

## **Chiarimento**

### **Quesito**

#### **1. Perimetro del servizio e determinazione della base d'asta**

1.1 Si chiede di confermare che l'ambito territoriale dell'appalto riguardi esclusivamente il territorio della Città Metropolitana di Bologna (Comune di Bologna h24 e Distretti metropolitani negli orari di chiusura dei servizi), escludendo estensioni extra-metropolitane.

1.2 Si richiede l'esplicitazione analitica dei criteri e delle voci di costo utilizzati per la stima dell'importo a base di gara, con particolare riferimento ai volumi storici (interventi, uscite, consulenze telefoniche, accompagnamenti) e al costo del personale assunto come riferimento (profili e livelli CCNL), nonché all'incidenza dei costi indiretti (centrale operativa, mezzi, mediazione linguistica h24, sistemi informativi).

#### **2. Modello organizzativo e gestione del personale**

2.1 Con riferimento al Criterio A della griglia di valutazione: si chiede se la sede della Centrale Operativa sia messa a disposizione da ASP o debba essere reperita dal gestore, con specifica dei costi di gestione a carico dell'aggiudicatario (utenze, manutenzione, hardware/software).

2.2 Si chiede di chiarire se entrambi gli operatori presenti in turno debbano possedere la qualifica di Assistente Sociale o se sia ammesso un profilo differente per uno dei due (es. operatore di centrale).

2.3 Si richiede il numero medio annuo di turni suddivisi per fascia (diurna/notturna/festiva) e la frequenza delle reperibilità.

2.4 In merito alla clausola sociale, si chiede conferma che l'Allegato 1 rappresenti l'intero organico stabilmente dedicato al servizio, stante la necessità di chiarire l'eventuale inclusione di figure di call center non esplicitate nel perimetro dell'appalto.

#### **3. Operatività, mezzi e supporti specialistici**

3.1 Per il corretto dimensionamento dell'offerta (Criteri B e C), si richiedono i dati storici degli ultimi 24-36 mesi relativi a: percentuale di interventi telefonici vs interventi con uscita e relativa durata media; numero minimo di mezzi di trasporto ritenuto congruo e



l'eventuale vincolo di esclusività per il servizio PRIS; stima del numero annuo di attivazioni per mediazione linguistica h24 e possibilità di gestione tramite fornitori esterni.

#### **4. Sistemi informativi e quadro economico**

4.1 Si chiede di chiarire se l'utilizzo del sistema GARSIA comporti costi di licenza o formazione a carico del gestore.

4.2 Si chiede se la Stazione Appaltante intenda fornire un quadro economico di riferimento (struttura dei costi storici), anche in forma aggregata.

### **Risposta**

#### **1. Perimetro del servizio e determinazione della base d'asta**

1.1 Si conferma l'ambito territoriale.

1.2 Il costo del personale è stato calcolato tenendo conto delle tabelle ministeriali del CCNL per le lavoratrici e i lavoratori delle Cooperative Sociali - T151, considerando: Assistente Sociale (livello D2) € 25,78/ora; Coordinatore gestionale (livello E1) € 27,52/ora. Gli ulteriori costi sono stati stimati dalla stazione appaltante utilizzando i valori di mercato a remunerazione delle voci di spesa riportate all'art. 5 della parte II del capitolato.

#### **2. Modello organizzativo e gestione del personale**

2.1 Il modello organizzativo del PRIS prevede una Centrale Operativa dedicata alla ricezione delle chiamate, (collocata presso una sede individuata dal Comune di Bologna), per assicurare un coordinamento sinergico nella gestione delle emergenze. Non sono pertanto previsti costi di gestione a carico dell'aggiudicatario ad esclusione di quanto previsto all'art. 5 della parte II del capitolato. Per l'espletamento delle attività il gestore deve garantire:

- numero telefonico dedicato PRIS;
- dotazione mobile con connessione internet (cellulare, pc) per il personale in servizio;
- aggiornamento costante della mappatura delle risorse di pronta accoglienza (comunità minori, strutture per adulti, famiglie affidatarie, alberghi sociali, centri antiviolenza);



- schede/report digitali standardizzati;
- mezzi di trasporto idonei per gli spostamenti del personale operativo;
- servizio di trasporto per assicurare accompagnamenti per l'utenza in caso indispensabile;
- budget operativo di emergenza per biglietti di viaggio, pasti, beni di prima necessità e altre spese urgenti.

2.2 Non è ammessa altra qualifica; tutto il personale impiegato nei turni deve possedere il profilo di Assistente Sociale.

2.3 Il servizio è strutturato su turni di 7 ore complessive per ogni operatore (6 di lavoro effettivo + 1 di compresenza), con copertura h24/365. Gli Assistenti Sociali garantiscono la copertura operativa h24/365, assicurando la compresenza di due operatori in turno tra le ore 6.00 e le ore 24.00. Dalle ore 24.00 alle ore 06.00 è prevista la presenza di un Assistente Sociale in turno e un Assistente Sociale reperibile.

2.4 Le figure inserite nell'Allegato 1 rappresentano l'intero organico impiegato nel servizio attuale. Il nuovo servizio, da strutturare secondo le specifiche del capitolato di gara, non prevede figure di "call center" ma esclusivamente figure di Assistente Sociale impiegate nei turni.

### **3. Operatività e mezzi di trasporto**

3.1 Di seguito si esplicita il numero di interventi PRIS:

- Anno 2022 - n. 1328 interventi di cui 198 solo telefonici;
- Anno 2023 - n. 1544 interventi di cui 247 solo telefonici;
- Anno 2024 - n. 1604 interventi di cui 130 solo telefonici;
- Anno 2025 (primo semestre) - n. 685 interventi di cui 149 solo telefonici;

Il tempo medio di durata degli interventi è difficile da stimare per una combinazione di fattori legati alla natura stessa delle emergenze trattate. Il servizio attuale utilizza mezzi di trasporto NCC.

Il presente capitolato prevede:

- mezzi di trasporto idonei per gli spostamenti del personale operativo; si intende una o più auto di servizio a disposizione degli Assistenti Sociali in turno/reperibilità. Le auto possono non essere ad uso esclusivo.



- servizio di trasporto per assicurare accompagnamenti per l'utenza in caso indispensabile; si intende la necessità di garantire, anche tramite servizio NCC con costi e contrattualizzazione a carico dell'aggiudicatario dell'appalto, gli accompagnamenti dell'utenza da parte degli Assistenti Sociali.

La mediazione linguistica h24 è assicurata dal servizio di mediazione centralizzata già affidato da ASP tramite ulteriore appalto di servizi i cui costi non incidono sulla presente gara d'appalto.

#### **4. Sistemi informativi e quadro economico**

4.1 Le utenze di GARSIA sono messe a disposizione dal Comune di Bologna, la formazione deve essere svolta da tutti gli operatori in servizio al PRIS, presumibilmente in orari diversi da quelli dei turni operativi.

4.2 Il capitolato della presente gara non è comparabile con l'attuale servizio in essere e pertanto i costi storici non sono utili alla determinazione del valore dell'appalto.

Bologna, data firma digitale

IL RUP

Dott.ssa Annalisa Faccini