



Prefettura di Trapani
Ufficio territoriale del Governo

**PROCEDURA NEGOZIATA AI SENSI DELL'ART.63 COMMA 2 DEL D.L.GS 50/2016
E DI QUANTO PREVISTO DALL'ART 35 COMMA 1 LETT. D) PER
L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL CENTRO DI PRIMO
SOCCORSO SULL'ISOLA DI PANTELLERIA. CIG : 9594566655**

CAPITOLATO D'APPALTO

Articolo 1
Oggetto dell'appalto

1. L'appalto ha per oggetto la fornitura di beni e l'erogazione dei servizi di accoglienza, in linea con la legislazione comunitaria, per la gestione ed il funzionamento del Centro di primo soccorso di Pantelleria di cui all'art. 10-ter del decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286 e successive modifiche e integrazioni.
La struttura ha una capienza di n. 40 posti ed è ubicata nell'area adiacente l'ex caserma Barone di Pantelleria, di cui all'allegata planimetria.
2. I servizi oggetto del presente capitolato sono regolati dalla documentazione allegata al Decreto del Ministero dell'Interno prot.n.1481 del 20/11/2018, con cui è stato approvato lo Schema di capitolato di gara di appalto riguardante la fornitura di beni e servizi per la gestione e il funzionamento dei centri di prima accoglienza, di cui al decreto legge 30 ottobre 1995, n.451, convertito dalla legge 29 dicembre 1995 n. 563, dei centri di accoglienza di cui agli articoli 9 e 11 del d.lgs. 18 agosto 2015, n. 142 e dei centri di cui all'articolo 10 – ter e 14 del d.lgs. 25 luglio 1998, n. 286 e successive modificazioni.
3. Nel proseguo del presente capitolato l'aggiudicatario è definito Ente gestore.
4. L'organizzazione dei servizi di cui al comma 1 è improntata al pieno rispetto dei diritti fondamentali della persona, anche in considerazione della sua provenienza, della sua fede religiosa, del suo stato di salute, della differenza di genere, della presenza di situazioni di vulnerabilità e, ove possibile, all'unità dei nuclei familiari composti da coniugi e da parenti entro il primo grado.

Articolo 2
Erogazione di servizi e fornitura di beni

1. L'ente gestore assicura i seguenti servizi, secondo le specifiche tecniche allegate al presente capitolato (redatto secondo l'allegato 6-bis al D.M. 14801 del 20/11/2018), che ne costituiscono parte integrante.



Prefettura di Trapani

Ufficio territoriale del Governo

A) SERVIZIO DI GESTIONE AMMINISTRATIVA.

Il servizio comprende:

1. la registrazione dello straniero e la tenuta di una scheda individuale con modalità anche informatiche in cui sono annotati: i dati anagrafici, e le altre informazioni relative all'ingresso e alle dimissioni dello straniero dal centro, le entrate e le uscite giornaliere, i servizi ed i beni erogati, nonché gli effetti personali consegnati in custodia secondo le specifiche tecniche;
2. il rilascio allo straniero di un tesserino (*badge*) da utilizzare per la registrazione delle entrate e delle uscite tramite apposito sistema di rilevazione automatico delle presenze, ad esclusione dei centri ove l'entrata e l'uscita degli stranieri non sono consentite. Il rilascio del *badge* ed il sistema di rilevazione automatico delle presenze possono essere sostituiti, nei casi espressamente autorizzati dalla Prefettura, da un tesserino di riconoscimento recante la fotografia dello straniero e da un registro delle presenze cartaceo preventivamente vidimato dalla Prefettura stessa.
3. la registrazione dei visitatori con annotazione degli estremi del provvedimento autorizzativo, se previsto, e l'assistenza, sulla base delle indicazioni della Prefettura, dei visitatori ammessi al centro;
4. la comunicazione giornaliera alla Prefettura, secondo le modalità dalla stessa indicate, delle presenze giornaliere nel centro, che la Prefettura dovrà comunicare al Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione secondo modalità informatiche standardizzate, nonché degli allontanamenti non autorizzati e dei beni e dei servizi erogati;
5. i servizi finalizzati alle attività di comunicazione e di notifica degli atti relativi ai procedimenti di esame delle domande di protezione internazionale, secondo quanto previsto dall'art. 11, comma 3, del decreto legislativo 28 gennaio 2008 n. 25, nonché all'eventuale assistenza per il colloquio con la Commissione territoriale anche da remoto;
6. i servizi finalizzati alle attività di comunicazione di ogni altro atto o provvedimento riguardante la permanenza dello straniero nel centro secondo modalità informatiche standardizzate;
7. la tenuta del magazzino, con relativi registri di carico, scarico, rimanenze e insussistenze, dei beni forniti dal gestore e di quelli affidati dalla Prefettura;
8. le forniture di economato, consistenti in beni di ordinario consumo, per il funzionamento degli uffici dell'ente gestore;
9. il controllo e la verifica delle utenze elettriche, idriche, di gas e combustibile per riscaldamento;
10. il controllo degli importi fatturati in bolletta riferiti alle utenze intestate all'Amministrazione e la trasmissione delle relative fatture alla Prefettura per la liquidazione con l'attestazione che i consumi si riferiscono all'attività del centro;
11. il servizio di piccola manutenzione per gli immobili: l'Ente gestore, previa autorizzazione della Prefettura, provvede all'acquisto di accessori e complementi d'arredo volti a garantire il mantenimento della funzionalità e decoro degli ambienti, nonché all'esecuzione di lavori di piccola manutenzione sempre che il valore del singolo acquisto



Prefettura di Trapani
Ufficio territoriale del Governo

o del singolo intervento di manutenzione non sia superiore ad € 1.000,00. Non sono consentiti frazionamenti della spesa.

B) SERVIZIO DI ASSISTENZA GENERICA ALLA PERSONA.

Il servizio comprende:

1. il servizio di mediazione linguistico-culturale. Il servizio è organizzato mediante l'impiego di un adeguato numero di mediatori linguistico-culturali di sesso maschile e di sesso femminile in modo strumentale agli altri servizi prestati nel centro, garantendo la copertura delle principali lingue parlate dagli stranieri presenti;
2. il servizio di informazione. Il servizio assicura, attraverso l'impiego di personale qualificato, l'informazione sulla normativa concernente l'immigrazione, la protezione internazionale, la tutela delle vittime di tratta e i rimpatri volontari assistiti, l'accesso ai servizi sociali e sanitari e i relativi diritti in base alla condizione giuridica, le garanzie per i minori non accompagnati e i diritti e doveri dello straniero, anche attraverso la diffusione di materiale informativo, tradotto nelle principali lingue parlate dagli stranieri presenti nel centro, e comunque in: inglese, francese, spagnolo e arabo. Il servizio comprende altresì l'informazione sulle regole comportamentali vigenti nel centro dettagliate in apposito regolamento da consegnare agli stranieri a cura dell'ente gestore, tradotto anch'esso nelle principali lingue parlate dagli stranieri presenti nel centro.
3. il servizio di assistenza sociale. Il servizio è finalizzato alla valutazione delle situazioni personali, anche con riferimento alla individuazione di particolari esigenze che richiedono una segnalazione tempestiva al medico responsabile sanitario del centro di cui all'articolo 7, che provvede alla presa in carico e alla individuazione dei percorsi di assistenza e cura più adeguati, nonché alla segnalazione dei casi vulnerabili alle Autorità competenti alla valutazione di specifiche condizioni di fragilità.
4. il servizio di assistenza psicologica. Il servizio garantisce, attraverso l'impiego di personale qualificato, l'attivazione del sostegno psico-sociale in base alle specifiche esigenze della persona. Nel caso di beneficiari con specifiche esigenze di presa in carico, è garantita l'attivazione dei necessari interventi psico-socio-sanitari finalizzati all'adozione ed attuazione di misure di assistenza e di supporto;
5. il servizio di distribuzione, conservazione e controllo dei pasti. Il servizio è assicurato in conformità alla normativa nazionale ed europea in materia di sicurezza alimentare (c.d. pacchetto igiene);
6. il servizio di lavanderia. Il servizio assicura il lavaggio e l'asciugatura del vestiario consegnato in dotazione agli stranieri, con frequenza periodica in considerazione delle necessità e dei tempi di permanenza di ciascuno, e comunque almeno settimanale, nonché la raccolta e la riconsegna del vestiario pulito.
7. il servizio di trasporto. Il servizio assicura il trasporto degli stranieri presenti nel centro per il raggiungimento degli uffici di Polizia e dell'Autorità Giudiziaria, della commissione territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale nonché nelle strutture sanitarie secondo le indicazioni del medico responsabile del centro.



Prefettura di Trapani
Ufficio territoriale del Governo

C) SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA

1. Tutti i migranti ospiti del centro hanno accesso alle prestazioni del servizio sanitario nazionale. A tal fine, l'ente gestore pone in essere le procedure necessarie per l'iscrizione degli stranieri al servizio sanitario nazionale o per il rilascio del tesserino STP in relazione alla posizione giuridica degli stessi.
2. E' inoltre assicurato un servizio complementare di assistenza sanitaria calibrato in relazione alla tipologia ed alla dimensione dei centri, secondo quanto previsto nelle specifiche tecniche.
3. Sono in ogni caso assicurati la visita medica d'ingresso nonché, al ricorrere delle esigenze, la somministrazione di farmaci e altre spese mediche (es. visite specialistiche, protesi non previste dal SSN), gli interventi di primo soccorso sanitario finalizzati all'accertamento di patologie che richiedono misure di isolamento o percorsi diagnostici e/o terapeutici presso le strutture sanitarie pubbliche e all'accertamento di situazioni di vulnerabilità.

D) FORNITURA, TRASPORTO E CONSEGNA DI BENI

1. Il servizio comprende la fornitura, trasporto e consegna dei seguenti beni secondo le allegate specifiche tecniche:
 - effetti lettereci;
 - prodotti per l'igiene personale;
 - kit di primo ingresso (vestiario, con ricambio al passaggio dalla stagione invernale a quella estiva o viceversa, e scheda telefonica);
 - *pocket money*;

Articolo 3

Preparazione e fornitura di pasti

1. Il servizio comprende la fornitura di pasti giornalieri, secondo quanto indicato nelle specifiche tecniche di cui all'allegato 6-bis al D.M. 14801 del 20/11/2018. L'aggiudicatario è tenuto a rispettare la normativa nazionale ed europea in materia di sicurezza alimentare (c.d. pacchetto igiene) e a presentare la documentazione inerente l'applicazione delle procedure di autocontrollo (HACCP) e l'idoneità del proprio personale destinato alla attività di ristorazione.
2. La Prefettura si riserva il diritto, in qualunque momento, di far sottoporre i generi alimentari forniti e distribuiti al controllo delle autorità sanitarie competenti.
3. I pasti sono distribuiti in via esclusiva dall'ente gestore.



Prefettura di Trapani
Ufficio territoriale del Governo

Articolo 4

Servizio di pulizia e igiene ambientale

1. Il servizio comprende:
 - a) pulizia e disinfezione dei locali diurni, notturni e aree comuni;
 - b) pulizia e disinfezione degli uffici;
 - c) disinfestazione, derattizzazione e deblattizzazione delle superfici;
 - d) raccolta dei rifiuti ordinari nel rispetto delle norme locali in tema di raccolta differenziata;
 - e) smaltimento dei rifiuti ordinari con conferimento degli stessi al servizio pubblico di raccolta previ accordi tra la Prefettura e gli enti locali; gli oneri relativi al pagamento delle relative tasse comunali saranno a carico dell'aggiudicatario;
 - f) raccolta e smaltimento dei rifiuti speciali;
 - g) raccolta e smaltimento di liquami provenienti dalla rete fognaria interna non collegata alla rete comunale;
 - h) cura delle aree verdi.
2. La modalità di svolgimento e la frequenza del servizio di pulizia sono indicate nell'allegata tabella "Frequenze pulizia"

Articolo 5

Personale

1. L'Ente gestore, nello svolgimento dei servizi forniti relativi all'appalto, si impegna a comunicare prima della stipula del contratto il piano di organizzazione del personale con articolazione degli orari.
2. Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, gli aggiudicatari, conformemente a quanto previsto da apposita clausola sociale nel bando e nel disciplinare di gara, si impegnano ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante nel centro come previsto dall'articolo 50 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, previa verifica di compatibilità che il numero di lavoratori e la qualifica degli stessi siano armonizzabili con l'organizzazione dell'impresa e con le esigenze tecnico-organizzative previste per l'erogazione del servizio, garantendo l'applicazione dei CCNNL di settore e di cui all'art. 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81.
3. L'ente gestore assicura i servizi nell'arco delle 24 ore giornaliere secondo l'articolazione nel servizio diurno, dalle ore 08:00 alle ore 20:00 e in quello notturno, dalle ore 20:00 alle ore 08:00.
4. Per ogni turno di lavoro è garantito l'impiego del personale necessario all'espletamento di tutti i servizi rispetto al numero di ospiti presenti; a tal fine la dotazione minima di personale da destinare ai vari servizi ed il relativo tempo d'impiego sono indicati nella tabella di cui all'Allegato A.



Prefettura di Trapani

Ufficio territoriale del Governo

Il personale deve essere munito di cartellino di riconoscimento corredato di fotografia del dipendente formato tessera con indicazione del ruolo, in modo da essere immediatamente riconoscibile.

5. L'ente gestore assicura l'impiego di personale con profili professionali adeguati ai compiti da svolgere, garantendo un'adeguata presenza di personale femminile ai fini dell'equilibrio di genere. La Prefettura verifica periodicamente l'adeguatezza dei profili professionali ai relativi compiti e l'adeguatezza del comportamento degli operatori e si riserva il diritto di motivata richiesta agli aggiudicatari di sostituzione del personale ritenuto non idoneo o inadatto, compreso il direttore, senza maggiori oneri per la Prefettura.
6. L'Ente gestore riconosce alla Prefettura la facoltà di richiedere la sostituzione di qualunque unità di personale addetto alle prestazioni che a seguito di verifica fosse ritenuta non idonea alla perfetta esecuzione del servizio. In tal caso gli aggiudicatari si obbligano a procedere alla sostituzione delle risorse umane entro il termine di otto giorni dalla richiesta della Prefettura e a garantire la continuità del servizio.

Articolo 6

Direttore del centro

1. L'ente gestore nomina un direttore del centro come unico referente nei confronti della Prefettura, in possesso dei requisiti previsti dall'articolo 11, comma 3 del decreto del Presidente della Repubblica 12 gennaio 2015, n. 21.
2. Il direttore del centro sovrintende al regolare svolgimento dei servizi previsti dal presente capitolato all'interno della struttura di accoglienza e segnala tempestivamente alla Prefettura eventuali circostanze che incidono negativamente sulla gestione dei servizi medesimi.
3. Il direttore del centro provvede inoltre:
 - all'adozione del regolamento interno del centro secondo le specifiche esigenze gestionali nonché secondo le indicazioni della Prefettura;
 - ad effettuare le notifiche delle comunicazioni e degli atti relativi al procedimento di richiesta della protezione internazionale, ai sensi di quanto previsto dall'art. 11, comma 3, del decreto legislativo 28 gennaio 2008 n. 25;
 - a comunicare ogni altro atto o provvedimento riguardante la permanenza dello straniero nel centro mediante modalità informatiche standardizzate;
 - ad individuare il medico responsabile sanitario del centro, comunicandone i relativi recapiti alla Prefettura;



Prefettura di Trapani
Ufficio territoriale del Governo

Articolo 7

Medico responsabile sanitario del centro

1. Il medico responsabile sanitario, individuato dal direttore del centro, è referente per le problematiche di assistenza sanitaria e per il rispetto di eventuali protocolli operativi e di assistenza, intrattenendo i necessari rapporti con l'Azienda Sanitaria territorialmente competente; effettua le notifiche di legge, incluse quelle per malattie infettive e diffuse, prescritte dal decreto del Ministero della salute del 15 dicembre 1990 e successive modificazioni. Notifica tempestivamente le malattie infettive, anche sospette, riscontrate entro le prime 48 ore dall'arrivo dello straniero sul territorio nazionale, oltre che ai competenti uffici locali del Servizio Sanitario Nazionale, anche al Ministero della salute – Direzione Generale della Prevenzione Sanitaria per il seguito previsto dal Regolamento Sanitario Internazionale.
2. Assicura la visita medica d'ingresso nonché, al ricorrere delle esigenze, gli interventi di primo soccorso sanitario di cui al precedente articolo 2, lettera C), punto 3.

Articolo 8

Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

1. L'Ente gestore è obbligato ad osservare scrupolosamente tutti gli obblighi derivanti da leggi vigenti in materia di obblighi assicurativi, assistenza e previdenza, nonché di rapporto di lavoro in genere, ed a provvedere a tutti gli obblighi derivanti dal contratto collettivo di lavoro di categoria applicabile ai sensi dell'articolo 30, comma 4, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50.
2. L'Ente gestore è obbligato, altresì, fatto salvo il trattamento di miglior favore, a continuare ad applicare i citati contratti anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.
3. L'Ente gestore garantisce, per il proprio personale e per quello delle ditte di cui si avvale, la regolarità dei versamenti dei contributi previdenziali e assistenziali.
4. E' a carico dell'Ente gestore l'osservanza delle norme in materia di sicurezza, prevenzione degli infortuni e dell'igiene del lavoro, per quanto di spettanza.
5. L'Ente gestore, a mezzo di proprio personale, assicura gli adempimenti di cui al decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro con particolare riferimento alla nomina dei responsabili della sicurezza e degli addetti al primo soccorso e al servizio antincendio, provvisti della necessaria qualifica.
6. Nessun rapporto d'impiego e, comunque, di collaborazione a qualsiasi titolo, può instaurarsi tra il personale messo a disposizione dagli aggiudicatari e l'Amministrazione dell'Interno.



Prefettura di Trapani
Ufficio territoriale del Governo

Articolo 9
Beni immobili

1. L'appalto sarà eseguito presso il Centro di primo soccorso ubicato nell'isola di Pantelleria nell'area adiacente l'ex caserma Barone, ed ha una capienza di n. 40 posti.
Il centro non è dotato di cucina interna.
2. Lo stesso è concesso in comodato d'uso per la durata del contratto, senza oneri a carico dell'ente gestore. Le utenze restano a carico dell'Amministrazione concedente. La consegna dell'immobile all'ente gestore e la riconsegna dello stesso all'Amministrazione sono preceduti dalla redazione dello stato di consistenza dell'immobile e dalla inventariazione dei beni e delle attrezzature esistenti.
3. L'ente gestore garantisce il mantenimento dei beni nello stato in cui sono stati consegnati.

Articolo 10
Aggiudicazione dell'appalto

1. L'appalto è aggiudicato a favore del soggetto che presenta l'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 95 comma 3, lettera a), del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, secondo i criteri di cui all'allegato 6 ter al D.M. 14801 del 20/11/2018, tenendo conto della stima dei costi medi di riferimento dei servizi di accoglienza di cui all'Allegato B.

Articolo 11
Determinazione dell'importo del contratto di appalto

1. L'importo massimo complessivo d'appalto è determinato:
 - dal prezzo pro-capite e pro-die offerto per il numero di n.40 posti per 365 giorni. A tale importo si aggiungono, se dovuto, secondo le modalità e nei limiti stabiliti dalle specifiche tecniche;
 - il prezzo offerto per singolo kit di primo ingresso moltiplicato per il numero di posti e considerando un turnover di 24 volte l'anno;
 - l'importo del pocket money moltiplicato per n.40 posti e per 365 giorni;
 - il costo della schede telefonica di € 5,00, moltiplicato per il numero di posti considerando un turnover di 24 volte l'anno.

All'importo come sopra determinato si aggiungono gli oneri di sicurezza di natura interferenziale.

2. L'Ente gestore prende atto che l'importo determinato come sopra indicato è da intendersi quale massimale di spesa e non rappresenta in alcun modo un impegno all'acquisto dei servizi per l'intero ammontare.



Prefettura di Trapani
Ufficio territoriale del Governo

Articolo 12
Garanzia definitiva

1. L'Ente gestore, ai fini della sottoscrizione del contratto, è tenuto a prestare le garanzie definitive previste dall'articolo 103 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 sull'importo contrattuale.

Articolo 13
Eventuali modifiche dei contratti e obbligo del quinto

1. Se in corso di esecuzione si rende necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, la Prefettura può imporre all'aggiudicatario l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario. In tal caso, l'aggiudicatario non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto.
2. Le eventuali proposte migliorative formulate in sede di offerta non assumono rilievo ai fini dell'applicazione del precedente comma.
3. La Prefettura, ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett. a) del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, si riserva di richiedere all'Ente gestore una variazione delle prestazioni contrattuali nei limiti del 50% dell'importo del contratto.
4. Al fine di garantire le stesse caratteristiche di qualità e di quantità delle prestazioni oggetto del contratto, l'Ente gestore adegua le risorse di personale e strumentali alle nuove esigenze, sulla base del criterio di proporzionalità di cui alla tabella Allegato A. Le misure di adeguamento sono comunicate al direttore dell'esecuzione del contratto, che ne verifica la corrispondenza e in caso di riscontro positivo procede all'approvazione.
5. La Prefettura può procedere a modificare il contratto, oltre a quanto previsto al comma 1, anche nei seguenti casi:
 - a. al ricorrere delle condizioni di cui all'art. 106 comma 1 lett. e) del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 nei limiti del 20 % dell'importo del contratto;
 - b. al ricorrere delle condizioni di cui all'art. 106 comma 2 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50. Tali modifiche sono soggette alle comunicazioni di cui all'art. 106 comma 8 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50.

Articolo 14
Durata dell'appalto e opzione di rinnovo

1. La durata dell'appalto è di 12 mesi .



Prefettura di Trapani
Ufficio territoriale del Governo

Articolo 15

Sospensione degli effetti del contratto

1. L'Ente gestore deve garantire, anche in assenza di migranti, un presidio fisso secondo quanto indicato nella tabella Allegato A, nonché la pronta riattivazione di tutti i servizi al verificarsi delle esigenze.
2. Nel caso di temporanea inattività del centro di cui al precedente comma e di ripresa degli eventi di sbarco, il gestore è obbligato a ripristinare la normale funzionalità della struttura entro il tempo stabilito dalla Prefettura e comunque non superiore alle 8 ore dalla relativa segnalazione.

Articolo 16

Subappalto

1. L'affidamento in subappalto è ammesso, ai sensi dell'art.105 del decreto legislativo n. 18 aprile 2016, n. 50 e successive modifiche e integrazioni.
2. L'Ente gestore, ai fini della prescritta autorizzazione, si impegna a depositare presso la Prefettura, almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle attività oggetto di subappalto, la copia del relativo contratto che indica l'ambito operativo delle attività subappaltate sia in termini prestazionali che economici e la documentazione prevista dall'articolo 105 del decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50, ivi inclusa la dichiarazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti.
3. I subappaltatori dovranno mantenere per tutta la durata del contratto, i requisiti richiesti per il rilascio dell'autorizzazione al subappalto. In caso di perdita di detti requisiti, la Prefettura revocherà l'autorizzazione.
4. L'Ente gestore si impegna a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato la sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50.
5. L'esecuzione delle attività subappaltate non può formare oggetto di ulteriore subappalto. In caso di inadempimento, la Prefettura può risolvere il contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno.
6. L'Ente gestore, ai sensi dell'art. 105, comma 14, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, deve applicare, per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi unitari di aggiudicazione, con ribasso non superiore al 20% (venti per cento) nel rispetto degli standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto, nonché corrispondere i costi della sicurezza e della manodopera, senza alcun ribasso.
7. L'Ente gestore rimane l'unico e solo responsabile nei confronti della Prefettura, della perfetta esecuzione del contratto anche per la parte subappaltata.
8. Per tutto quanto non previsto, si applicano le disposizioni di cui all'art. 105 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50.



Prefettura di Trapani
Ufficio territoriale del Governo

9. Il Ministero dell'interno e la Prefettura sono esclusi da qualsiasi responsabilità civile e penale relativa ai rapporti contrattuali tra l'aggiudicatario e le ditte o società terze; l'Ente gestore si obbliga a tenere indenne il Ministero dell'interno e la Prefettura da ogni richiesta che possa derivare dai citati rapporti contrattuali.

Articolo 17

Obblighi dell'aggiudicatario nell'esecuzione del contratto

1. L'ente gestore si impegna ad eseguire le prestazioni oggetto del contratto alle condizioni e modalità stabilite nel capitolato e nella offerta tecnica ove migliorativa, garantendo la continuità dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali.
2. L'ente gestore ed il personale impiegato operano nel rispetto delle condizioni di cui all'articolo 1.
3. L'Ente gestore, nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone o beni degli stessi aggiudicatari, dell'Amministrazione o di terzi, manlevando e mantenendo indenne l'Amministrazione dell'interno da qualsiasi azione di responsabilità eventualmente promossa nei confronti di quest'ultima in ragione di inadempimenti direttamente e indirettamente connessi all'esecuzione dell'appalto.

Articolo 18

Il direttore dell'esecuzione

1. Il direttore dell'esecuzione è nominato dalla Prefettura ed è responsabile del coordinamento, della direzione, delle verifiche e del controllo tecnico-contabile sull'esecuzione del contratto. In particolare, nel rispetto delle disposizioni di servizio del responsabile unico del procedimento, impartisce agli aggiudicatari le indicazioni necessarie per la regolare esecuzione delle prestazioni nei tempi stabiliti e in conformità alle prescrizioni contenute nei documenti contrattuali.
In particolare, il direttore dell'esecuzione:
 - a) dà avvio all'esecuzione della prestazione sulla base delle disposizioni del RUP;
 - b) nei casi previsti dall'articolo 32, comma 8, del decreto legislativo 18 aprile 2017, n.50, ordina l'avvio dell'esecuzione del contratto in via di urgenza;
 - c) verifica la presenza sul luogo dell'esecuzione del contratto delle imprese subappaltatrici autorizzate, nonché dei subcontraenti, che non sono subappaltatori e controlla che i subappaltatori e i subcontraenti svolgano effettivamente la parte di prestazioni ad essi affidate, nel rispetto della normativa vigente e del contratto stipulato;
 - d) fornisce al RUP l'ausilio necessario per gli accertamenti in ordine alla sussistenza delle condizioni previste dall'articolo 106, comma 1, del decreto legislativo 18 aprile 2017, n.50;



Prefettura di Trapani
Ufficio territoriale del Governo

- e) propone al RUP le modifiche nonché le varianti dei contratti in corso di esecuzione;
 - f) ordina la sospensione dell'esecuzione nel ricorso dei presupposti di cui all'articolo 107, comma 1, del decreto legislativo 18 aprile 2017, n.50;
 - g) procede alla redazione del verbale di ripresa dell'esecuzione del contratto;
 - h) adotta gli opportuni provvedimenti finalizzati a ridurre le conseguenze dannose nel caso di sinistri nel corso dell'esecuzione e compila una relazione nella quale descrive il fatto e le presumibili cause;
 - i) provvede al controllo della spesa legata all'esecuzione del servizio o della fornitura e accerta la prestazione effettuata, in termini di quantità e qualità, rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali;
 - j) segnala tempestivamente al RUP eventuali ritardi, disfunzioni o inadempimenti rispetto alle prescrizioni contrattuali, anche al fine dell'applicazione da parte del RUP delle penali inserite nel contratto ovvero della risoluzione dello stesso per inadempimento;
 - k) elabora il certificato di ultimazione delle prestazioni;
2. Per i compiti e le funzioni del direttore dell'esecuzione trovano applicazione le disposizioni del decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti del 7 marzo 2018, n. 49 e le linee guida approvate dall'ANAC.

Articolo 19
Sistema dei controlli

1. Al fine di assicurare la regolare esecuzione del contratto ed il corretto utilizzo delle risorse pubbliche, la Prefettura, secondo le linee di indirizzo fornite dal Ministero dell'interno, svolge controlli periodici del centro, anche avvalendosi di nuclei ispettivi costituiti mediante la collaborazione di organismi, enti ed istituzioni pubbliche presenti sul territorio.
2. Il Ministero dell'interno, nella sua funzione di indirizzo, coordinamento e supporto, fornisce le linee di indirizzo per l'esercizio dell'attività di controllo, svolge ricognizioni periodiche dei controlli svolti sul territorio e dispone lo svolgimento di verifiche del centro, anche mediante proprio personale.
3. I controlli del centro sono svolti senza preavviso e sono rivolti a verificare il rispetto delle modalità di erogazione dei servizi, nonché la congruità qualitativa e quantitativa dei beni forniti e dei servizi erogati, rispetto alle specifiche tecniche.
4. L'attività di controllo è finalizzata a verificare la regolarità della gestione del centro e delle prestazioni oggetto dell'appalto con particolare riguardo:
 - a) alla registrazione delle presenze mediante sistemi di rilevazione automatica ovvero registri cartacei;
 - b) all'adeguatezza delle condizioni igienico-sanitarie e abitative, secondo quanto indicato dall'art. 9 commi 3 e 4;



Prefettura di Trapani
Ufficio territoriale del Governo

- c) all'erogazione dei servizi ed alla fornitura dei beni, comprovata da sistemi di tracciabilità anche mediante la firma degli stranieri all'atto della consegna dei beni;
 - d) al personale impiegato, con riferimento al numero di ore di servizio svolte presso il centro sulla base dei turni di lavoro stabiliti, attestato mediante foglio firma ovvero sistema di rilevazione automatica, nonché alle qualifiche professionali richieste;
 - e) all'efficacia e alla qualità dei servizi di assistenza generica alla persona, nonché all'adeguatezza dei servizi destinati ai soggetti portatori di esigenze particolari e ai minori;
 - f) all'effettiva accessibilità e fruibilità dei servizi, anche con riferimento alla necessità di rendere costantemente adeguati i servizi oggetto del contratto, in termini di risorse umane e strumentali e alle esigenze contingenti del centro;
5. All'esito dei controlli, in presenza di elementi di difformità rispetto a quanto previsto nel contratto, il direttore dell'esecuzione procede alla contestazione delle violazioni all'aggiudicatario, secondo le modalità previste dall'articolo 21 .
6. Restano fermi gli obblighi di verifica della regolarità della documentazione prodotta dall'aggiudicatario al fine del pagamento delle prestazioni rese, ai sensi del decreto interministeriale Interno – Economia e Finanze 18 ottobre 2017.

Articolo 20

Obblighi di collaborazione dell'aggiudicatario nello svolgimento dei controlli

1. L'Ente gestore assicura la collaborazione necessaria per lo svolgimento dell'attività di controllo, anche garantendo la presenza, presso il centro, della documentazione necessaria ai fini della verifica della effettiva erogazione dei servizi e della fornitura dei beni nella misura prevista nelle specifiche tecniche, della presenza del personale in base alla turnazione prestabilita, del numero degli ospiti presenti nella struttura.
2. Al fine di assicurare l'efficacia dei controlli, L'Ente gestore garantisce la tracciabilità dei beni e dei servizi erogati. Lo stesso trasmette inoltre alla Prefettura una relazione mensile in cui sono indicati i beni ed i singoli servizi erogati nel centro, comprese le prestazioni in favore delle persone portatrici di esigenze particolari, il numero degli operatori, il numero di ore e gli orari di lavoro svolto nel centro per ogni tipologia di servizio, nonché i costi del personale, il numero delle prestazioni sanitarie effettuate e delle urgenze.

Articolo 21

Penali

1. La Prefettura, in caso di mancate o inesatte esecuzioni delle prestazioni oggetto del contratto, rilevate in sede di controllo, applica una penale variabile, a seconda della gravità, tra il 5 per mille e il 5 per cento dell'importo contrattuale mensile, IVA ed oneri



Prefettura di Trapani

Ufficio territoriale del Governo

della sicurezza esclusi, per ogni inadempimento riscontrato, fatto salvo il risarcimento per l'ulteriore danno, ai sensi dell'articolo 1382 del codice civile

2. Il direttore dell'esecuzione del contratto contesta, per iscritto, nelle ipotesi di cui al precedente comma 1, gli inadempimenti contrattuali che danno luogo all'applicazione delle penali all'aggiudicatario, che può presentare le proprie deduzioni nel termine massimo di cinque giorni lavorativi dalla contestazione. L'Amministrazione applica la penale di cui al comma 1 se ritiene non fondate le deduzioni, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine.
3. La Prefettura, nel caso di cui al comma 2, provvede a recuperare l'importo in sede di liquidazione delle relative fatture, ovvero in alternativa ad incamerare la cauzione per la quota parte relativa all'importo della penale.

Articolo 22

Risoluzione del contratto

1. Ferme restando le ipotesi di risoluzione del contratto previste dall'articolo 108 del decreto legislativo del 18 aprile 2016, n. 50 e le modalità ivi indicate, costituiscono clausola risolutiva espressa ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile:
 - a) la sospensione del servizio senza giustificato motivo;
 - b) la violazione dei diritti fondamentali della persona, di cui all'art. 1, comma 9, del presente capitolato;
 - c) l'aver consentito l'ingresso nel centro di persone non autorizzate dalla Prefettura e/o favorito l'allontanamento ingiustificato degli stranieri;
 - d) l'omessa segnalazione di fatti e circostanze, anche indipendenti dalla propria volontà, dai quali siano derivati danni alle persone o ingenti danni alla struttura o alle attrezzature;
 - e) l'applicazione di penali di cui all'articolo 21 per un ammontare complessivo superiore al 20%, su base annuale, del valore dell'importo contrattuale mensile;
 - f) l'inosservanza degli obblighi di cui all'articolo 20 del presente capitolato;
 - g) il mancato rispetto degli impegni assunti con la sottoscrizione del Patto di integrità;
 - h) l'inadempimento agli obblighi in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136, e successive modifiche ed integrazioni;
 - i) la perdita in capo all'aggiudicatario dei requisiti soggettivi richiesti dall'articolo 80 del decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50, che non consentono la prosecuzione ed il regolare svolgimento dell'appalto.
2. Nelle ipotesi di cui al comma 1, il contratto è risolto di diritto con effetto immediato a seguito della dichiarazione della Prefettura, in forma di lettera raccomandata o tramite PEC, di volersi avvalere della clausola risolutiva. La Prefettura ha la facoltà di incamerare la cauzione definitiva, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'aggiudicatario. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.



Prefettura di Trapani
Ufficio territoriale del Governo

3. La Prefettura, in caso di risoluzione del contratto, si riserva, ai sensi dell'articolo 110 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, la facoltà di interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per il completamento del servizio oggetto dell'appalto. L'affidamento avviene alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede di offerta.

Articolo 23
Esecuzione in danno

1. La Prefettura, nel caso in cui l'aggiudicatario non esegue le prestazioni anche dopo l'assegnazione di un termine di adempimento commisurato alle esigenze, può procedere direttamente all'esecuzione utilizzando, a tal fine, la propria organizzazione o quella di terzi. I maggiori oneri eventualmente sostenuti dalla Prefettura sono a totale carico dell'aggiudicatario.

Articolo 24
Corrispettivi

1. Il calcolo del corrispettivo è effettuato:
 - per i servizi di cui all'art. 2 lettere A), B) e C), sulla base del numero delle giornate di effettiva presenza degli ospiti risultanti dal registro delle presenze sottoscritto mensilmente dal direttore del centro in conformità alle risultanze del sistema di rilevazione automatica delle presenze ovvero del registro delle presenze cartaceo preventivamente vidimato dalla Prefettura, fatto salvo quanto previsto nel caso di ricoveri ospedalieri dalle specifiche tecniche allegate. Si terrà conto, inoltre, del giorno di ingresso e di dimissione dal centro;
 - per i servizi di cui all'art. 2 lettera D), sulla base del rendiconto dei beni forniti relativi al kit di primo ingresso (vestuario e schede telefonica), e al pocket money;
2. In deroga ai criteri di calcolo dei corrispettivi sopra indicati, qualora nel centro non si registri presenza di migranti, al gestore dovrà essere riconosciuto un corrispettivo pari al costo del personale da impiegare quale presidio fisso ed indispensabile, nella misura indicata nella tabella A.
3. Inoltre, nell'ipotesi in cui le presenze nel centro di cui al precedente comma 2 si riducano transitoriamente al di sotto del limite delle 25 unità, all'ente gestore dovrà essere riconosciuto, per il corrispondente periodo, il corrispettivo pari al prezzo *pro-capite pro-die* dei servizi di cui all'art 2, lettere A), B), C), commisurato in ogni caso a n. 25 ospiti. Resta fermo il pagamento del corrispettivo sulla base delle effettive presenze, nel caso in cui il centro accolga nuovamente ospiti in misura superiore alle 25 unità.



Prefettura di Trapani

Ufficio territoriale del Governo

Articolo 25 **Fatturazione e Pagamenti**

1. Il corrispettivo contrattuale di cui al precedente articolo 24 dovrà essere fatturato in sei rate bimestrali posticipate.
2. Le fatture dovranno essere elettroniche e riportare il codice identificativo gare (CIG) della procedura di appalto e tutti i riferimenti bancari per il pagamento, dettagliati secondo le codificazioni IBAN; dovranno inoltre essere conformi al regime dello *split payment* previsto dall'articolo 1, comma 629, lett. b) della legge n. 190/2014.
3. L'ente gestore trasmette alla Prefettura, con cadenza bimestrale, a corredo delle fatture le relazioni di tutte le attività svolte nel corso dei mesi di riferimento.
4. In conformità al decreto interministeriale Interno – Economia e Finanze 18 ottobre 2017, a corredo delle fatture:
 - a) L'ente gestore trasmette la documentazione di seguito indicata:
 - il registro delle presenze degli ospiti;
 - il rendiconto dei beni forniti e del kit di primo ingresso firmato dall'ente gestore con indicazione di nome e cognome dei beneficiari e della data dell'erogazione unitamente a copia delle ricevute firmate dallo straniero;
 - la copia delle ricevute firmate dallo straniero dei beni allo stesso consegnati;
 - la copia del registro del *pocket money* timbrato e firmato dall'ente gestore recante i nominativi e le firme degli ospiti, la data dell'erogazione e l'importo erogato;
 - b) l'Ente gestore trasmette inoltre:
 - il rendiconto dei costi sostenuti;
 - la copia dei contratti di lavoro del personale dipendente subordinato o professionista impiegato nel servizio;
 - i fogli firma mensile di tutti i dipendenti impiegati e copie delle relative buste paga;
 - l'elenco dei fornitori impiegati per l'esecuzione del servizio;
 - le fatture relative agli oneri sostenuti per gli eventuali contratti di subappalto e per i contratti con fornitori.
5. Il pagamento di ciascuna fattura elettronica è effettuato entro 30 giorni, decorrenti dalla data di ricevimento, previo rilascio del certificato di regolare esecuzione da parte del direttore dell'esecuzione del contratto.
6. Il pagamento è effettuato previa verifica della regolarità contributiva dell'aggiudicatario e del subappaltatore, nonché delle verifiche di cui all'articolo 48 bis del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 602 e del decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 18 gennaio 2008, n. 40.
7. I pagamenti saranno effettuati con modalità tracciabili ai sensi dell'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modificazioni ed integrazioni, mediante accredito su conto corrente dedicato.



Prefettura di Trapani
Ufficio territoriale del Governo

8. In caso di presentazione di fattura irregolare da parte dell'aggiudicatario, il pagamento è sospeso dalla data di contestazione della stessa da parte della Prefettura.
9. In caso di ritardato pagamento, resta fermo quanto previsto dal decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231, e successive modifiche ed integrazioni.

10. Per gli eventuali ritardi o sospensioni dei pagamenti connessi alle operazioni di verifica e/o in seguito ad esito negativo dei controlli risultanti dal DURC e dalle verifiche fiscali da parte dei competenti organismi di controllo pubblici o dovuti al rispetto dei termini per l'effettuazione dei pagamenti, posti dalle norme di contabilità di Stato, ovvero connessi ad altre circostanze esterne indipendenti dalla volontà dell'Amministrazione, l'aggiudicatario non può opporre eccezione all'Amministrazione, né ha titolo a risarcimento del danno, né ad alcuna pretesa.
11. Se l'appalto è realizzato da più soggetti raggruppati temporaneamente (RTI), la Prefettura procede al pagamento delle fatture emesse dalla mandataria/capogruppo, che deve indicare in modo dettagliato le attività e la misura delle stesse realizzate dai singoli componenti del raggruppamento.

Articolo 26

Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari

L'Ente gestore si impegna, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 3, comma 8 della legge 13 agosto 2010 n. 136, e successive modifiche ed integrazioni:

1. a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari;
2. ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata legge.
3. L'Ente gestore è tenuto, in caso di variazione intervenuta in ordine agli estremi identificativi dei conti correnti dedicati o alle persone delegate ad operare sugli stessi, a comunicarle tempestivamente e comunque entro e non oltre sette giorni. In difetto di tale comunicazione, l'aggiudicatario non può sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.
4. Il mancato utilizzo, nella transazione finanziaria, del bonifico bancario o postale, ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento costituisce causa di risoluzione del contratto ai sensi di quanto previsto dall'articolo 22 del presente capitolato.

Articolo 27

Recesso dal contratto



Prefettura di Trapani

Ufficio territoriale del Governo

1. La Prefettura può recedere in qualunque momento dal contratto senza necessità di motivazioni, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 109 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50.
2. La Prefettura, può recedere, per giusta causa, in tutto o in parte, dal contratto, con un preavviso di almeno trenta giorni solari, da comunicarsi all'Ente gestore tramite posta elettronica certificata, in caso di modifiche normative sopravvenute che interessano l'Amministrazione, che hanno incidenza sull'esecuzione del contratto, ovvero per sopravvenuti motivi di pubblico interesse o nel caso di mutamento della situazione di fatto non prevedibile al momento della stipula del contratto.
3. In caso di recesso per giusta causa, l'Ente gestore ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte secondo i corrispettivi e le condizioni di contratto e rinuncia, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto stabilito all'art. 1671 codice civile.

Articolo 28

Cessione del credito e divieto di cessione del contratto

1. L'Ente gestore può cedere a terzi i crediti derivanti allo stesso dal contratto, nelle modalità espresse dall'art. 106, comma 13 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50. Le cessioni dei crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alla Prefettura.
2. Resta fermo, in caso di cessione del credito, quanto previsto in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3, comma 8 della legge 13 agosto 2010 n. 136, e successive modifiche ed integrazioni.
3. E' fatto divieto all'Ente gestore di cedere il contratto, fatte salve le vicende soggettive dell'esecutore disciplinate all'art. 106, comma 1, lett. d), punto 2) del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, a pena di nullità della cessione stessa.
4. In caso di inadempimento da parte dell'aggiudicatario ai suddetti obblighi, la Prefettura, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Articolo 29

Obblighi di riservatezza e trattamento dei dati

1. L'Ente gestore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi compresi quelli che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.
2. Gli obblighi in materia di riservatezza sono rispettati anche in caso di cessazione dei rapporti in essere con la Prefettura.



Prefettura di Trapani
Ufficio territoriale del Governo

3. L'Ente gestore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.
4. A norma degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, l'aggiudicatario fornisce a ciascun migrante in ingresso nel centro l'informativa scritta sul trattamento dei suoi dati personali, cui è allegata la dichiarazione di consenso al trattamento dei medesimi dati, da sottoscrivere a cura dell'interessato. Detta informativa e l'allegata dichiarazione di consenso è tradotta nelle principali lingue parlate dagli stranieri presenti nel centro, e comunque in: inglese, francese, spagnolo e arabo.
5. In caso di inosservanza, la Prefettura ha facoltà di dichiarare risolto il contratto, fermo restando il diritto al risarcimento del danno.

Articolo 30

Patto di integrità

1. Il Patto di integrità, adottato ai sensi dell'articolo 1, comma 17 della Legge 6 novembre 2012 n. 190, allegato al contratto e sottoscritto dall'Ente gestore, costituisce parte integrante e sostanziale del contratto stesso.

ELENCO ALLEGATI

Costituiscono parte integrante del presente capitolato d'appalto i seguenti allegati al Decreto del Ministero dell'Interno prot.n.1481 del 20/11/2018:

- Allegato 6 BIS *Specifiche tecniche integrative relative alla erogazione dei servizi ed alla fornitura dei beni nei centri di cui all'art. 10 – ter del d.lgs. 25 luglio 1998, n. 286*
- Allegato 6 TER *Struttura dell'offerta per i centri di cui all'articolo 10 – ter del d.lgs. 25 luglio 1998, n. 286*
- Allegato Tabella Frequenza pulizie
- Allegato A Tabella Dotazione Personale
- Allegato B Stima dei costi medi di riferimento dei servizi di accoglienza