% per € 7.150,00, e così per complessivi € 39.650,00 (importo soggetto a ribasso pari ad € 32.400,00 per sette mensilità);

- che la somma dovuta per l'affidamento del servizio trova copertura nel Bilancio di Previsione 2021-2023 – Annualità 2021 e 2022, nel seguente modo:

ANNO	MISSIONE	PROGRAMMA	TITOLO	MACROAGGREGATO	CAP/ART	IMPORTO
2021 (4 mesi)	12	04	1	03	2276709919	€ 22.657,14
2022 (3 mesi)	12	04	1	03	2276709919	€ 16.922,86

- che con successiva determina dirigenziale sarà assunto l'impegno di spesa per l'esatto corrispettivo che sarà determinato contestualmente all'individuazione dell'affidatario del servizio, in esito all'esperimento della relativa RDO su MEPA;

**Verificati** gli adempimenti e le modalità in merito all'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari;

**Visti:**

- gli artt. 183, comma 1 e 191 D.Lgs. n. 267/2000;
- il vigente Statuto Comunale;
- il D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.;

**D E T E R M I N A**

**Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente**

- **di dare atto** che le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

- **di procedere**, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a) D.Lgs. n. 50/2016, all'avvio della procedura per l'individuazione dell'operatore economico cui affidare il servizio di mediazione linguistico-culturale, accompagnamento amministrativo e supporto per le domande di protezione internazionale in collaborazione con l'Ufficio Immigrazione/Stranieri della Questura di Ferrara per il periodo 01.09.2021 - 31.03.2022, con possibilità di rinnovo per ulteriori sette mensilità;

- **di stabilire** che l'affidamento avverrà mediante ricorso al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione - MEPA attraverso Richiesta di Offerta (RdO), secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, comma 2 D.Lgs. n. 50/2016, determinata da una Commissione Giudicatrice nominata dalla stazione appaltante ai sensi dell'art. 77 del Codice;

- **di approvare** le Condizioni Particolari di Contratto di cui all'allegato **A)** facente parte integrale e sostanziale del presente atto, con cui vengono disciplinate nel dettaglio le modalità di esecuzione del servizio e regolati i rapporti tra l'Amministrazione comunale e l'affidatario dell'appalto;

- **di approvare** altresì la Relazione Tecnico - Illustrativa del contesto in cui è inserito il servizio, i Requisiti di partecipazione alla RDO ed i Criteri di Selezione delle offerte, di cui rispettivamente agli allegati **B), C), D)** facenti parte integrale e sostanziale del presente atto;

- **di evidenziare** che il corrispettivo per il servizio suddetto è stimabile nell'importo massimo di € 32.500,00 per sette mensilità, comprensivi di oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso pari ad € 100,00, oltre IVA al 22% per € 7.150,00, e così per complessivi € 39.650,00 (importo soggetto a ribasso pari ad € 32.400,00 per sette mensilità) e che la relativa spesa trova copertura nel Bilancio di Previsione 2021-2023 – Annualità 2021 e 2022, nel seguente modo:

ANNO	MISSIONE	PROGRAMMA	TITOLO	MACROAGGREGATO	CAP/ART	IMPORTO
2021 (4 mesi)	12	04	1	03	2276709919	€ 22.657,14
2022 (3 mesi)	12	04	1	03	2276709919	€ 16.922,86

e che con successiva determina dirigenziale sarà assunto l'impegno di spesa per l'esatto corrispettivo che sarà determinato contestualmente all'individuazione dell'affidatario del servizio, in esito all'esperimento della relativa RDO su MEPA;

- **di prendere atto** che la spesa relativa all'esercizio finanziario 2022 è contenuta nel Bilancio pluriennale 2021/2023;

- **di disporre** l'eventuale esecuzione anticipata del servizio in via d'urgenza, ai sensi dell'art. 32, commi 8 e 13 D.Lgs. n. 50/2016, per garantire l'indispensabile continuità dei servizi in essere evitando di arrecare grave danno all'utenza;

- **di stabilire** che in virtù del fatto di aver operato nell'ambito del MEPA, ci si avvale della funzionalità ivi prevista attraverso cui viene formalizzato il mantenimento della funzionalità delle dichiarazioni prodotte dalle ditte aggiudicatrici relativamente al possesso dei requisiti di carattere generale ai fini della partecipazione ai bandi MEPA, previsti dall'art. 80 del codice dei contratti D.Lgs. n. 50/2016;

**Atto sottoscritto digitalmente secondo la normativa vigente**

- **di stabilire**, inoltre, che la ditta esecutrice è tenuta al rispetto degli obblighi previsti dall'art. 3 della L. n. 136/2010, al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'esecuzione del servizio;

- **di prendere atto** che il CIG (Codice Identificativo Gara) necessario per gli adempimenti della L. n. 136/2010 è il seguente: CIG n. 88641965F1;

- **di prendere atto** che l'importo posta a base di gara, comprensivo di eventuale rinnovo di sette mensilità, è pari ad € 64.800,00 e che l'entità della contribuzione dovuta ad ANAC è pari ad € 30,00 da imputare sul Bilancio di Previsione 2021-2023 – Annualità 2021 – come di seguito:

ANNO	MISSIONE	PROGRAMMA	TITOLO	MACROAGGREGATO	CAP/ART	IMPORTO
2021	12	04	1	03	2276709919	€ 30,00

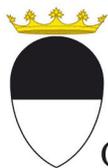
- **di evidenziare** che il presente provvedimento è rilevante ai fini dell'amministrazione trasparente di cui al D.Lgs. n. 33/2013 e si procederà alla pubblicazione della presente determinazione sul sito del Comune di Ferrara, nella Sezione "Amministrazione Trasparente" – Sezione "Bandi di gara e contratti";

- **di sottolineare** che, ai sensi del comma 8, art. 183 D.Lgs. n. 267/2000 - TUEL, il programma dei conseguenti pagamenti dell'impegno di spesa di cui al presente provvedimento è compatibile con i relativi stanziamenti di cassa del bilancio e con le regole di finanza pubblica in materia di "pareggio di bilancio" di cui alla L. n. 243/2012 e s.m.i.;

- **di trasmettere** il presente atto al Responsabile del Servizio Finanziario per l'acquisizione del visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria – (art. 147 bis del T.U. n.267 del 18 agosto 2000), **precisando** che con l'apposizione del predetto visto il presente provvedimento diviene esecutivo;

- **di indicare** quale Responsabile del Procedimento la Dott.ssa Alessandra Genesini, Dirigente del Settore Servizi alla Persona e del Servizio Politiche Sociali e Sanitarie.

**La Dirigente del Servizio**  
*Dott.ssa Alessandra Genesini*



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA - SERVIZIO POLITICHE SOCIALI SANITARIE E ABITATIVE

**MODULO CONTABILE**

Vista la Determinazione Dirigenziale n. DD-2021-1946

---

Visto di regolarità contabile art. 147bis del D.Lgs del 18/08/2000 n. 267/00 e s.m.i attestante la copertura finanziaria

- Si appone visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria
- Il presente provvedimento non comporta implicazioni né finanziarie né contabili
- Preso nota agli effetti delle registrazioni contabili per il rendiconto patrimoniale

IL DIRIGENTE DI RAGIONERIA  
Dott.ssa Pierina Pellegrini

ALL. A)

**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE, ACCOMPAGNAMENTO AMMINISTRATIVO E SUPPORTO PER LE DOMANDE DI PROTEZIONE INTERNAZIONALE IN COLLABORAZIONE CON LA QUESTURA DI FERRARA PERIODO 1 SETTEMBRE 2021 – 31 MARZO 2022 CON POSSIBILITÀ DI RINNOVO PER ULTERIORI SETTE MENSILITÀ'. CIG N. 88641965F1**

### **CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO**

Il Comune di Ferrara, in applicazione della deliberazione della Giunta comunale n. GC-2020-330 del 16.09.2020, avente ad oggetto "Istituzione di un nuovo servizio denominato Sportello Sociale Unico Integrato. Continuità di servizi comunali", nonché della Determinazione dirigenziale n. DD-2021-\_\_\_\_ esecutiva dal \_\_\_\_, nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, imparzialità, parità di trattamento, trasparenza e rotazione,

**invita**

gli operatori economici in possesso dei requisiti meglio specificati nell'Allegato "Requisiti di ammissione" e qualora interessati,

**a presentare**

la propria migliore offerta per i servizi in oggetto, dettagliati secondo le indicazioni del presente documento.

#### **ENTE COMMITTENTE**

Comune di Ferrara – Settore Servizi alla Persona – Servizio Politiche Sociali e Sanitarie –  
Tel. 0532/419690 – C.F. e P.I. 00297110389 - sito web: [www.comune.fe.it](http://www.comune.fe.it) – PEC:  
[serviziopolitichesociosanitarie@cert.comune.fe.it](mailto:serviziopolitichesociosanitarie@cert.comune.fe.it).

#### **ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO**

L'appalto ha per oggetto la gestione, da parte dell'Appaltatore, del servizio di mediazione linguistico-culturale, accompagnamento amministrativo e supporto per le domande di protezione internazionale, in collaborazione con la Questura di Ferrara.

Il servizio si configura quale co-presenza, supporto linguistico-culturale ed affiancamento degli operatori della Questura/Ufficio immigrazione di Ferrara per l'accompagnamento amministrativo alle procedure di rilascio del permesso di soggiorno, in accordo, per modalità di organizzazione ed erogazione, con l'Ufficio Immigrazione/Stranieri della Questura di Ferrara.

Il personale è chiamato a svolgere le seguenti funzioni:

- interpretariato dei colloqui;
- prevenzione di malintesi e conflitti tra l'operatore di sportello e l'utenza, con l'intento di promuovere la comprensione e favorire un rapporto positivo fra soggetti;
- traduzione di documenti che non necessitano la legalizzazione dell'ambasciata italiana all'estero;

- traduzione di avvisi per le varie comunicazioni della Questura all'utenza;
- fornire informazioni sul territorio in merito alle varie altre Istituzioni (Centro per l'impiego, Azienda Usl, Tribunale, Camera di Commercio, ecc...), in modo che lo straniero possa orientarsi per definire la sua pratica;
- agevolare la conoscenza sui vincoli, procedure e opportunità di accesso ai servizi;
- fornire informazioni sulla documentazione necessaria per ogni motivo di soggiorno, sugli appuntamenti, sullo stato della pratica tramite internet mediante l'assistenza di personale qualificato della Questura;
- sostegno nella compilazione della modulistica amministrativa disponibile in Questura;
- informazione ed orientamento di base al richiedente asilo e consulenza specifica sui diritti, sulle possibilità offerte dalla rete dei servizi territoriali e sulle modalità specifiche di presentazione della domanda di protezione internazionale;
- raccolta documentazione con assistenza nel rinnovo del permesso di soggiorno dei richiedenti asilo, orientamento per il ricorso e consulenza per la richiesta in Commissione;
- ottimizzazione dei tempi previsti per le convocazioni dei richiedenti asilo presso la Questura di Ferrara per il foto-segnalamento e la verbalizzazione della richiesta;
- consulenza specifica e assistenza relativamente alla presentazione della domanda di protezione internazionale.

Le attività sopra elencate potranno subire modifiche (da concordare con il Committente) in relazione alle innovazioni legislative in materia di soggiorno degli stranieri in Italia ed alle eventuali riorganizzazioni dell'Ufficio Immigrazione della Questura.

## **ART. 2 - LUOGO ED ORARIO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio è svolto presso gli uffici della Questura di Ferrara - Ufficio Immigrazione, Via Fausto Beretta n. 19, indicativamente secondo gli orari ad oggi definiti in accordo con la Questura e di seguito riportati, per un totale di 40 ore settimanali:

	<b>Lunedì</b>	<b>Martedì</b>	<b>Mercoledì</b>	<b>Giovedì</b>	<b>Venerdì</b>	<b>Totale ore</b>
Operatore area linguistica arabo-francofona ed anglofona	9,00 – 13,00	9,00 – 13,00	9,00 – 13,00	9,00 – 13,00	9,00 – 13,00	20
Operatore area linguistica russo-ucraina/est Europa	9,00 – 12,00			9,00 – 13,00	9,00 – 12,00	10
<b>Totale ore</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>30</b>

Per quanto riguarda l'attività di raccolta delle domande di protezione internazionale, si quantifica un monte di attività pari a 10 ore settimanali, di cui 5 per il *front office* (il martedì ed il giovedì dalle 14,30 alle 17,00) e 5 per il *back office* (predisposizione dei fascicoli delle domande, consegna all'Ufficio stranieri della Questura e supporto agli adempimenti Eurodac).

La definizione dell'orario settimanale potrebbe subire variazioni determinate da specifici accordi operativi con la Questura.

L'immobile in cui si trovano i predetti uffici è collocato in un complesso di proprietà comunale ricompreso nel Piano degli Interventi Post Sisma e, in relazione alle tempistiche di progettazione e autorizzazione delle Autorità competenti (Regione Emilia Romagna e Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio per la Città metropolitana di Bologna e le Province di Modena, Reggio Emilia e Ferrara), la data presunta di inizio degli interventi stessi è da collocarsi entro il mese di marzo 2022.

Pertanto l'eventuale rinnovo dell'affidamento in oggetto per ulteriori sette mensilità successive al mese di marzo 2022, in ragione degli interventi post sisma che coinvolgeranno indicativamente proprio da marzo 2022 il complesso immobiliare di Via Fausto Beretta n. 19, potrà configurarsi in sede diversa da quella nel presente contratto indicata, secondo specifici accordi che saranno assunti tra Amministrazione comunale e Questura di Ferrara.

### **ART. 3 - DOTAZIONE DI MATERIALI**

L'affidamento della gestione dei servizi sopra citati include l'acquisto dei materiali di cancelleria, postali ecc. necessari allo svolgimento degli stessi.

L'Appaltatore fornirà le attrezzature informatiche, il materiale di consumo ed il fotocopiatore necessario per lo svolgimento del servizio; dovrà, inoltre, assicurare il riordino di attrezzature e materiali negli spazi utilizzati.

L'affidatario del servizio sarà inoltre tenuto a dotarsi di adeguata connessione internet per lo svolgimento delle attività, in quanto - per motivi di sicurezza - non è possibile connettersi alla rete dati interna della Questura.

L'affidatario infine è tenuto a provvedere all'affissione di una bacheca all'ingresso dei locali per fornire all'utenza utili indicazioni sugli uffici e sui servizi ivi svolti, previa condivisione con il Committente in merito alla tipologia di materiale da utilizzare e la sua collocazione.

### **ART. 4 - TITOLI E COMPETENZE DEL PERSONALE**

Il personale dell'Appaltatore deve essere fisicamente idoneo alle mansioni e in possesso dei diritti civili e politici. Tutto il personale adibito ai servizi appaltati dovrà essere alle dipendenze e sotto la diretta ed esclusiva direzione e responsabilità dell'Appaltatore.

Per il servizio di mediazione linguistico-culturale ed accompagnamento amministrativo, si richiedono due figure di mediatore culturale con competenze linguistiche di area linguistica arabo-francofona ed anglofona e di area linguistica russo-ucraina/est Europa, garantendo 30 ore settimanali, secondo lo schema orario sopra riportato; inquadramento minimo al livello D1 del CCNL Cooperative Sociali o inquadramento equivalente in altro CCNL.

Per la consulenza ed il supporto per le domande di protezione internazionale, si richiede un operatore/trice in possesso di laurea in giurisprudenza, con esperienza atta a comprovare competenze almeno biennali in materia di immigrazione, asilo politico e cittadinanza, garantendo 10 ore settimanali; inquadramento minimo al livello D1 del CCNL Cooperative Sociali o inquadramento equivalente in altro CCNL.

L'Appaltatore è tenuto a svolgere idonee attività di formazione ed aggiornamento per il personale adibito ai servizi di cui al presente documento. Tale attività formativa, in materie pertinenti l'oggetto dell'appalto, dovrà prevedere almeno 5 ore di attività formativa, per singolo operatore per sette mensilità. Le ore di formazione sono da considerarsi ore di lavoro obbligatorie aggiuntive rispetto alle ore di attività corrente.

#### **ART. 5 - DURATA DELL'APPALTO**

La durata del contratto è prevista per il periodo dal 1° settembre 2021 al 31 marzo 2022.

Il Committente si riserva la facoltà di procedere alla consegna dei lavori in via d'urgenza, nelle more della sottoscrizione del contratto, ove ricorrano le condizioni previste dall'art. 32 comma 8 del D.Lgs. n. 50/2016.

Perdurando le condizioni che hanno determinato il ricorso al presente appalto e qualora il servizio sia stato svolto in maniera pienamente soddisfacente, accertato il pubblico interesse e la convenienza alla ripetizione del servizio, verificate le compatibilità di Bilancio, il Comune di Ferrara si riserva la facoltà di procedere al rinnovo dello stesso, agli stessi patti e condizioni, per ulteriori sette mensilità dalla stipulazione del contratto iniziale.

L'eventuale rinnovo dell'affidamento in oggetto per ulteriori sette mensilità successive al mese di marzo 2022, in ragione degli interventi post sisma che coinvolgeranno indicativamente proprio da marzo 2022 il complesso immobiliare di Via Fausto Beretta n. 19, potrà configurarsi in sede diversa da quella nel presente contratto indicata, secondo specifici accordi che saranno assunti tra Amministrazione comunale e Questura di Ferrara.

#### **ART. 6 - VALORE DELL'APPALTO**

Il valore presunto dell'appalto per il periodo che va dal 1° settembre 2021 al 31 marzo 2022, è pari ad € 32.500,00 per sette mensilità, comprensivi di oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso pari ad € 100,00, oltre IVA al 22% per € 7.150,00, e così per complessivi € 39.650,00 (importo soggetto a ribasso pari ad € 32.400,00 per sette mensilità);

L'esatto corrispettivo è determinato contestualmente all'individuazione dell'affidatario del servizio, in esito all'esperimento della relativa RDO su MEPA.

L'opzione di aumento dell'entità dell'appalto nella misura massima del 20% costituisce facoltà che l'Ente Committente può liberamente esercitare, senza necessità di consenso da parte dell'Appaltatore, mediante invio di comunicazione scritta allo stesso.

I valori indicati sono individuati sulla base dello storico dei servizi erogati negli ultimi anni. Il Committente si riserva la possibilità di ridimensionare e/o sospendere i servizi in funzione di modifiche normative in materia e delle effettive esigenze espresse dal territorio.

Il contratto sarà stipulato a corpo, prevedendo che il corrispettivo totale, pari all'importo aggiudicato, sia suddiviso in 7 mensilità.

#### **ART. 7 - OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE**

Sono a carico dell'Appaltatore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e i rischi relativi alla prestazione dei servizi oggetto del contratto, nonché ogni attività e fornitura che si rendesse necessaria per l'espletamento degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, incluso quindi le attività preliminari all'avvio del servizio.

E' fatto inoltre obbligo all'Appaltatore di:

- a.** garantire il regolare funzionamento dei servizi oggetto del presente appalto con proprio personale e mantenere in servizio un organico che consenta il rispetto di quanto previsto nel presente documento, provvedendo con tempestività alla sostituzione del personale assente a qualsiasi titolo;
- b.** svolgere le prestazioni oggetto dell'appalto con autonomia organizzativa e gestionale, armonizzando le proprie attività con il rispetto di tutte le normative e disposizioni nazionali e regionali del settore;
- c.** garantire per tutto il contratto la continuità del personale assegnato;
- d.** sostituire il personale non ritenuto idoneo entro 5 giorni dalla richiesta scritta e motivata del dirigente del Settore Servizi alla Persona, qualora sussista l'urgenza;
- e.** apprestare efficaci sistemi di controllo relativi alla presenza in servizio ed al rispetto degli orari dei propri operatori, in collaborazione con il personale pubblico presente nelle sedi dei servizi in cui operano;
- f.** applicare ed osservare, per i propri dipendenti, le disposizioni legislative ed i vigenti specifici contratti di lavoro che disciplinano lo stato giuridico, il trattamento economico, l'orario di lavoro ed il trattamento previdenziale e assicurativo dei lavoratori di tale categoria e settore, nonché i successivi rinnovi e gli accordi locali integrativi in vigore per il tempo e nelle località in cui si svolgono le prestazioni oggetto del presente appalto;
- g.** qualora utilizzi personale non dipendente dovrà rispettare i criteri e le modalità, previsti dalla normativa vigente, che regolano il rapporto in essere tra i collaboratori utilizzati per svolgere il servizio oggetto del presente appalto e l'impresa;
- h.** programmare le attività informative e formative, dandone comunicazione al Committente;
- i.** aprire un sito internet dedicato al servizio con le informazioni essenziali per l'utenza e mantenerlo costantemente aggiornato;
- j.** estendere il servizio, durante la durata del contratto, nei limiti normativi, alle stesse condizioni e prezzi dell'appalto, previa richiesta scritta del Committente;
- k.** informare tempestivamente il Committente di ogni eventuale problema o difficoltà riguardante l'esecuzione dei servizi;
- l.** in caso di sciopero dei propri operatori, dare preavviso minimo di 5 giorni, mediante comunicazione tramite Pec indirizzata al Dirigente del settore comunale;
- m.** dare immediata comunicazione al Committente di qualsiasi interruzione, sospensione o variazione di servizio;
- n.** predisporre una relazione mensile sulle attività svolte, sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo, da allegare alla fattura della mensilità di riferimento e da trasmettere al Committente tramite pec;
- o.** redigere un *report* trimestrale sulle attività svolte nel corso del servizio (supporto per le domande di protezione internazionale e mediazione linguistico-culturale), in particolare sugli accessi effettuati dall'utenza (con indicazione del Comune di residenza) e sulle tipologie di

richieste presentate ed evidenziando punti di forza e criticità, da trasmettere al Committente tramite pec;

**p.** fornire al Committente tramite pec una relazione finale sulle attività di formazione ed aggiornamento offerte al personale adibito ai servizi (almeno 5 ore di attività formativa, per singolo operatore per sette mensilità).

## 7.1 OBBLIGHI RELATIVI ALLA GESTIONE DEL PERSONALE

All'inizio delle attività, l'Appaltatore dovrà trasmettere al Committente l'elenco nominativo di tutto il personale assegnato ai servizi, coordinatore compreso, con l'indicazione delle qualifiche possedute, delle funzioni attribuite nonché della posizione contributiva, con i relativi *curricula*.

Qualsiasi variazione rispetto all'elenco trasmesso deve essere comunicata per iscritto al Committente.

L'Appaltatore e, per il suo tramite, i suoi dipendenti e/o collaboratori a qualsiasi titolo, sono tenuti ad osservare, per quanto compatibili, le disposizioni e gli obblighi di condotta previsti nel DPR 16 aprile 2013 n. 62 integrato dal vigente Codice di comportamento dei dipendenti dell'Ente.

Per tutta la durata dell'appalto l'Appaltatore dovrà essere in regola con i versamenti dei contributi assicurativi e previdenziali a favore dei propri dipendenti.

Il Committente si riserva la facoltà di incontrare il personale impiegato. L'Appaltatore dovrà garantire la presenza costante delle unità previste per i servizi, procedendo all'immediata e tempestiva sostituzione del personale che risultasse assente per qualsiasi motivo, con personale del medesimo livello di inquadramento, garantendo la continuità e la qualità del servizio.

Qualora all'atto dell'avvio del servizio, l'Appaltatore non impiegasse il personale i cui CV sono stati valutati idonei in sede di selezione, quest'ultimo dovrà impegnarsi a sostituire tale personale con altro che presenti analogo profilo professionale.

Ogni nuovo inserimento di personale dovrà essere preceduto dall'invio del CV al Committente con richiesta di approvazione.

## ART. 7.2 - NORME DI COMPORTAMENTO

L'Appaltatore deve assicurarsi che il proprio personale:

- sia munito, durante il servizio, di un distintivo indicante la denominazione dell'impresa, nonché il nome e cognome del dipendente;
- sia a conoscenza dell'organizzazione e delle modalità di svolgimento del servizio, con particolare riguardo alle mansioni da svolgere e rispetti gli orari definiti;
- garantisca massima serietà, riservatezza, diligenza, correttezza e discrezione nello svolgimento dei compiti affidati;
- segnali al proprio Coordinatore le anomalie rilevate durante lo svolgimento del servizio;
- tenga un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agisca, in ogni occasione, con la diligenza professionale specifica;

- osservi, per quanto compatibili, le disposizioni e gli obblighi di condotta previsti nel DPR 16 aprile 2013 n. 62 integrato dal vigente Codice di comportamento dei dipendenti dell'Ente.

L'Appaltatore è comunque responsabile del comportamento dei suoi dipendenti e delle eventuali loro inosservanze alle norme del presente documento.

#### ART. 7.3 - PROTEZIONE DEI DATI

Ai sensi del Regolamento del Parlamento Europeo n. 2016/679/UE relativo alla protezione dei dati personali (GDPR) e della normativa nazionale vigente, l'Appaltatore/Gestore, dovrà essere nominato Responsabile del Trattamento dei dati personali di cui entra legittimamente in possesso per il buon adempimento dell'oggetto contrattuale, da parte della Questura di Ferrara, Titolare del Trattamento.

Tutti i dati personali che saranno comunicati al Comune di Ferrara nell'ambito della reportistica sul servizio svolto, dovranno essere trasmessi in forma anonima o aggregata, nel rispetto dei principi di riservatezza e necessari età enunciati dal Regolamento Europeo sopra richiamato.

#### ART. 7.4 - ADEMPIMENTI CONNESSI ALLA SICUREZZA

È fatto obbligo all'Appaltatore, al fine di garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, di attenersi strettamente a quanto previsto dalla normativa in materia.

L'Appaltatore deve assicurare l'applicazione delle norme relative all'igiene e alla prevenzione degli infortuni, nonché dei consigli igienico-sanitari impartiti dall'Azienda USL, dotando il personale di tutti i dispositivi di sicurezza previsti dal D.Lgs. n. 81/2008, atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti.

L'Appaltatore dovrà inoltre formare ed informare tutto il personale sui rischi specifici dell'attività secondo quanto disposto dal D.Lgs. n. 81/2008 per lavoratori e preposti.

Per quanto riguarda l'emergenza sanitaria da diffusione del virus Covid-19, l'appaltatore deve adottare tutti gli accorgimenti ed i protocolli di prevenzione da contagio, finalizzati a garantire la salubrità degli ambienti di lavoro in attuazione della normativa emergenziale relativa alla diffusione del virus Covid-19 e in particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, del D.P.C.M. del 07.08.2020 e ss.mm.ii., del Protocollo condiviso di regolazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro del 14 marzo 2020 aggiornato al 06.07.2021 e ss.mm.ii., delle ordinanze regionali, dei protocolli, dei documenti tecnici e delle circolari Inail e in ogni altra disposizione normativa e regolamentare emanata in relazione alla prevenzione da contagio Covid-19.

In particolare, l'appaltatore dovrà:

- i.* dare idonea formazione ai dipendenti in relazione al virus, ai suoi sintomi e alle modalità di trasmissione;
- ii.* adottare misure organizzative e protocolli di sicurezza idonei in ottica anti contagio;
- iii.* rimarcare le precauzioni igieniche personali e fornire i dispositivi di protezione individuale necessari per il contenimento del contagio;
- iv.* organizzare la gestione degli spazi comuni e delle riunioni;

- v. gestire ingressi ed uscite;
- vi. gestire eventuali casi sintomatici;
- vii. adottare misure di sorveglianza sanitaria soprattutto per la verifica di eventuali lavoratori "fragili".

In merito alla presenza dei rischi dati da interferenze, come da art. 26, comma 5, del D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, per il Servizio di mediazione linguistico-culturale presso la Questura di Ferrara, le Parti dovranno redigere l'eventuale DUVRI, in quanto i locali utilizzati sono contigui a locali occupati da dipendenti della Questura. Viene quantificata in € 100,00 la spesa per gli incontri, da effettuare prima dell'avvio del servizio, per la valutazione della sicurezza dei locali individuati per lo svolgimento dei servizi.

Resta fermo l'obbligo dell'Appaltatore di elaborare il proprio documento di valutazione dei rischi e di provvedere alle misure di sicurezza necessarie per ridurre al minimo i rischi specifici propri dell'attività svolta.

#### **ART. 8 - OBBLIGHI A CARICO DEL COMMITTENTE**

Restano a carico del Committente i seguenti obblighi:

- pagamento del corrispettivo secondo le modalità di cui al successivo art. 10.1;
- assicurare piena e fattiva collaborazione per qualsiasi necessità dovesse presentarsi nell'esecuzione del servizio.

#### **ART. 9 - ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

##### **ART. 9.1 CONSEGNA DEI SERVIZI**

La consegna dei servizi potrà avvenire in via d'urgenza, nelle more della sottoscrizione del contratto, qualora ricorrano le condizioni previste dall'art. 32, comma 8 D.Lgs. n. 50/2016.

Se, nel giorno fissato e comunicato, l'Appaltatore non si presenta a ricevere la consegna dei servizi, il Committente fissa un nuovo termine perentorio. Decorso inutilmente il termine anzidetto, è facoltà del Committente risolvere il contratto e incamerare la cauzione, ferma restando la possibilità di avvalersi della garanzia fideiussoria al fine del risarcimento del danno, senza che ciò possa costituire motivo di pretese o eccezioni di sorta. Qualora sia indetta una nuova procedura per l'affidamento del servizio, l'Appaltatore è escluso dalla partecipazione in quanto l'inadempimento è considerato grave negligenza accertata.

##### **ART. 9.2 - VIGILANZA DELL'ENTE**

Il Committente, tramite il proprio referente per l'esecuzione del contratto, eserciterà funzioni di controllo e verifica circa il regolare svolgimento della attività da parte dell'Appaltatore. Il Committente ha diritto, in qualsiasi momento e senza preventiva informazione, anche a sorpresa, di effettuare controlli, ispezioni e indagini, al fine di operare opportune verifiche sul rispetto dei contenuti del presente documento, con particolare riferimento alla qualità dei servizi prestati e alla migliore utilizzazione delle risorse.

I controlli di tipo tecnico-qualitativo saranno effettuati dal Committente tramite:

- l'invio da parte dell'Appaltatore di *report* periodici sull'attività effettuata come previsto dall'art. 7, lett. *n.* (mensili), *o.* (trimestrali) e *p.* (finale);
- effettuazione diretta di rilevazioni sull'utenza (questionari, interviste, colloqui individuali ecc);
- l'invio da parte dell'Appaltatore di copia dei materiali di documentazione del servizio (depliant e materiali informativi per l'utenza, relazioni di verifica, verbali di incontri di aggiornamento e formazione, report sugli accessi e relative caratteristiche, ecc.);
- osservazioni e ispezioni nei locali all'interno dei quali si svolge l'attività, anche mediante personale esterno appositamente incaricato;
- colloqui periodici con i responsabili ed il coordinatore dell'Appaltatore.

Al termine dell'appalto il R.U.P. rilascia il certificato di verifica di conformità quando risulti che l'Appaltatore abbia completamente e regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali. Il certificato di verifica di conformità viene trasmesso per l'accettazione all'esecutore, il quale deve firmarlo nel termine di 15 giorni dal ricevimento dello stesso.

Il Comune di Ferrara si riserva di sostituire la verifica di conformità con l'attestazione di regolare esecuzione. L'attestazione di regolare esecuzione è emessa quale attestazione finale non oltre 45 giorni dalla ultimazione dell'esecuzione e contiene i seguenti elementi:

- gli estremi del contratto;
- l'indicazione dell'esecutore;
- il tempo per l'esecuzione delle prestazioni e le date delle attività di effettiva esecuzione delle prestazioni;
- l'importo totale incassato dall'esecutore;
- la certificazione di regolare esecuzione.

#### ART. 9.3 - RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

Il Responsabile Unico del Procedimento per il Comune di Ferrara è la Dirigente del Settore Servizi alla Persona e del Servizio Politiche Sociali, sanitarie e abitative, Dott.ssa Alessandra Genesini - tel. 0532/419690, e-mail: a.genesini@comune.fe.it.

#### ART. 9.4 - REFERENTE PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'Appaltatore, prima dell'attivazione del Servizio deve indicare al Committente il nominativo del proprio Coordinatore.

Tale soggetto sarà il referente per l'Ente Comunale Committente e per la Questura di Ferrara per tutti i profili inerenti l'esecuzione del contratto.

Il Coordinatore deve essere raggiungibile a mezzo cellulare e reperibile nelle fasce orarie 8,00-18,00, dal lunedì al venerdì. Ove necessario il Committente può chiedere al Coordinatore di recarsi personalmente presso la sede comunale. In tal caso il responsabile deve garantire la propria presenza entro due ore.

#### ART. 9.5 - SOSPENSIONE

La sospensione del servizio può essere disposta nei casi e con le modalità previsti dall'art. 107 del D.Lgs. n. 50/2016.

## ART. 9.6 - MODIFICHE DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA

Si applica l'art. 106 del D.Lgs. n. 50/2016.

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dall'Appaltatore, se non disposta per iscritto dall'Ente Committente.

Le modifiche non preventivamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi ed il Committente, con spese a carico dell'Appaltatore, può esigere la rimessa in pristino della situazione originaria.

Il Committente si riserva la facoltà di richiedere all'Appaltatore eventuali servizi integrativi o variazioni al contratto a fronte di esigenze derivanti da sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari.

Nei casi consentiti dall'art.106 e fino a concorrenza di un quinto dell'importo complessivo del contratto, il Committente può imporre la variazione in aumento o in diminuzione agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario senza corrispondere all'Appaltatore alcuna indennità, ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni.

In ogni caso l'Appaltatore ha l'obbligo di eseguire tutte quelle variazioni di carattere non sostanziale che siano ritenute opportune dal Committente e che il Responsabile del procedimento può ordinare nel limite del quinto dell'importo contrattuale.

Qualora sia l'Appaltatore a ravvisare, nel corso dell'esecuzione, la necessità di realizzare servizi/interventi aggiuntivi, rispetto a quelli previsti nel presente documento, che non comportino una modifica sostanziale ai sensi dell'art. 106 del D. Lgs. n. 50/2016, lo stesso potrà farlo a propria cura e spese, previa acquisizione della necessaria autorizzazione scritta del RUP del Committente.

I prezzi contrattualmente definiti sono accettati dall'Appaltatore nella più completa ed approfondita conoscenza del tipo di servizio da svolgere rinunciando a qualunque altra pretesa di carattere economico che dovesse derivare da errata valutazione o mancata conoscenza dei fatti di natura tecnica o normativa legati all'esecuzione del servizio.

I prezzi aggiudicati rimarranno invariati fino alla fine dell'appalto.

## **ART. 10 - NORME GENERALI**

### **ART. 10.1 - PAGAMENTI**

In relazione alle prestazioni oggetto del presente documento, il Committente si impegna a corrispondere all'Appaltatore l'importo derivante dall'offerta presentata nella RDO su MEPA (totale frazionato in 7 mensilità), a seguito di fattura mensile, per i servizi effettivamente prestati.

Le fatture dovranno essere emesse in forma elettronica e verranno liquidate entro 30 giorni dal ricevimento da parte del Committente. In allegato alle predette fatture, deve essere

presentata l'indicazione analitica delle ore di servizio svolte dal rispettivo personale ed una sintetica relazione sull'attività svolta nel mese di riferimento.

Il Committente può rivalersi sui pagamenti dei predetti corrispettivi mediante opportuna ritenuta, per ottenere la rifusione di eventuali danni già contestati all'Appaltatore, o il rimborso di spese e il pagamento di penalità.

#### ART. 10.2 - GARANZIE DEFINITIVE

L'Appaltatore è obbligato a costituire una garanzia definitiva sotto forma di cauzione o fideiussione con le caratteristiche e per le finalità previste dall'art. 103 D.Lgs. n. 50/2016 pari al 10% dell'importo contrattuale.

L'Appaltatore dovrà costituire detta garanzia a favore del Committente.

La garanzia fideiussoria è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'ottanta per cento dell'iniziale importo garantito. Lo svincolo, nei termini e per le entità anzidetti, è automatico, senza necessità di benestare da parte del Committente, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante di documento attestante la regolare esecuzione della parte di prestazione contrattuale.

L'ammontare residuo, pari al venti per cento dell'iniziale importo garantito, è svincolato alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento.

#### ART. 10.3 - RESPONSABILITÀ, ASSICURAZIONE E SINISTRI

Il servizio si intende esercitato a tutto rischio e pericolo dell'Appaltatore.

L'Appaltatore si impegna a far fronte ad ogni e qualsiasi responsabilità, inerente lo svolgimento delle prestazioni, che possano derivare da inconvenienti e danni causati all'utente o a terzi, esonerando il Committente da qualsiasi responsabilità penale, civile ed amministrativa, purché queste non siano imputabili o derivanti da inadempienza da parte dello stesso.

Sarà obbligo dell'Appaltatore adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessarie per garantire la corretta esecuzione delle prestazioni e per evitare ogni rischio agli utenti e al personale, nonché per evitare danni a beni pubblici e privati.

Il Committente resta del tutto estraneo sia ai rapporti giuridici verso terzi posti in essere a qualunque titolo, anche di fatto, dall'Appaltatore, che ad ogni pretesa di azione al riguardo.

L'Appaltatore risponderà di eventuali danni, a persone e/o cose, cagionati a terzi (compresi gli utenti) in relazione allo svolgimento di tutte le attività che formano oggetto del servizio da appaltarsi e per l'intera durata del medesimo, tenendo al riguardo sollevato il Committente da ogni responsabilità e provvederà a proprie spese alla riparazione e all'eventuale sostituzione di attrezzature e beni in genere, danneggiati durante l'esecuzione del servizio.

Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi, antinfortunistici, assistenziali e previdenziali relativi al personale sono a carico dell'Appaltatore che ne è solo responsabile, anche in presenza di norme che disponessero l'obbligo del pagamento e l'onere delle spese a carico del Committente.

L'Appaltatore dovrà altresì comprovare di avere stipulato con primaria compagnia assicuratrice - presentandone copia al Committente prima dell'avvio del servizio oggetto dell'appalto - una specifica assicurazione, per tutta la durata dell'appalto, per la copertura della responsabilità civile verso terzi (RCT) e verso i prestatori di lavoro (RCO - RCI) per gli eventuali danni, a persone e/o cose, derivanti dall'espletamento dei servizi formanti oggetto dell'appalto.

A copertura dei rischi l'Appaltatore dovrà:

A. stipulare polizza assicurativa R.C.T/O con massimale per sinistro per anno non inferiore ad € 3.000.000,00, con l'espressa indicazione che il Committente è considerato "terzo" a tutti gli effetti;

B. prevedere espressamente le seguenti estensioni:

riguardo alla responsabilità civile verso terzi (RCT)

- estensione del novero dei terzi agli enti e ai suoi amministratori, dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo;
- estensione del novero dei terzi a tutte le persone fisiche e giuridiche, fatta eccezione per i lavoratori subordinati e parasubordinati dell'Appaltatore per i quali sussista l'obbligo della copertura assicurativa contro gli infortuni sul lavoro prevista a termini di legge; limitatamente agli infortuni da questi subiti durante la prestazione di lavoro e/o servizio
- estensione alla responsabilità civile personale dei lavoratori subordinati e parasubordinati dell'Appaltatore nonché di eventuali collaboratori che prestano, a qualsiasi titolo, la loro opera nell'espletamento dei servizi che formano oggetto dell'appalto;
- estensione alla responsabilità civile per danni alle cose trovantisi nell'ambito di esecuzione del servizio;
- estensione alla responsabilità civile per danni a cose derivanti da incendio di cose dell'Appaltatore o dallo stesso detenute;
- estensione alla responsabilità civile per danni da interruzioni o sospensioni, totali o parziali, di attività di terzi.

Riguardo alla responsabilità civile verso prestatori di lavoro (RCO)

- estensione dell'assicurazione ai lavoratori parasubordinati;
- estensione al danno biologico;
- operatività ai sensi del D.Lgs. n. 38/2000 e del D.Lgs. n. 276/2003 di attuazione della Legge n. 30/2003 (c.d. Legge Biagi).

Restano ad esclusivo carico dell'Appaltatore gli importi dei danni rientranti nei limiti di eventuali scoperti e/o franchigie previsti dalla prescritta polizza.

L'Appaltatore dovrà, in caso di danno materiale, provvedere senza indugio ed a proprie spese alla riparazione e sostituzione dei danni causati; in caso di mancata reintegrazione dei danni causati, nel termine fissato nella relativa lettera di notifica, il Committente è autorizzato a rivalersi delle spese sostenute

trattenendo l'importo sul canone di prima scadenza oppure, in caso di incapacienza, sulla fideiussione depositata.

L'Appaltatore è tenuto a dare al Committente, di volta in volta, immediata comunicazione dei sinistri verificatisi qualunque importanza essi rivestano ed anche quando nessun danno si fosse verificato.

#### ART. 10.4 - PENALI

L'Appaltatore, nell'esecuzione del servizio, ha l'obbligo di uniformarsi a tutte le disposizioni di legge e regolamentari e alle norme del presente documento.

In difetto si applicheranno le procedure di cui al presente articolo.

Qualora nell'esecuzione del servizio si verificano inadempienze verranno applicate le seguenti penalità, fatta salva la risoluzione del contratto nei casi previsti dall'articolo seguente:

- nel caso in cui si dovessero verificare disagi di ogni tipo che possano portare a reclami da parte dell'utenza, tali da provocare un'inevitabile lesione dell'immagine e della capacità di organizzazione della struttura comunale si applicherà una penale di Euro 500;
- negligenza constatata degli operatori in conseguenza della quale si sia creata una situazione di pericolo, anche potenziale, per gli utenti dei servizi, Euro 500;
- comportamento scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza, Euro 300 per ogni singolo evento.

Il perdurare del comportamento scorretto o sconveniente o, comunque, il suo ripetersi per più di due volte potrà portare alla sostituzione del personale interessato;

- interruzione o ritardo nel servizio per cause non imputabili a forza maggiore, Euro 250;
- mancata sostituzione di operatori assenti ovvero ritardo nella sostituzione in conseguenza del quale si sia verificata una mancata copertura del servizio, Euro 250 per ogni operatore non sostituito e per ogni giorno di mancata sostituzione;
- impiego di personale con professionalità inferiore a quanto previsto dal presente documento, Euro 200;
- mancata presentazione della documentazione prevista dal presente atto (nominativi operatori, verifiche attività svolte ecc.) alla scadenza fissata e/o concordata, Euro 300 per ogni documento non presentato;
- mancato rispetto delle modalità di svolgimento proposte nel presente atto, Euro 300;
- altre inadempienze, disservizi ed inefficienze derivanti da fatti imputabili all'appaltatore riferibili agli obblighi di cui agli artt. 7 e 7.1, non precedentemente dettagliati, da Euro 100 a Euro 500 in rapporto alla gravità dell'inadempienza ad insindacabile giudizio del Committente.

L'applicazione delle penalità verrà preceduta da contestazione scritta da parte del Committente alla quale l'Appaltatore avrà la facoltà di presentare le sue controdeduzioni entro 10 giorni dal ricevimento della contestazione; le penalità applicate saranno detratte sulla fatturazione del mese successivo o dalla fideiussione prestata a garanzia dell'appaltatore medesimo.

Il pagamento della penale non esonera l'Appaltatore dall'obbligazione di risarcire l'eventuale danno arrecato al Committente e/o a terzi in dipendenza dell'inadempimento.  
In caso di inadempienze reiterate il Committente può, inoltre, ordinare all'Appaltatore l'immediata interruzione del servizio.

#### ART. 10.5 - RISOLUZIONE E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Oltre ai casi specifici indicati dall'art. 108 del D.lgs. 50/2016, che qui si intende interamente richiamato, e a quanto previsto dalla normativa per i casi di inadempimento delle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo per la risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1456 Cod. civ. le seguenti ipotesi:

- il venire meno, in corso di esecuzione del contratto, di una delle condizioni o requisiti richiesti per l'ammissione alla gara o per i quali l'Appaltatore ha ottenuto l'aggiudicazione; a tal fine l'Appaltatore è tenuto a comunicare tempestivamente al Committente qualunque variazione intervenga nel possesso dei requisiti di ammissione;
- gravi o reiterati inadempimenti nell'espletamento dei compiti che formano oggetto del rapporto contrattuale (oltre 3 episodi sanzionati di comportamento scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza, oltre 3 inadempienze o disservizi o inefficienze accertati);
- mancato rispetto di termini essenziali per il corretto adempimento del contratto;
- casi di grave negligenza da parte del personale, accertati dal Committente;
- inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente e mancata applicazione dei contratti collettivi;
- grave inosservanza delle norme igienico-sanitarie;
- interruzione non motivata del servizio;
- gravi o reiterate violazioni degli obblighi derivanti dai Codici di comportamento di cui all'art. 7.2, ai sensi dell'art. 2 del DPR 16 aprile 2013 n. 62;
- subappalto non autorizzato o cessione totale o parziale del servizio.

Nelle ipotesi sopra indicate il Committente disporrà la risoluzione di diritto del contratto, previa contestazione degli addebiti e assegnazione di un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle controdeduzioni.

Nel caso di risoluzione del contratto l'Appaltatore avrà diritto esclusivamente al pagamento delle prestazioni correttamente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto, compresi i maggiori oneri sostenuti per il completamento delle attività.

Qualora l'importo residuo dovuto all'Appaltatore sia inferiore ai costi da sostenere, il Committente si rivarrà per la differenza sulla cauzione prestata. Resta salva la facoltà di procedere nei confronti dell'Appaltatore per il risarcimento dell'ulteriore eventuale danno.

Nei casi previsti si procederà alla segnalazione all'Autorità Nazionale Anticorruzione.

Il Committente si riserva la facoltà di non ammettere, in futuro, ad affidamenti analoghi l'impresa che, per inadempienze contrattuali, incorra nella risoluzione del contratto.

#### ART. 10.6 - RECESSO

Ai sensi dell'art. 109 D.Lgs. n. 50/2016, l'Ente Committente può recedere dal contratto in qualunque tempo, previo il pagamento delle prestazioni correttamente eseguite, oltre al decimo dell'importo dei servizi non eseguiti, calcolati ai sensi dell'art. 109 suddetto.

Il recesso verrà comunicato con preavviso non inferiore a 20 giorni, decorsi i quali il Committente prenderà in consegna i servizi e ne verificherà la regolarità.

Ai sensi dell'art. 1 D.L. n. 95/2012, il Committente ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal contratto, previa formale comunicazione all'Appaltatore con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle convenzioni stipulate da Consip S.p.A. successivamente alla stipula del predetto contratto siano migliorativi rispetto a quelli del contratto stipulato e l'appaltatore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'articolo 26, comma 3 L. n. 488/1999.

#### **ART. 10.7 - CESSIONE DEL CONTRATTO**

Il contratto non può essere ceduto a pena di nullità.

#### **ART. 11 - OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

L'Appaltatore ed eventuali subappaltatori e subcontraenti sono tenuti agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010.

L'Appaltatore a tal fine si impegna:

- a riportare il codice identificativo di gara (CIG) attribuito al servizio sulle fatture emesse;
- a comunicare al Committente il conto corrente dedicato, anche in via non esclusiva, sul quale dovranno essere eseguiti i pagamenti a suo favore, e il nominativo delle persone delegate ad operare sul conto.

#### **ART. 12 - DEFINIZIONE CONTROVERSIE RELATIVE AL RAPPORTO CONTRATTUALE**

Si applica quanto disposto dall'art. 205 D.Lgs. n. 50/2016.

Per tutte le controversie tra Committente e Appaltatore, tanto durante l'esecuzione del contratto che dopo l'ultimazione di questa, che non si siano potute definire in via amministrativa, quale che sia la natura tecnica, amministrativa, giuridica, è competente il Foro di Ferrara.

In ogni caso l'Appaltatore non potrà sospendere né rifiutare l'esecuzione del servizio per effetto di contestazioni che dovessero sorgere fra le parti.

#### **ART. 13 - DOMICILIO DELLE PARTI**

Agli effetti del contratto, le parti contraenti eleggono domicilio presso le rispettive sedi legali.

Tutte le comunicazioni inerenti il presente contratto verranno effettuate tramite la PEC indicata dall'Appaltatore o risultante dal Registro delle Imprese, ai sensi dell'art. 5-bis del D.Lgs. n. 82/2005 denominato Codice dell'amministrazione digitale.

#### **ART. 14 - RINVIO NORMATIVO**

Per quanto non espressamente previsto dal presente documento si fa esplicito rinvio alle leggi e ai regolamenti vigenti in materia, al Codice dei contratti pubblici e relative norme di attuazione, nonché alle disposizioni contenute nel Codice Civile.

#### **ART. 15 - SPESE CONTRATTUALI**

Il contratto si intenderà validamente perfezionato nel momento in cui il Documento di stipula verrà sottoscritto digitalmente dalle parti e caricato nel sistema del MEPA in modalità elettronica (art. 52 delle Regole del Sistema di e-Procurement).

Sono a carico dell'aggiudicatario anche tutte le spese contrattuali, gli oneri fiscali quali imposte e tasse - ivi comprese quelle di registro ove dovute - relative alla stipulazione del contratto.

**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE, ACCOMPAGNAMENTO AMMINISTRATIVO E SUPPORTO PER LE DOMANDE DI PROTEZIONE INTERNAZIONALE IN COLLABORAZIONE CON LA QUESTURA DI FERRARA PERIODO 1 SETTEMBRE 2021 – 31 MARZO 2022 CON POSSIBILITÀ DI RINNOVO PER ULTERIORI SETTE MENSILITÀ'. CIG N. 88641965F1**

**REQUISITI SPECIALI DI AMMISSIONE**

Possono partecipare alla RDO su MEPA per l'affidamento del servizio di mediazione linguistico culturale, accompagnamento amministrativo e supporto per le domande di protezione internazionale in collaborazione con la Questura di Ferrara periodo 1 settembre 2021 – 31 marzo 2022, con possibilità di rinnovo per ulteriori sette mensilità, le ditte in possesso dei seguenti requisiti:

1. aver maturato una significativa esperienza nella gestione di servizi analoghi nel campo della mediazione culturale, dell'accompagnamento amministrativo e supporto per le domande di protezione internazionale. Tale esperienza deve essere maturata nei tre anni precedenti e deve essere provata con l'elencazione dei servizi stessi, il relativo importo, la durata e il committente nonché con l'indicazione del fatturato realizzato dall'operatore economico nel settore di attività oggetto dell'appalto per un valore non inferiore a € 50.000,00 complessivi nel triennio;
2. garantire la presenza in Ferrara di una segreteria organizzativa di supporto e coordinamento, entro 30 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione;

**MODALITÀ E TERMINI DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA**

L'offerta dovrà pervenire, sul sito internet "www.acquistinretepa.it", all'interno della piattaforma MEPA e nell'ambito della procedura RDO appositamente attivata dall'Ente committente, entro e non oltre le ore 12,00 del giorno 25 agosto 2021 e dovrà contenere la seguente documentazione:

- a) Dichiarazione sostitutiva di certificazione resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 attestante il possesso, da parte dell'operatore economico dei requisiti di ordine generale previsti dalla normativa vigente per la partecipazione alle gare pubbliche;
- b) Attestazione di possesso del requisito speciale di ammissione, mediante dichiarazione sostitutiva certificante il possesso dei requisiti di capacità tecnica, ovvero di aver maturato una significativa esperienza nella gestione di servizi analoghi nel campo della mediazione culturale, dell'accompagnamento amministrativo e supporto per le domande di protezione internazionale nei tre anni precedenti (2018-2019-2020), con l'elencazione dei servizi stessi, il relativo importo, la durata e il committente e con l'indicazione del fatturato realizzato dall'operatore economico nel settore di attività oggetto dell'appalto per un valore non inferiore a € 50.000,00 complessivi nel triennio 2018/2020;
- c) Offerta tecnica comprensiva di una proposta progettuale del servizio, che evidenzii in particolare un'analisi dei fabbisogni dell'utenza di riferimento, degli obiettivi specifici del

servizio, le attività che saranno rese e le relative modalità, le attività di *customer satisfaction*, il personale che sarà impiegato;

**d)** Offerta economica generata automaticamente dal sistema MePA e firmata digitalmente dal titolare/rappresentante legale dell'impresa, in ribasso sull'importo totale soggetto a ribasso pari ad € 32.400,00 per sette mensilità, iva e oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso pari ad € 100,00 esclusi.

**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE, ACCOMPAGNAMENTO AMMINISTRATIVO E SUPPORTO PER LE DOMANDE DI PROTEZIONE INTERNAZIONALE IN COLLABORAZIONE CON LA QUESTURA DI FERRARA PERIODO 1 SETTEMBRE 2021 – 31 MARZO 2022 CON POSSIBILITÀ DI RINNOVO PER ULTERIORI SETTE MENSILITÀ'. CIG N. 88641965F1**

**RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA DEL CONTESTO**

**IN CUI E' INSERITO IL SERVIZIO**

*(art. 23 comma 15 D. Lgs. 50/2016)*

**Contesto normativo**

Si elencano di seguito i principali riferimenti normativi cui fanno riferimento i servizi oggetto dell'appalto:

- Legge n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- Legge Emilia Romagna n. 2/2003 "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" e ss.mm.
- Legge Emilia Romagna n. 5/2004 "Norme per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri immigrati" e s.mm.
- Legge n. 39/1990 e ss.mm.;
- Legge n. 91/1992 "Nuove norme sulla cittadinanza" e ss.mm.;
- D.Lgs. n. 286/1998 "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero" e ss.mm.
- D.P.R. 31 agosto 1999, n. 394;
- D.Lgs. n. 251/2007 e ss.mm.;
- D. Lgs. n. 25/2008 e ss.mm.;
- D.Lgs. n. 142/2015 e ss.mm.;
- L. n. 46/2017 e ss.mm.;
- Legge n. 132/2018;
- Piano Sociale e Sanitario della Regione Emilia Romagna 2017-2019, approvato con delibera dell'Assemblea Legislativa n. 120 del 12.07.2017;
- D.L. n. 130/2020, recante "Disposizioni urgenti in materia di immigrazione, protezione internazionale e complementare, modifiche agli articoli 131-bis, 391-bis, 391-ter e 588 del codice penale, nonché misure in materia di divieto di accesso agli esercizi pubblici ed ai locali di pubblico trattenimento, di contrasto all'utilizzo distorto del web e di disciplina del Garante nazionale dei diritti delle persone private della libertà personale".

**Inquadramento territoriale, demografico e socio-culturale della realtà dove sarà svolto il servizio.**

La provincia di Ferrara comprende un comune capoluogo, il Comune di Ferrara, e diversi comuni. Dal punto di vista socio-sanitario il territorio provinciale si suddivide in tre Distretti: Centro nord, Sud est e Ovest.

La popolazione provinciale al 01.01.2021 era pari a 343.165 abitanti\*. Alla stessa data, la popolazione straniera della provincia di Ferrara era di 34.314\* residenti, pari al 10% della popolazione complessiva.

*\*fonte: <https://statistica.regione.emilia-romagna.it/servizi-online/statistica-self-service/popolazione/>*

Nel Comune di Ferrara al 01.01.2021 gli stranieri erano 15.299\* (45,10% maschi, 54,90% femmine), a fronte di una popolazione complessiva di 131.935\* residenti, per una incidenza pari al 11,6%\*.

Nel territorio provinciale sono presenti numerosi CAS (centri di accoglienza straordinaria) di piccole dimensioni, per un totale di 875 presenze a dicembre 2018. Il Comune di Ferrara è titolare di tre progetti SAI - Sistemi di Accoglienza Integrata (Categorie Ordinari, Disagio Mentale e Minori Stranieri Non Accompagnati), per un totale di 128 posti.

Il Comune di Ferrara ed i Comuni afferenti ai Distretti aderiscono in tema di immigrazione a progetti regionali multi azione a valere sui fondi FAMI 2014-2020, rivolti in particolare ai minori stranieri non accompagnati, alla qualificazione dei servizi per i cittadini stranieri regolarmente soggiornanti, all'orientamento professionale ed al potenziamento dell'accesso ai servizi sanitari per soggetti stranieri vulnerabili.

### **Oggetto del servizio e modalità di svolgimento**

Il servizio di mediazione linguistico-culturale, accompagnamento amministrativo e supporto per le domande di protezione internazionale in collaborazione con l'Ufficio Immigrazione/Stranieri della Questura di Ferrara, costituisce un servizio fondamentale per fornire assistenza ai richiedenti protezione internazionale presenti sul territorio provinciale e per agevolare l'operato della Questura di Ferrara in ambito linguistico, culturale, amministrativo-giuridico e operativo.

In particolare, il suddetto servizio consiste nelle seguenti attività:

- interpretariato dei colloqui;
- prevenzione di malintesi e conflitti tra l'operatore di sportello e l'utenza, con l'intento di promuovere la comprensione e favorire un rapporto positivo fra soggetti;
- traduzione di documenti che non necessitano la legalizzazione dell'ambasciata italiana all'estero;
- traduzione di avvisi per le varie comunicazioni della Questura all'utenza;
- fornire informazioni sul territorio con i vari indirizzi (Centro per l'impiego, Azienda Usl, Tribunale, Camera di Commercio, ecc...) in modo che lo straniero possa orientarsi per definire la sua pratica;
- agevolare la conoscenza sui vincoli, procedure e opportunità di accesso ai servizi;
- fornire informazioni sulla documentazione necessaria per ogni motivo di soggiorno, sugli appuntamenti, sullo stato della pratica tramite internet mediante l'assistenza di personale qualificato della Questura;
- sostegno nella compilazione della modulistica amministrativa disponibile in Questura;
- informazione ed orientamento di base al richiedente asilo e consulenza specifica sui diritti, sulle possibilità offerte dalla rete dei servizi territoriali e sulle modalità specifiche di presentazione della domanda di protezione internazionale;
- raccolta documentazione con assistenza nel rinnovo del permesso di soggiorno dei richiedenti asilo, orientamento per il ricorso e consulenza per la richiesta in Commissione;
- ottimizzazione dei tempi previsti per le convocazioni dei richiedenti asilo presso la Questura di Ferrara per il foto-segnalamento e la verbalizzazione della richiesta;
- consulenza specifica e assistenza relativamente alla presentazione della domanda di protezione internazionale.

Il servizio in parola si svolge presso gli uffici della Questura di Ferrara - Ufficio Immigrazione, Via Fausto Beretta, indicativamente secondo gli orari ad oggi definiti in accordo con la Questura e di seguito riportati, per un totale di 40 ore settimanali:

\*fonte: <https://statistica.regione.emilia-romagna.it/servizi-online/statistica-self-service/popolazione/>

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Totale ore
Operatore area linguistica arabo-francofona ed anglofona	9,00 – 13,00	9,00 – 13,00	9,00 – 13,00	9,00 – 13,00	9,00 – 13,00	20
Operatore area linguistica russo-ucraina/est Europa	9,00 – 12,00			9,00 – 13,00	9,00 – 12,00	10
<b>Totale ore</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>30</b>

Per quanto riguarda l'attività di raccolta delle domande di protezione internazionale, si quantifica un monte di attività pari a 10 ore settimanali, di cui 5 per il *front office* (il martedì ed il giovedì dalle 14,30 alle 17,00) e 5 per il *back office* (predisposizione dei fascicoli delle domande, consegna all'Ufficio stranieri della Questura e supporto agli adempimenti Eurodac).

L'immobile in cui si trovano i predetti uffici è collocato in un complesso di proprietà comunale ricompreso nel Piano degli Interventi Post Sisma e, in relazione alle tempistiche di progettazione e autorizzazione delle Autorità competenti (Regione Emilia Romagna e Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio per la Città metropolitana di Bologna e le Province di Modena, Reggio Emilia e Ferrara), la data presunta di inizio degli interventi stessi è da collocarsi entro il mese di marzo 2022.

Pertanto l'eventuale rinnovo dell'affidamento in oggetto per ulteriori sette mensilità successive al mese di marzo 2022, in ragione degli interventi post sisma che coinvolgeranno indicativamente proprio da marzo 2022 il complesso immobiliare di Via Fausto Beretta n. 19, potrà configurarsi in sede diversa da quella nel presente contratto indicata, secondo specifici accordi che saranno assunti tra Amministrazione comunale e Questura di Ferrara.

#### **Dati di attività**

Nel periodo ottobre 2020 - aprile 2021, le attività di supporto amministrativo degli sportelli della Questura per i rinnovi ed il rilascio di titoli di protezione internazionale hanno registrato 1.701 accessi, con cittadini di 34 nazionalità diverse: prevalenti le nazionalità pakistana, moldava, albanese, ucraina, cinese, nigeriana, marocchina.

**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE, ACCOMPAGNAMENTO AMMINISTRATIVO E SUPPORTO PER LE DOMANDE DI PROTEZIONE INTERNAZIONALE IN COLLABORAZIONE CON LA QUESTURA DI FERRARA PERIODO 1 SETTEMBRE 2021 – 31 MARZO 2022 CON POSSIBILITÀ DI RINNOVO PER ULTERIORI SETTE MENSILITÀ'. CIG N. 88641965F1**

**CRITERI DI SELEZIONE DELLE OFFERTE**

Ai sensi dell'art. 36 D.Lgs. n. 50/2016, si procede all'affidamento del servizio di mediazione linguistico-culturale, accompagnamento amministrativo e supporto per le domande di protezione internazionale in collaborazione con l'Ufficio Immigrazione/Stranieri della Questura di Ferrara per il periodo 01.09.2021 - 31.03.2022, con possibilità di rinnovo per ulteriori sette mensilità, mediante ricorso al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione - MEPA attraverso Richiesta di Offerta (RdO).

**MODALITÀ E TERMINI DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA**

L'offerta dovrà pervenire sul sito internet "www.acquistinretepa.it", all'interno della piattaforma MEPA e nell'ambito della procedura RDO appositamente attivata dall'Ente committente, entro e non oltre le ore 12,00 del giorno 25 agosto 2021 e dovrà contenere la seguente documentazione:

- a)** Dichiarazione sostitutiva di certificazione resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 attestante il possesso, da parte dell'operatore economico dei requisiti di ordine generale previsti dalla normativa vigente per la partecipazione alle gare;
- b)** Attestazione di possesso del requisito speciale di ammissione, mediante dichiarazione sostitutiva certificante il possesso dei requisiti di capacità tecnica, ovvero di aver maturato una significativa esperienza nella gestione di servizi analoghi nel campo della mediazione culturale, dell'accompagnamento amministrativo e supporto per le domande di protezione internazionale nei tre anni precedenti (2018-2019-2020), con l'elencazione dei servizi stessi, il relativo importo, la durata e il committente e con l'indicazione del fatturato realizzato dall'operatore economico nel settore di attività oggetto dell'appalto per un valore non inferiore a € 50.000,00 complessivi nel triennio 2018/2020;
- c)** Offerta tecnica comprensiva di una proposta progettuale del servizio, che evidenzii in particolare un'analisi dei fabbisogni dell'utenza di riferimento, degli obiettivi specifici del servizio, le attività che saranno rese e le relative modalità, le attività di *customer satisfaction*, il personale che sarà impiegato;
- d)** Offerta economica generata automaticamente dal sistema MePA e firmata digitalmente dal titolare/rappresentante legale dell'impresa, in ribasso sull'importo totale soggetto a ribasso pari ad € 32.400,00 per sette mensilità, iva e oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso pari ad € 100,00 esclusi.

**CRITERI DI VALUTAZIONE**

L'appalto sarà affidato secondo il **critério dell'offerta economicamente più vantaggiosa**, ai sensi dell'art. 95, comma 2 D.Lgs. n. 50/2016, sulla base dei seguenti criteri di selezione:

### A) Qualità del progetto: massimo punti 30

- qualità complessiva della proposta progettuale: corrispondenza tra fabbisogni e proposta; articolazione di obiettivi specifici; indicazione di attività definite e dettagliate in corrispondenza con gli obiettivi del progetto; adeguatezza della metodologia di intervento rispetto a obiettivi generali e specifici in termini di fattibilità

**punti 25**

- proposta di almeno un modello di questionario per la rilevazione della *customer satisfaction* con relazione finale di analisi dello stesso

**punti 5**

### B) Personale: massimo punti 50

- professionalità degli operatori di mediazione culturale che saranno impegnati nel servizio, documentata attraverso *curricula* formativi ed operativi e l'esperienza acquisita

Si valuterà in particolare la qualità e la durata delle esperienze indicate nei *curricula* presentati

*(sono richieste due figure di mediatore culturale con competenze linguistiche di area linguistica arabo-francofona ed anglofona e di area linguistica russo-ucraina/est Europa, garantendo 30 ore settimanali, secondo lo schema orario indicato nelle condizioni particolari di contratto; inquadramento minimo al livello D1 del CCNL Cooperative Sociali o inquadramento equivalente in altro CCNL)*

**punti 20**

- professionalità degli operatori di supporto amministrativo-legale per le domande di protezione internazionale che saranno impegnati nel servizio, documentata attraverso *curricula* formativi ed operativi e l'esperienza acquisita

Si valuterà in particolare la qualità e la durata delle esperienze indicate nei *curricula* presentati

*(è richiesto un operatore/trice in possesso di laurea in giurisprudenza, con esperienza atta a comprovare competenze almeno biennali in materia di immigrazione, asilo politico e cittadinanza, garantendo 10 ore settimanali; inquadramento minimo al livello D1 del CCNL Cooperative Sociali o inquadramento equivalente in altro CCNL)*

**punti 20**

- capacità di provvedere - immediatamente e senza soluzione di continuità del servizio - alla sostituzione degli operatori per qualsivoglia necessità, anche improvvisa

**punti 10**

### MODALITA' DI ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI

La Commissione Giudicatrice, dopo attenta lettura e confronto comparativo dei progetti pervenuti, provvederà all'attribuzione dei punteggi parziali assegnando, ad ogni singola offerta per ciascun criterio un giudizio cui corrisponde un coefficiente compreso tra 0 e 1 come segue:

<b>Ottimo</b> (aspetti positivi molto elevati e con soluzioni ottimali)	1
<b>Buono</b> (aspetti positivi buoni ritenuti rilevanti)	0,8
<b>Sufficiente</b> (aspetti positivi ritenuti appena rilevanti)	0,6
<b>Insufficiente</b> (aspetti positivi ritenuti scarsamente rilevanti)	0,5
<b>Gravemente insufficiente</b> (aspetti positivi ritenuti irrilevanti)	0,3

<b>Assente/irrelevante</b> (nessun aspetto positivo)	0
---	---

Il coefficiente così ottenuto, in relazione al giudizio attribuito, verrà moltiplicato per il punteggio massimo attribuibile al criterio di riferimento e la somma dei singoli calcoli darà il punteggio totale parziale per l'offerta tecnica. Nella determinazione dei punti per ogni criterio e per il punteggio totale parziale, si terrà conto esclusivamente delle prime due cifre decimali, arrotondando il secondo decimale all'unità superiore qualora il terzo decimale sia uguale o superiore a 5.

**RIPARAMETRAZIONE:** Una volta ottenuti i punteggi per ciascuna offerta progettuale, essi saranno riparametrati, al fine di ristabilire l'equilibrio dei vari elementi di valutazione; la Commissione di gara assegnerà quindi il punteggio massimo di 80 punti al concorrente che avrà ottenuto il punteggio più alto e un punteggio proporzionale agli altri concorrenti.

**SOGLIA DI SBARRAMENTO:** Si è stabilito di procedere alla valutazione delle offerte economiche presentate solo qualora il punteggio complessivo attribuito all'offerta tecnica del progetto e del personale sia almeno uguale o superi il valore soglia di 48 (quarantotto) rispetto al punteggio massimo di 80 (ottanta).

**C) Offerta economica: massimo punti 20**

Importo offerto con espressione di una percentuale a ribasso sul valore del servizio posto a base di gara, pari ad € 32.400,00 per sette mensilità.

La valutazione dell'offerta economica sarà effettuata mettendo a confronto inversamente proporzionale le percentuali a ribasso offerte dai partecipanti alla RDO, in base alla formula:

$$\frac{\% \text{ di ribasso offerta}}{\% \text{ di ribasso massima offerta}} \times 20$$

\*\*\*\*\*

**Totale A) + B) + C) = massimo punti 100**

Sarà considerato aggiudicatario provvisorio il concorrente che avrà ottenuto il punteggio complessivo più alto risultante dalla somma delle valutazioni dell'offerta tecnica del progetto, del personale e dell'offerta economica.

In caso di parità, la gara sarà aggiudicata al concorrente che avrà totalizzato il maggior punteggio sull'offerta tecnica (Qualità del progetto e Personale).

L'aggiudicatario pertanto sarà il soggetto che avrà presentato, in rapporto al tipo di attività e al prezzo posto a base d'asta, l'offerta economicamente più vantaggiosa per l'Amministrazione Comunale.