

Lotto 7	Capitolato speciale descrittivo prestazionale del servizio di Housing First
--------------------	---

Parte prima – Elementi generali dell'appalto
 Parte seconda – Modalità di esecuzione dell'appalto
 Parte terza – Profili organizzativi dell'appalto
 Parte quarta – Verifiche di conformità dell'esecuzione

Parte Prima	Elementi generali dell'appalto
--------------------	--------------------------------

Art. 1 (Definizioni di riferimento)

1. Ai fini della corretta interpretazione del presente capitolato, si intendono:

- a) per "Azienda", l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ASP "Città di Bologna", quale stazione appaltante che procede all'aggiudicazione del servizio dei servizi oggetto del presente capitolato;
- b) per "appalto", il contratto a titolo oneroso, stipulato per iscritto tra l'Azienda e un operatore economico (o, per esso, un consorzio o un raggruppamento temporaneo di operatori economici), avente per oggetto la prestazione di servizi oggetto del presente capitolato;
- c) per "appaltatore", l'operatore economico prescelto dall'Azienda, cui la stessa affida l'esecuzione dell'appalto secondo le modalità definite nel presente capitolato, integrate con le indicazioni dell'offerta;
- d) per "contratto", l'atto negoziale con cui verranno ad essere formalizzati i rapporti tra l'Azienda e l'operatore economico prescelto come appaltatore;
- e) per Codice" o "Codice dei contratti pubblici" il d.lgs. n. 18 aprile 2016, n. 50;
- f) per "specifiche tecniche", le specifiche contenute in un documento, che definiscono le caratteristiche richieste di un servizio, quali i livelli di qualità, i livelli della prestazione ambientale, una progettazione che tenga conto di tutte le esigenze (ivi compresa l'accessibilità per i disabili) la valutazione della conformità, la proprietà d'uso, l'uso del prodotto, la sua sicurezza o le sue dimensioni, ivi compresi le prescrizioni applicabili al prodotto per quanto la denominazione di vendita, la terminologia, i simboli, il collaudo e i metodi di prova, l'imballaggio, la marcatura e l'etichettatura, le istruzioni per l'uso, i processi e i metodi di produzione, nonché le procedure di valutazione della conformità.

Art. 2 (Elementi generali di riferimento e finalità dell'appalto)

1. Il presente capitolato regola gli oneri specifici per la realizzazione delle prestazioni di servizi sociali relativi allo sviluppo del progetto denominato "Housing First Co.Bo." e ad essi complementari, compresi nell'allegato IX del d.lgs. n. 50/2016 (Servizi sanitari, servizi sociali e servizi connessi), finalizzato alla realizzazione di interventi educativi, partendo dall'inserimento in alloggi ove il diritto alla casa è considerato punto di partenza del percorso, non quello finale (CPV 85320000-8).

2. Gli interventi sono a favore di adulti e anziani inseriti in strutture di accoglienza, in carico ai servizi sociali territoriali e/o servizi specialistici, con piccole fonti di reddito o con l'autonomia necessaria a sostenere il percorso. Il progetto è altresì rivolto a persone che da lungo tempo vivono in strada, che presentano problematiche molteplici e complesse e che non accettano l'ingresso in strutture di accoglienza o la presa in carico di servizi specialistici. Il progetto infine è rivolto anche all'accoglienza di coppie.

3. La metodologia dell'intervento ha connotati fortemente terapeutici e utilizza approcci diversi che vanno dalla psicologia di comunità, agli ambiti del lavoro con la persone multiproblematiche, agendo azioni anche di riduzione del danno. Il progetto nasce nei primi anni '90 negli U.S.A. e in poco tempo ha promosso diverse sperimentazioni in altri paesi tra cui l'Europa. Ogni programma ha caratteristiche diverse in quanto è fortemente ancorato al contesto in cui si sviluppa. Secondo le recenti ricerche effettuate da Istat in collaborazione con Fio.PSD (Federazione italiana organismi per le persone senza dimora) la popolazione senza dimora in Italia presenta caratteristiche eterogenee, che richiedono di conseguenza interventi flessibili e diversi. Il progetto, a livello locale, segue sia le indicazioni legate al contesto sia quelle recate nelle "linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia" sottoscritte nel novembre 2015 in sede di Conferenza Unificata Stato Regioni.

4. I principi guida del progetto "Housing First Co.Bo." sono:

- a) il diritto alla casa dove la stessa è considerata il punto di partenza del percorso e non quello finale;
- b) la relazione empatica che si deve creare tra utente e operatore;
- c) l'autodeterminazione necessaria affinché la persona possa essere protagonista del suo percorso;
- d) l'orientamento al recovery attraverso il quale le persone imparano a sentirsi parte della comunità;
- e) la riduzione del danno come inizio di un percorso di cura, non avendo il programma come obbligo l'astinenza dalla sostanza.

5. Le prestazioni principali e complementari oggetto del presente appalto sono individuate in relazione ad attività programmate e promosse dal Comune di Bologna Area Benessere di Comunità e ASP Città di Bologna, che sostengono interventi che utilizzano l'approccio delle capacità (capability approach). Tale approccio afferma che le politiche a contrasto della povertà, dovrebbero creare condizioni per cui le persone siano in grado di scegliere ed agire, favorite anche, soprattutto, dalla capacità di percepire ed esperire il cambiamento, rappresentato ad es. dall'acquisizione di una maggiore autonomia e fiducia in sé.

Parte Seconda	Modalità di esecuzione dell'appalto
----------------------	-------------------------------------

Art. 3

(Prestazioni oggetto dell'appalto / specifiche tecniche e prestazionali - interazioni organizzative essenziali)

1. L'appaltatore esegue nell'ambito del quadro di attività istituzionali / strumentali relative al funzionamento dell'Azienda le seguenti attività realizzative del progetto "Housing First Co.Bo." e ad esse complementari, con riferimento agli standard produttivi ed alle linee di miglioramento per ciascuno indicati nel successivo comma 2, individuati come specifiche tecniche e prestazionali ai sensi dell'art. 68 del Codice dei contratti pubblici.

2. L'appaltatore realizza le attività dell'appalto oggetto del presente capitolato di seguito specificate come "attività principali" o come "attività complementari".

2.1. Il programma "Housing First Co.Bo." è rivolto a persone inseriti in strutture di accoglienza, in carico ai servizi sociali territoriali e/o servizi specialistici, con piccole fonti di reddito o con l'autonomia necessaria a sostenere il percorso e a persone che da lungo tempo vivono in strada con problematiche molteplici e complesse, che non accettano l'ingresso in strutture di accoglienza o la presa in carico di servizi specialistici.

2.2. Il programma "Housing First Co.Bo." è caratterizzato da un intenso lavoro di accompagnamento sociale e sostegno psicologico, distinto da azioni orientate al "cliente" a tutela della sua libertà, autodeterminazione, rispetto ed empatia. Attraverso l'inserimento in alloggi e il lavoro dell'equipe, si intende raggiungere la finalità principale del presente

programma di intervento, rappresentata dalla diminuzione della presenza delle persone in strada o delle persone accolte presso le strutture di accoglienza e dall'incremento del benessere e della qualità di vita delle stesse. La percezione di questo miglioramento verrà valutata sempre in modo individuale, ma sarà accompagnata anche da caratteristiche costanti quali: sostanziale modifica del rapporto con il servizio sociale o sanitario di riferimento, vissuto non più in termini di dipendenza dallo stesso, ma bensì come ulteriore strumento di supporto al percorso di crescita che la persona inserita nel progetto sta attivando. Altra caratteristica costante dovrà essere quella che vedrà un percorso di inclusione all'interno della comunità che la persona vive, in termini proattivi e partecipativi e non più esclusivi. Il progetto, infatti, vuole promuovere l'utilizzo di collaborazioni, spazi e servizi destinati alla comunità disincentivando o diminuendo l'utilizzo da parte delle persone inserite nel progetto, di quei servizi costruiti ed erogati esclusivamente per le sole persone senza dimora. Ciò richiederà un intenso lavoro, di accompagnamento sociale e psicologico, che rappresenta l'attività principale del progetto e che avrà una intensità variabile in base alle caratteristiche individuali della persona, tale lavoro verrà svolto da un'equipe multidisciplinare che dovrà inoltre offrire una reperibilità h 24, a garanzia di forte presidio sia per gli utenti del progetto che per gli inquilini proprietari degli alloggi che per la comunità coinvolta nel processo.

2.3. Gli interventi avranno intensità diversa in base al progetto e saranno interventi a bassa, media e alta intensità di lavoro. La valutazione dell'intensità di lavoro richiesto all'equipe multidisciplinare diventerà uno strumento di misura utile a quantificare le ore necessarie, la sostenibilità del progetto in tempo reale e la valutazione di eventuali ingressi nuovi, che verranno effettuati anche sulla base delle ore di intervento rimaste.

2.4. Altre finalità specifiche del progetto sono il mantenimento di n. 64 persone accolte nel progetto nel corso del 2015 le cui caratteristiche e i rispettivi livelli di intensità di lavoro saranno meglio descritti nel paragrafo relativo ai profili gestionali e nuovi inserimenti da effettuare nel corso del primo anno contrattuale, con intensità di lavoro variabile in base alle caratteristiche del percorso individuale e alle ore disponibili.

2.5. Alla pubblicazione della presente procedura, gli attuali 64 utenti sono accolti in n.18 immobili, di cui 4 concessi dal Comune di Bologna e 14 acquisiti sul mercato dall'attuale gestore del servizio, mediante contratto di locazione a canone concordato in cui il gestore riveste la qualifica di conduttore.

2.6. L'appaltatore dovrà garantire, entro 60gg. dalla comunicazione di aggiudicazione del contratto, che tutte le 64 persone già ospitate abbiano idonee soluzioni abitative.

2.7. A tal fine l'appaltatore dovrà mettere a disposizione le risorse alloggiative immediate per n. 64 persone rispettando le esigenze individuali specificate nei paragrafi successivi e altre risorse aggiuntive per accogliere i nuovi ingressi che verranno effettuati nell'intero periodo contrattuale.

2.8. L'appaltatore potrà mettere a disposizione alloggi già nella sua disponibilità o alloggi che reperirà sul mercato privato Tale attività è parte integrante del progetto e rappresenta l'attività complementare amministrativa.

2.9. La ricerca alloggio è centrale in quanto tende ad avere benefici positivi, sia nei confronti della persona, che della comunità in questo caso rappresentata dal privato cittadino che decide di affittare l'abitazione all'appaltatore che si farà garante del pagamento dell'affitto e di tutto ciò che è dovuto.

2.10. La figura professionale dedicata alla ricerca alloggi dovrà reperirli su tutta la città, evitando la concentrazione in zone periferiche e orientandosi principalmente verso monocalci o alloggi che permettono sistemazioni in camere singole.

2.11. Questi requisiti e indicazioni seguono il pensiero e la logica dell'Housing First per promuovere l'autodeterminazione della persona che potrà decidere per la soluzione più consona alle sue esigenze. A tal fine l'appaltatore dovrà esplicitare la metodologia che seguirà per la ricerca alloggi e per la tenuta della relazione con i proprietari.

2.12. L'appaltatore dovrà fornire evidenza formale della conformità degli alloggi (prima dell'utilizzo degli stessi) in termini edilizi (agibilità/abitabilità, conformità degli impianti).

2.13. Per ogni nuova soluzione alloggiativa in monolocale o camera singola è prevista la corresponsione di un rimborso forfetario di € 170 mensili per utente. Tale importo rientra nella base di gara pertanto sarà soggetto a ribasso.

3. Elementi migliorativi delle attività standard o attività ulteriori realizzabili dall'appaltatore sulla base delle indicazioni rappresentate in sede di offerta (con specificazione dell'eventuale temporalizzazione/dimensionamento)

3.1. L'appaltatore dovrà redigere ed adottare la Carta dei servizi secondo gli standard stabiliti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* e ss.mm.ii., ed assicurare ai soggetti fruitori del servizio oggetto del presente appalto i livelli qualitativi dichiarati dalla Carta dei servizi adottata dall'Azienda.

3.2. L'appaltatore dovrà garantire due momenti/eventi di condivisione e presentazione dei risultati in termini di obiettivi raggiunti, in base ad indicatori che verranno condivisi con ASP e Comune di Bologna.

3.3. L'appaltatore, avendo come obiettivo la crescita e l'acquisizione dell'autonomia, della fiducia in sé dell'utente, dovrà documentare eventuali abilità personali portate dagli utenti utilizzando gli strumenti che ritiene più efficaci.

3.4. L'appaltatore dovrà predisporre un sistema di raccolta dati fruibile anche da ASP Servizio inclusione sociale, utile a monitorare l'andamento dei percorsi.

4. Illustrazione delle specifiche tecniche.

4.1. L'appaltatore dovrà garantire le seguenti attività principali:

- a) individuazione di un numero di alloggi adeguati, per numero e tipologia, per garantire l'accoglienza di n. 64 persone già accolte nel progetto;
- b) individuazione di un numero di alloggi adeguato ad ospitare le persone che richiederanno di accedere al progetto, nei limiti previsti dal presente capitolato con priorità di soluzioni in camere singole o monocali;
- c) valutazione della segnalazione per l'ingresso al programma, che viene ad oggi garantita all'interno dell'equipe HF;
- d) accompagnamento all'inserimento nel programma delle persone che inizierà già nella fase precedente l'inserimento con un lavoro di equipe garantito in strutture di accoglienza o in strada;
- e) definizione del progetto individuale e del percorso a seguito dell'inserimento;
- f) condivisione e definizione delle modalità di pagamento della somma mensile € 150 a carico della persona o del servizio di presa in carico qualora la persona sia momentaneamente non in grado di pagare in autonomia che sarà introitata direttamente dall'appaltatore;
- g) definizione di regole base per la gestione dell'alloggio, nella prima fase e soprattutto per coloro che richiedono interventi di alta e media intensità verrà garantito un monitoraggio e supporto più significativo;
- h) condivisione della scelta dell'alloggio e del mobilio e rispetto della libertà della persona di restare presso l'alloggio senza alcun obbligo temporale (salvo gravi episodi);
- i) attivazione di un percorso di accompagnamento sociale e psicologico volto al raggiungimento degli obiettivi specifici del presente programma;

- j) supporto legale in caso di necessità;
- k) attivazione di servizi specialistici al bisogno.

4.2. L'appaltatore dovrà garantire le seguenti attività complementari:

- a) partecipazione all'equipe Housing First per la valutazione degli ingressi e monitoraggio del progetto, convocata una volta al mese e coordinata dal Comune di Bologna;
- b) partecipazione alle equipe accoglienza coordinate da ASP Città di Bologna, Equipe di accoglienza e/o di prossimità coordinate da ASP Città di Bologna, Tavolo piano freddo coordinato dal Comune di Bologna e a tavoli di confronto Comune di Bologna, ASP e Azienda Usl attivati al bisogno;
- c) inserimento dati Garsia per l'ammissione al servizio;
- d) raccolta sistematica dei dati e delle informazioni in base agli indicatori condivisi con ASP e Comune di Bologna utili a garantire un monitoraggio del fenomeno del target del presente programma volto alla programmazione del servizio per renderlo sempre rispondente e adeguato ai bisogni emergenti. I dati verranno richiesti nelle relazioni semestrali da inviare ad ASP in modi e tempi definiti con ASP;
- e) coinvolgimento attraverso incontri periodici o raccordi telefonici e/o via mail tutti gli altri servizi coinvolti o da coinvolgere tra cui: servizi sociali e sanitari visite domiciliari;
- f) relazioni sociali.

4.3. L'appaltatore dovrà inoltre garantire alloggi idonei ad accogliere n. 64 persone cercando il più possibile di dare continuità di progetto rispondendo alle esigenze degli utenti che oggi sono ospitati in 42 camere singole; 18 camere doppie; 1 monolocale.

4.4. L'appaltatore dovrà dare continuità alle diverse tipologie di alloggio succitate e al contempo dare risposta il più possibile per gli ingressi effettuati nel corso dell'intero periodo contrattuale, ricercando monolocali o alloggi per assegnazioni di camere singole.

5. Profili gestionali.

5.1. L'appaltatore dovrà garantire interventi di bassa media o alta intensità, che variano in base alle caratteristiche individuali della persona inserita nel progetto e che richiederanno indicativamente le seguenti ore di lavoro di equipe:

- a) intervento a bassa intensità presuppone un lavoro in media di n. 2 ore a settimana;
- b) intervento a media intensità presuppone un lavoro in media di n. 4 ore a settimana;
- c) intervento ad alta intensità presuppone un lavoro in media di n.6 ore a settimana.

5.2. Le ore rappresentate sono indicative, come indicativa sarà la valutazione fatta a inizio percorso sul livello di intensità necessario. Sono molte le variabili che caratterizzano o modificano il percorso della persona, stante la complessità che spesso caratterizza il target di riferimento del presente progetto d'intervento. E' opinione ormai diffusa ad esempio, che il lavoro con le persone istituzionalizzate o lungo assistite richiederà sempre un maggior impegno e sostegno psicologico per il raggiungimento di una autonomia e di una maggiore responsabilizzazione. Così come è pensiero centrale del presente intervento, la consapevolezza che per molti, la crescita e la fiducia in sé, parta proprio dall'acquisizione di uno spazio di vita privato, personale e dignitoso e che di conseguenza questa novità possa accelerare in positivo il percorso. Tutte queste variabili dovranno essere considerate e richiederanno all'appaltatore un approccio dinamico e flessibile. I progetti dovranno generalmente procedere con un passaggio di intensità da alta a bassa, come indicatore dell'autonomia acquisita. Gli stessi però potranno richiedere l'alternarsi di intensità prima di ottenere una stabilità del percorso. Ad esempio, a fronte di eventi critici non prevedibili che rischiano di minare il percorso in atto l'appaltatore dovrà prevedere e valutarne l'entità del problema nonché riprogettare e ridefinire obiettivi e strumenti di lavoro.

5.3. Le ore indicate includono tutte le prestazioni che l'appaltatore dovrà garantire utilizzando strumenti quali: incontri e colloqui individuali, visite presso gli appartamenti; accompagnamenti ai servizi e tutto il lavoro di segretariato sociale necessario.

5.4. L'accesso al progetto HF Co.Bo. avviene attraverso una segnalazione da parte dei servizi sociali territoriali del Servizio sociale a Bassa Soglia e dai servizi sanitari, nonché servizi di prossimità e strutture di accoglienza, che utilizzano un'apposita scheda, da inviare al Coordinatore responsabile del progetto HF Co.Bo.

5.5. Qualora la segnalazione per l'ingresso dovesse andare a buon fine, l'equipe inizierà l'intervento con la persona, incontrandola direttamente nel luogo dove dimora abitualmente, che potrà essere la strada o una struttura di accoglienza. È fondamentale nel progetto la fase di ingaggio, che è rappresentata dal tempo che passa dal primo contatto a seguito della segnalazione e valutazione, all'inserimento in appartamento. In questa fase l'equipe opera in stretto contatto con gli operatori coinvolti nel percorso. Le azioni saranno principalmente volte alla conoscenza e alla costruzione di una relazione di fiducia e qualora sia necessario e possibile, anche all'attivazione di azioni volte all'acquisizione di maggiori strumenti di autonomia. Quello che caratterizza il progetto di intervento è l'assenza di tempi "morti", l'equipe inizia da subito a lavorare con la persona utilizzando anche strumenti concreti per compiere un primo passo verso il cambiamento, anche prima dell'ingresso in appartamento.

5.6. Altra fase fondamentale è rappresentata dalla ricerca e dalla scelta dell'alloggio, la persona potrà decidere compatibilmente con le risorse, la zona e la tipologia dell'alloggio, cioè se in coabitazione o da solo, sempre in risposta alla funzione di autodeterminazione.

5.7. La stipula del contratto abitativo rappresenta la fase in cui alla persona verrà ribadito che potrà restare il tempo che riterrà necessario, spiegando anche alcune regole di permanenza, soprattutto nel caso di coabitazione e definendo tempi e modalità di pagamento dell'affitto e utenze.

5.8. Il progetto prevedrà una nuova fase di progettazione dell'equipe multidisciplinare che opererà in base all'intensità di lavoro richiesto e in collaborazione con gli altri servizi coinvolti nel percorso. Il progetto avrà valenza sociale educativa e psicologica con intensità diversa in base alle caratteristiche individuali e gli strumenti tra cui visite domiciliari, incontri di appartamento, colloqui individuali, incontri di verifica con i servizi, verranno modulati in base al percorso e alla necessità.

5.9. L'appaltatore dovrà lavorare molto sull'aspetto della socializzazione e dell'inserimento della persona nella comunità, avvicinandolo alle realtà attive e presenti nel quartiere dove è ubicato l'alloggio.

6. Illustrazione delle specifiche tecniche.

6.1. Le attività previste nel presente capitolato speciale si realizzano nel territorio del Comune di Bologna e si svolgeranno prevalentemente:

- a) presso gli alloggi scelti per gli inserimenti e reperiti sul mercato privato dall'appaltatore;
- b) nella fase di ingaggio il lavoro verrà svolto nei luoghi in cui dimorano le persone segnalate per l'ingresso.

7. Livelli di qualità del servizio.

7.1. L'appaltatore dovrà assicurare ai soggetti fruitori del servizio oggetto del presente appalto, tutte le condizioni minime generali e particolari per la realizzazione delle attività indicate nel presente capitolato speciale e, successivamente, nel contratto di appalto e negli eventuali protocolli operativi.

7.2. La titolarità del servizio compete ad ASP Città di Bologna che si riserva di compiere verifiche e controlli, con le cadenze temporali e le modalità ritenute più adeguate e opportune, circa la rispondenza, la qualità e la piena conformità del servizio reso agli obblighi di cui al

presente capitolato speciale, a quanto offerto in sede di selezione e a quanto prescritto nel contratto di appalto.

7.3. L'aggiudicataria, dal canto suo, dovrà adottare efficaci sistemi di controllo interno, relativi a tutti gli aspetti connessi alla corretta esecuzione del servizio, nessuno escluso, alla presenza in servizio ed al rispetto degli orari dei propri operatori impegnati negli interventi attivati.

7.4. In particolare l'appaltatore assicura i livelli qualitativi desunti dal presente capitolato speciale, dal progetto offerto in sede di selezione e dal contratto di appalto e predispone un sistema per la rilevazione e gestione delle segnalazioni delle "non conformità" e dei reclami meglio specificato all'art. 8.

7.5. Al fine di una puntuale verifica dell'efficacia e della qualità delle attività e degli interventi posti in essere l'aggiudicataria si obbliga a prevedere:

- a) inserimento dati Garsia;
- b) raccolta sistematica dei dati e delle informazioni in base agli indicatori condivisi con ASP e Comune di Bologna utili a garantire un monitoraggio del fenomeno e una buona programmazione del servizio, per renderlo rispondente e adeguato alle esigenze emergenti. I dati verranno richiesti nelle relazioni semestrali da inviare ad ASP in modi e tempi definiti;
- c) specifiche attività periodiche di *report* concordate con il servizio Inclusione sociale di ASP, che avrà facoltà, in particolare, di richiedere la strutturazione di tali *report* su specifici indicatori, dati o *focus* tematici, in relazione a proprie esigenze di verifica e controllo, a esigenze di monitoraggio;

7.6. In considerazione della sperimentazione di alcuni servizi oggetto del presente appalto, l'appaltatore dovrà collaborare con ASP e Comune di Bologna alla elaborazione di un sistema di indicatori utili flessibili e volti a valutare il fenomeno del disagio sociale e abitativo nelle diverse sfaccettature.

8. Condizioni essenziali di sviluppo in termini di sicurezza.

8.1. Per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto, l'appaltatore è tenuto al rispetto delle vigenti norme in materia di prevenzione, sicurezza ed igiene del lavoro, in conformità a quanto stabilito dal D. Lgs. 81/08.

8.2. Prima dell'avvio dell'attività la ditta appaltatrice dovrà produrre e consegnare al Committente uno specifico piano di sicurezza che dia evidenza dell'organizzazione della ditta per l'appalto specifico.

8.3. Il piano di sicurezza dovrà contenere almeno i seguenti elementi:

- a) i dati identificativi della ditta appaltatrice, che comprendono:
 - a.1) il nominativo del datore di lavoro, gli indirizzi ed i riferimenti telefonici della sede legale;
 - a.2) il soggetto individuato come responsabile dell'appalto
 - a.3) la specifica attività e le singole lavorazioni svolte dall'impresa esecutrice e dagli eventuali lavoratori autonomi sub-affidatari;
 - a.4) il nominativo del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, aziendale o territoriale, ove eletto o designato;
 - a.5) il nominativo del medico competente ove previsto;
 - a.6) il nominativo del responsabile del servizio di prevenzione e protezione;
 - a.7) il numero e le relative qualifiche dei lavoratori dipendenti dell'impresa appaltatrice e dei lavoratori autonomi operanti per conto dell'appaltatore;
- b) le specifiche mansioni svolte da ogni figura nominata allo scopo dall'impresa esecutrice e la relativa valutazione dei rischi;
- c) la descrizione dell'attività in appalto, delle modalità organizzative e dei turni di lavoro;
- d) l'elenco delle attrezzature, delle macchine e degli impianti che verranno eventualmente utilizzati;

- e) l'individuazione delle misure preventive e protettive adottate in relazione ai rischi connessi alle proprie procedure di lavoro;
- f) l'elenco dei dispositivi di protezione individuale forniti ai lavoratori occupati.

8.4. L'Azienda ASP, prima dell'avvio dell'attività fornirà (in conformità a quanto previsto dall'art. 26, comma 1, lettera b del d.lgs.81/08) dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui l'appaltatore è destinato ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate.

8.5. In relazione al servizio oggetto del presente capitolato, l'Aggiudicataria:

- a) è tenuta a provvedere all'adeguata istruzione del personale addetto, nonché degli eventuali sostituti, in materia di sicurezza ed igiene del lavoro;
- b) deve porre in essere nei confronti del proprio personale tutti i comportamenti dovuti in forza delle normative disposte a tutela della sicurezza ed igiene del lavoro e dirette alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- c) deve imporre al proprio personale il rispetto della normativa di sicurezza ed ai propri preposti di controllare ed esigere tale rispetto;
- d) è tenuta ad assicurare il personale addetto contro gli infortuni, si obbliga a far osservare scrupolosamente le norme antinfortunistiche e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni [DPI], in conformità alle vigenti norme di legge in materia, tenendo sollevata l'Amministrazione da ogni responsabilità e conseguenza derivante da infortuni e da responsabilità civile verso terzi determinati dalla gestione del servizio.

8.6. In relazione al servizio oggetto del presente capitolato, in ottemperanza a quanto previsto dalla Legge 3 agosto 2007 n. 123 e dalla Determinazione n. 3 del 5 marzo 2008 della Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di lavori, servizi e forniture, la stazione appaltante non è tenuta alla redazione del documento unico di valutazione dei rischi da interferenza (DUVRI) in quanto l'appalto si svolge in locali non nella giuridica disponibilità della stessa stazione appaltante. Per i motivi esposti non sarà redatto un DUVRI e, conseguentemente, gli oneri della sicurezza, di cui al comma 5 del D. Lgs. 81/08, sono pari a € 0.

8.7. In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 26, comma 2 del D. Lgs. 81/08 prima dell'avvio dell'attività, in occasione di mutamenti organizzativi e comunque con periodicità trimestrale il Committente promuoverà l'attività di cooperazione e coordinamento anche al fine di favorire l'informazione reciproca tra i diversi soggetti presenti nei luoghi interessati dallo svolgimento delle attività. Nel corso della prima riunione di cooperazione sarà effettuato il sopralluogo negli spazi interessati dallo svolgimento dell'attività.

9. Per l'ottimale sviluppo delle attività relative all'appalto oggetto del presente capitolato, l'appaltatore è tenuto a rendere anche le attività rappresentate nel processo migliorativo delle prestazioni (attività migliorative – ulteriori), in quanto dalla stessa proposte come elemento di sviluppo dello stesso in sede di selezione.

10. Il complesso delle prestazioni e delle attività relative al presente appalto si intende integrato dalle proposte formalizzate in sede di offerta dall'appaltatore.

11. Prima dell'avvio dell'appalto, l'appaltatore individua un recapito organizzativo nell'ambito del territorio comunale, presso il quale attiva un collegamento telefonico [che dovrà obbligatoriamente essere attivo durante l'orario di svolgimento del servizio], fax e dati [casella di posta elettronica-PEC] in funzione permanente per tutto il periodo e l'orario di funzionamento dei servizi.

12. Presso il recapito di cui al comma che precede:

- a) presta servizio personale in grado di assicurare le tempestive sostituzioni degli addetti e l'attivazione degli interventi di emergenza che dovessero rendersi necessari;

b) sono indirizzate anche le comunicazioni e le richieste di informazioni o interventi che l'Azienda intenda far pervenire all'appaltatore, salva diversa soluzione operativa prospettata dallo stesso in termini di migliore funzionalità e medesima garanzia.

13. L'appaltatore individua un responsabile-coordinatore per ciascun servizio affidato distinto dal personale assistenziale e deputato a tenere i contatti con tutti gli operatori dipendenti dell'appaltatore stesso, che risponda dei rapporti contrattuali fra esecutore e Azienda e che rappresenti per l'Azienda la figura di costante riferimento per tutto quanto attiene l'organizzazione del servizio.

14. Il nominativo del responsabile-coordinatore e il relativo recapito (reperibilità, ore ufficio) deve essere formalmente comunicato ad ASP entro la stipulazione del contratto di appalto e, analogamente, in corso di vigenza contrattuale, dovrà essere formalmente comunicata ad ASP l'eventuale sostituzione di tale figura con un preavviso di almeno 15 giorni lavorativi.

15. Il responsabile-coordinatore sarà referente organizzativo dei servizi oggetto del presente appalto e sarà responsabile nei confronti di ASP del corretto svolgimento dei compiti assegnati ai singoli operatori e dell'ottemperanza alle prescrizioni contenute nel presente capitolato, nell'offerta e nel contratto di appalto.

16. Il responsabile-coordinatore avrà, in particolare, il compito di tenere i collegamenti con il Servizio Inclusione Sociale di ASP e coordinerà e curerà i contatti con tutti gli operatori coinvolti, per il corretto svolgimento degli interventi programmati. Nell'ambito di tale attività è espressamente previsto, su richiesta, il coinvolgimento e la partecipazione del responsabile-coordinatore agli incontri di verifica con ASP e Comune di Bologna, alle ETI bassa soglia, agli incontri di verifica del progetto dimittendi del carcere e agli incontri previsti per il progetto rivolto a persone in dimissione dall'ospedale.

17. L'appaltatore si impegna ad attivare un sistema di controllo interno sullo svolgimento e sulla qualità dei servizi offerti. I risultati di detto controllo vengono inviati, a richiesta, al Servizio referente dell'Azienda che può anche chiederne l'integrazione, al fine di elaborare i controlli interni di cui alla normativa vigente in materia di servizi pubblici.

18. In relazione all'esecuzione dell'appalto, l'Azienda nomina un direttore dell'esecuzione, nonché provvede a comunicarne il nominativo ed i recapiti presso l'Azienda all'Appaltatore, nel rispetto di quanto stabilito dal Codice e dal contratto.

19. Le modifiche, nonché le varianti, in corso di esecuzione del contratto relativo all'appalto oggetto del presente contratto sono ammesse nei casi stabiliti dall'art. 106 del d.lgs. n. 50/2016, secondo la regolazione prevista dal contratto.

Art. 4

(Piano di sviluppo delle attività oggetto dell'appalto - Ambito di realizzazione / luoghi di esecuzione dell'appalto)

1. Per l'ottimale gestione del presente appalto, l'Azienda definisce un piano di sviluppo delle attività per esso realizzabili, al quale l'appaltatore si attiene.

2. Il piano di sviluppo delle attività relative all'appalto è sintetizzato nel quadro seguente e non sarà suscettibile di importante variazione durante l'intero periodo contrattuale:

Attività	I	II	III	IV	VER
Attività principale di accompagnamento	30%	30%	25%	15%	100%

Nota bene: la tabella riguarda una scansione annuale, con suddivisione per trimestri.

3. L'appaltatore realizza i servizi previsti in relazione al presente appalto presso gli alloggi reperiti in autonomia, oltre che sedi dei servizi coinvolti per eventuali incontri di verifica.

4. L'appaltatore è tenuto ad organizzare la logistica per la distribuzione di risorse umane, attività e servizi nei luoghi nei quali l'appalto deve essere realizzato, nonché per gli spostamenti.

5. L'Azienda specifica, con comunicazioni scritte, i piani di intervento / di realizzazione delle attività nei vari luoghi.

Art. 5 (Dimensionamento complessivo/entità dell'appalto)

1. Il complesso delle prestazioni di servizi / di forniture rientranti nel presente appalto ha la seguente configurazione dimensionale su base annuale:

Tipologia di prestazione	Dimensionamento/vo lumi/quantità
Attività principale di accompagnamento rappresentata dal dimensionamento in ore di accompagnamento educativo per le persone già entrate nel progetto e restanti ore per i nuovi ingressi /attività di coordinamento/attività complementare amministrativa ricerca alloggi e rapporti con proprietari	100%

2. La configurazione dimensionale riferita alla durata di anni uno determinata per il presente appalto è la seguente:

Tipologia di prestazione	Dimensionamento/vo lumi/quantità
Attività principale di accompagnamento rappresentata dal dimensionamento in ore di accompagnamento educativo per le persone già entrate nel progetto e restanti ore per i nuovi ingressi /attività di coordinamento/attività complementare amministrativa ricerca alloggi e rapporti con proprietari	100%

Art. 6 (Condizioni particolari di esecuzione di prestazioni oggetto dell'appalto)

1. L'Azienda individua le seguenti condizioni particolari di esecuzione di prestazioni oggetto dell'appalto, in relazione alla soddisfazione delle esigenze sociali ed ambientali per ciascuna di esse specificate:

Condizioni particolari di esecuzione dell'appalto	Esigenze sociali ed ambientali garantite dalle particolari condizioni di esecuzione
Inerenti le attività / prestazioni principali	Tutte le facoltà e i diritti esercitabili dall'ASP sono riconosciuti ed esercitati in via diretta quale gestore titolare del Contratto di servizio per la realizzazione di interventi e servizi sociali e sociosanitari, stipulato con il Comune di Bologna. Eventuali decisioni e/o determinazioni assunte dall'Amministrazione comunale di Bologna, in ordine alla interruzione dell'erogazione di determinati servizi e/o lo stralcio/riduzione dei medesimi dal contratto di servizio con l'ASP o dalle determinazioni di delega dei servizi assegnate, anche a diverso titolo, all'ASP e, per l'effetto, rientranti nel presente appalto, così come comunicate all'ASP, costituiranno vincolo per la medesima Azienda e, conseguentemente, per

	l'Appaltatore di riferimento.
Inerenti le attività / prestazioni complementari	Come sopra.

Art. 7
(Destinatari delle attività dell'appalto e rapporti dell'appaltatore con i soggetti fruitori delle attività oggetto del contratto/dell'appalto)

1. Le prestazioni di servizi oggetto del presente appalto sono rivolte a soddisfare le esigenze di: adulti inseriti in strutture di accoglienza in carico ai servizi territoriali e/o specialistici con piccole fonti di reddito o con l'autonomia necessaria a sostenere il percorso. Persone che da lungo tempo dimorano in strada con problematiche complesse che non accettano percorsi di accesso alle strutture notturne e non accedono ai servizi sociali territoriali o specialistici.

2. Nella realizzazione delle attività per l'esecuzione del presente appalto, l'appaltatore deve tener in considerazione, nella produzione delle prestazioni, le seguenti particolarità di determinati gruppi di destinatari e di contesto:

Elementi particolari	Incidenza per i destinatari dell'appalto
Condizioni particolari relative a situazioni di determinati gruppi di soggetti.	I soggetti fruitori del servizio possono avere un disagio psichico e possono avere una dipendenza attiva da sostanze. I soggetti fruitori del servizio possono essere giovani adulti in uscita da centri di accoglienza e comunità che richiedono interventi maggiormente tutelanti. I soggetti fruitori del servizio possono essere persone in uscita da percorsi di detenzione. Una quota di soggetti fruitori è di cultura e formazione linguistica straniera.
Condizioni particolari di contesto.	I soggetti fruitori del servizio possono essere legati a contesti multi-problematici caratterizzati da diffusa esposizione a condizioni di vulnerabilità.

Art. 8
(Garanzie per i soggetti fruitori delle attività oggetto del contratto/dell'appalto – Procedure di reclamo)

1. L'appaltatore assicura ai soggetti fruitori del servizio oggetto del presente appalto i livelli qualitativi dichiarati dalla Carta dei servizi adottata dall'Azienda e predispone un sistema per la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

2. L'appaltatore assicura la ricezione delle segnalazioni e dei reclami presentati dai fruitori del servizio mediante un sistema di monitoraggio e di elaborazione, finalizzato a garantire risposta immediata per l'assistenza. In particolare rispetto a ciascuna segnalazione, "non conformità", reclamo, da parte dell'Appaltatore dovrà essere documentata a stretto giro e, comunque, in tempi congrui rispetto al contenuto delle segnalazioni, l'adeguata presa in carico del caso e l'adozione di opportune azioni immediate per la gestione dell'evento, azioni correttive e azioni preventive, con indicazione di modalità, tempi di risoluzione e responsabile delle azioni.

3. L'appaltatore riporta tutte le informazioni relative a segnalazioni e reclami, nonché agli interventi di assistenza in risposta agli stessi in un rapporto settimanale per il referente organizzativo dell'Azienda.

4. L'Azienda, qualora riceva segnalazioni o reclami in ordine al servizio oggetto del presente appalto, inoltra le informazioni essenziali all'appaltatore, per gli interventi di assistenza e di risposta. L'appaltatore deve, in ogni caso, documentare gli interventi posti in essere per la trattazione immediata delle problematiche segnalate, nonché azioni correttive e azioni preventive, con indicazione di modalità, tempi di risoluzione e responsabile delle azioni.

Art. 9
(Durata del contratto/dell'appalto)

1. Il contratto relativo al presente appalto ha durata di un anno dalla sua stipulazione.
2. La durata del contratto può essere prorogata per un periodo massimo di sei mesi, salva l'eventuale necessità di ulteriore estensione all'unico fine di concludere la procedura per l'individuazione del nuovo soggetto affidatario del servizio.

Parte Terza	Profili organizzativi dell'appalto
--------------------	------------------------------------

Art. 10
(Profili organizzativi relativi alla gestione dell'appalto)

1. L'Appaltatore, nel rispetto della propria autonomia gestionale, adotta un modello organizzativo adeguato all'esecuzione dell'appalto nel rispetto di quanto stabilito dal presente capitolato e dei miglioramenti definiti in sede di offerta. Nell'ambito della gestione del servizio sono previste in carico alla struttura organizzativa dell'Aggiudicataria il coordinamento, la verifica, il controllo, il raccordo con i Servizi Sociali territoriali e con ASP Città di Bologna e le funzioni di informazione e comunicazione intra ed extra organizzative.
2. L'Appaltatore è tenuto a rendere noto all'Azienda il proprio modello organizzativo adottato per l'esecuzione dell'appalto, evidenziando le soluzioni organizzative prescelte, le risorse umane impiegate e gli strumenti di autocontrollo. In caso di cambiamenti nel modello organizzativo, l'Appaltatore è tenuto a darne tempestiva comunicazione all'Azienda, in relazione alle attività di controllo e di verifica di conformità dell'esecuzione dei servizi svolte dalla stessa.
3. Il modello organizzativo adottato dall'Appaltatore deve comunque assicurare lo sviluppo delle prestazioni in modo tale da garantire un assetto minimo comportante l'impiego di risorse umane con professionalità adeguata alla varietà e alla complessità delle prestazioni da eseguire, secondo lo schema minimo di seguito specificato:

Modulo operativo	Area di attività / Prestazioni	Qualifica risorse umane	Dimensionamento organizzativo atteso/minimo
Coordinatore responsabile	Area coordinamento del progetto e del personale	Coordinatore di unità operativa Cat. E1 CCNL Coop sociali	38 ore settimanali
Operatori case manager	Area educativa	Operatore socio-assistenziale Cat. C3 CCNL Coop sociali	342 ore settimanali
Operatore addetto alla ricerca immobili e tenuta dei rapporti con i proprietari	Area amministrativa di ricerca alloggi	Operatore dei servizi informativi e di orientamento Cat. D1 CCNL Coop sociali	38 ore settimanali

4. Il dimensionamento del personale richiesto dovrà coprire le esigenze misurate in base alle richieste. In sede di formulazione dell'offerta tecnica gli operatori economici concorrenti saranno tenuti a modulare l'effettivo dimensionamento del personale (full time - part time) con particolare riferimento alle caratteristiche di erogazione del servizio.

5. La Ditta aggiudicataria provvede alla gestione delle attività inerenti il presente appalto con risorse umane qualificate, avvalendosi prevalentemente di dipendenti e/o soci (qualora gli stessi siano coinvolgibili, per la configurazione giuridica dell'operatore economico, nei processi produttivi), con le caratteristiche di seguito indicate nel presente articolo. Il personale può essere dipendente della Ditta aggiudicataria e, in tal caso, dovrà essere inquadrato nelle categorie corrispondenti ai profili professionali di cui al CCNL di riferimento. L'Aggiudicataria è obbligata ad applicare integralmente per i propri dipendenti tutte le norme contenute nel CCNL e negli accordi integrativi, territoriali ed aziendali per il settore di attività. La Ditta aggiudicataria può utilizzare anche altra forma contrattuale prevista dalla normativa, ma dovrà comunque essere garantito un analogo trattamento economico rispetto a quello previsto dal CCNL di riferimento.

6. Il modello organizzativo adottato dall'Appaltatore può determinare l'impiego di risorse umane con contratti di lavoro flessibili, fermo restando che tale impiego deve essere comunicato all'Azienda e finalizzato prevalentemente a far fronte ad esigenze contingenti, sostituzioni temporanee o intensificazioni temporanee di alcune tipologie di prestazioni.

7. Gli obblighi di cui al precedente comma 5 vincolano l'appaltatore anche se lo stesso non sia aderente alle associazioni stipulanti gli accordi o receda da esse, indipendentemente dalla struttura o dimensione del medesimo e da ogni altra qualificazione giuridica, economica o sindacale.

8. Per le verifiche in ordine agli adempimenti obbligatori nei confronti delle risorse umane impegnate nella realizzazione dell'appalto l'Amministrazione può richiedere all'appaltatore ogni documento utile, fatti comunque salvi gli accertamenti condotti in base alle disposizioni del contratto di appalto. In particolare, a richiesta dell'ASP l'aggiudicataria è tenuta in ogni caso ad esibire la documentazione che attesti il rispetto degli standard di trattamento normativo, previdenziale e assicurativo del settore.

9. L'Amministrazione può in ogni caso sottoporre a specifica verifica, in ordine alla situazione inerente la regolarità contributiva dell'appaltatore, gli elementi derivanti dalla documentazione acquisita presso enti previdenziali (es. DURC), al fine di accertare l'eventuale sussistenza di irregolarità definitivamente accertate. In caso di irregolarità del DURC saranno applicate le disposizioni previste dalla normativa vigente in ordine alla liquidazione e al pagamento delle fatture.

10. Tutte le risorse umane impegnate nell'esecuzione del presente appalto devono essere identificabili mediante esposizione di un tesserino di riconoscimento, contenente i dati anagrafici, il ruolo/funzione e la fotografia del dipendente. Tale tesserino di riconoscimento è fornito dall'appaltatore e deve in ogni caso essere esibito a richiesta.

11. L'aggiudicataria è in ogni caso obbligata nei confronti di ASP a garantire la tracciabilità di ciascuno degli interventi posti in essere per l'esecuzione delle attività previste nel presente appalto e la riconducibilità certa degli interventi rispetto a ciascun operatore che li ha eseguiti.

12. Per lo svolgimento del servizio l'aggiudicatario dovrà garantire un organico in grado di rispondere alle particolari esigenze dell'utenza prevista, dovrà quindi prevedere figure tecnico/professionali in grado di conoscere la normativa nazionale, regionale e locale calandola nel proprio contesto di lavoro, disponibile e aperto alla costante conoscenza e approfondimento del territorio in cui lavora in riferimento soprattutto al fenomeno della grave emarginazione adulta, nelle diverse forme e nei suoi repentini cambiamenti. Personale capace di costruire relazioni con l'utenza e con gli altri servizi che fanno assistenza sul territorio in un'ottica di co-progettazione costante.

13. L'equipe del progetto, per la natura dello stesso, dovrà essere multidisciplinare e prevedere:

14.1. un coordinatore responsabile tecnico del progetto, il quale dovrà:

- a) garantire il buon funzionamento del servizio curando l'organizzazione e il personale, garantendo sempre lo svolgimento delle mansioni assegnate. Sarà compito del responsabile tecnico garantire sempre un supporto tecnico e momenti di confronto interni ed esterni al servizio e un supporto maggiore nella delicata fase dell'ingaggio;
- b) garantire che il servizio sia sempre rispondente e funzionale ai bisogni espressi dell'utenza, a tal fine avrà funzioni di programmazione e coordinamento tecnico del servizio nonché tutte le funzioni amministrative necessarie e previste;
- c) predisporre le relazioni semestrali da inviare ad ASP nei tempi che verranno definiti e dovrà attivarsi affinché tutti gli operatori possano inserire i dati nel sistema Garsia.

14.1.1. Per la complessità e particolarità del servizio è richiesto che il responsabile tecnico abbia una comprovata esperienza nella gestione di personale e nel coordinamento di servizi oltre ad avere ottima conoscenza dei servizi sociali e sanitari del territorio e capacità di relazione e collaborazione.

14.2. Oltre alle funzioni richieste e previste nel presente capitolato, un Case manager che sarà responsabile di un numero di persone da un minimo di 10 in base all'intensità di lavoro richiesto.

15. L'aggiudicatario dovrà garantire un organico in grado di rispondere alle particolari esigenze dell'utenza prevista, dovrà quindi prevedere figure tecnico /professionali in grado di conoscere la normativa nazionale, regionale e locale calandola nel proprio contesto di lavoro, disponibile e aperto alla costante conoscenza e approfondimento del territorio in cui lavora in riferimento soprattutto al fenomeno della grave emarginazione adulta, nelle diverse forme e nei suoi repentini cambiamenti. Personale capace di costruire relazioni con l'utenza e con gli altri servizi che fanno assistenza sul territorio in un'ottica di co-progettazione costante.

16. Tutto il personale deve partecipare a costanti momenti formativi realizzati dall'aggiudicatario che dovrà garantire anche un percorso di supervisione per l'equipe operativa del servizio (vedi successivo comma 29).

17. Ogni variazione/sostituzione degli operatori assegnati nei servizi dovrà essere tempestivamente segnalata ad ASP.

18. L'aggiudicatario si impegna a contenere quanto più possibile il *turn over* degli operatori assicurando la necessaria continuità dei singoli operatori rispetto agli utenti dei servizi, provvedendo anche ad effettuare tempestivamente la sostituzione del personale assente con altro in possesso dei medesimi titoli e requisiti e alla formazione specifica del personale neo-inserito.

19. Le relative misure che l'aggiudicatario intende assumere in ordine a quanto sopra – segnatamente: azioni per il contenimento del *turn over*; misure e organizzazione per la sostituzione del personale assente, con indicazione del termine temporale entro il quale si impegna ad assicurare la sostituzione; formazione-affiancamento specifici per il personale neo-inserito - devono essere chiaramente dettagliate nel Progetto presentato dall'Appaltatore in sede di selezione.

20. Nel caso di necessità di sostituzione di un operatore, temporaneamente o per lunghi periodi, l'aggiudicatario garantisce, a proprio totale carico, un periodo di compresenza nell'intervento sull'utente da parte dell'operatore uscente e dell'operatore subentrante, per garantire la massima continuità relativamente alla conoscenza del servizio nonché il necessario passaggio di consegne, quantificato in un minimo di ore 6.

21. L'aggiudicatario si obbliga inoltre alla sostituzione del personale risultante inadeguato a svolgere le prestazioni richieste, ovvero che abbia disatteso le prescrizioni indicate nel presente capitolato o abbia tenuto comportamenti - attivi o omissivi - incompatibili con le

attività oggetto dell'appalto, a seguito di formale e motivata richiesta da parte del Servizio inclusione sociale di ASP.

22. Agli operatori dell'aggiudicataria è fatto assoluto divieto di ricevere da terzi alcun corrispettivo, compenso o regalia per le prestazioni rese, riferite al presente capitolato.

23. Le prestazioni rese dalle risorse umane impegnate dall'appaltatore nel presente appalto non costituiscono rapporto d'impiego con l'Amministrazione dell'ASP, né possono rappresentare titoli per avanzare richieste di rapporto diverso da quanto stabilito nel contratto di appalto.

24. In caso di sciopero l'aggiudicataria è tenuta ad effettuare i servizi essenziali secondo quanto previsto dal vigente CCNL applicato al presente appalto e nel rispetto della normativa vigente in materia di esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici, per quanto compatibile ed applicabile.

25. In riferimento a quanto disposto dalla normativa in materia di garanzie minime essenziali nei pubblici servizi in caso di sciopero, l'appaltatore è tenuto ad uniformare la propria autoregolamentazione del diritto di sciopero a quella in vigore per il personale dell'Amministrazione addetto a servizi/attività analoghi/e.

26. L'appaltatore si impegna, a garantire alle risorse umane da esso impegnate nelle attività oggetto del presente appalto la massima informazione circa le modalità di svolgimento dei singoli servizi e le norme contenute nel presente capitolato, sollevando pertanto l'Amministrazione da oneri di istruzione delle stesse.

27. Nulla è dovuto all'appaltatore per la mancata prestazione del servizio, anche se causato da scioperi dei propri dipendenti.

28. Le risorse umane impegnate dall'appaltatore nella realizzazione delle attività oggetto del presente appalto sono tenute ad osservare diligentemente gli oneri e le norme previste dalla normativa di riferimento e dal presente capitolato, nonché ad osservare quanto previsto dalla normativa in materia di sicurezza (D. Lgs. 81/2008 e ss. mm. e ii.) e in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003).

29. In un'ottica di formazione permanente l'Aggiudicataria deve prevedere uno specifico percorso di formazione ed aggiornamento, per gli operatori impiegati nella gestione del servizio, tale da arricchire e mantenere sempre aggiornate le loro competenze e capacità. Il piano della formazione, riferito alla durata del periodo contrattuale, deve avere un monte ore complessivo minimo di 18 ore all'anno e deve essere strutturato secondo articolazioni tematiche connesse alle peculiarità del servizio e del modello di gestione definito dal presente capitolato. Il Piano della formazione, con il dettaglio in termini di monte ore complessivo della formazione, tematiche trattate e docenti coinvolti, dovrà essere presentato dall'Appaltatore all'Azienda ASP entro il termine di due giorni dal ricevimento di richiesta scritta.

Art. 11

(Obblighi dell'Azienda e interazioni organizzative correlate all'esecuzione dell'appalto)

1. In relazione al presente appalto ASP Città di Bologna esercita, tramite il proprio Servizio inclusione sociale in collaborazione con il Comune di Bologna – le funzioni di programmazione e controllo sul servizio, nonché le funzioni di indirizzo e coordinamento per assicurare unitarietà e qualità degli interventi e in particolare provvede con proprie risorse umane ed organizzative:

- a) all'analisi della domanda riferita al servizio;
- b) alla programmazione dello stesso su base temporale;
- c) alla valutazione dei casi eleggibili per l'accesso al servizio;
- d) alla determinazione dei criteri e delle modalità di rapporto con l'utenza;
- e) alla verifica della corretta esecuzione del servizio, secondo quanto previsto dal presente

capitolato;

f) ai rapporti con altri Enti, in relazione a profili programmatori e di garanzia per l'utenza (fatti salvi i profili operativi del servizio, comunque rientranti nelle competenze dell'aggiudicataria);
g) alle determinazioni in ordine alle prestazioni con riferimento agli utenti (eventuale cessazione, modifiche, ecc.).

2. L'Asp svolge le attività di propria competenza, indicate agli ultimi tre punti dell'elenco di cui sopra, in sinergia e collaborazione con gli operatori dell'appaltatore e con il referente dello stesso.

3. L'Asp si impegna altresì ad una continua collaborazione col referente del servizio all'interno dell'organizzazione dell'appaltatore, al fine di un ottimale svolgimento delle attività e di un proficuo rapporto con i fruitori delle stesse.

4. Ulteriori competenze dell'Asp sono individuabili con riferimento alle interazioni organizzative specifiche tra la stessa e l'appaltatore desumibili dall'evoluzione effettiva delle attività inerenti il presente appalto: per esse l'Azienda e l'appaltatore definiscono protocolli operativi integrativi del contratto di appalto.

5. L'appaltatore è comunque tenuto al rispetto del disciplinare tecnico-organizzativo per la gestione delle attività inerenti il presente appalto stabilito dall'Azienda e specificato nel protocollo operativo di seguito illustrato:

Soggetto produttore	Attività	Interazione organizzativa	Soggetto interlocutore
Appaltatore	Piano gestionale attività	Comunicazione degli elementi di pianificazione gestionale	Azienda
Azienda	Programmazione attività di sviluppo dell'appalto	Comunicazione programma	Appaltatore
Appaltatore	Programmazione operativo-gestionale definitiva	Programmazione e condivisione degli elementi gestionali su base temporale concordata	Azienda
Appaltatore	Progettazione di dettaglio di eventuali attività di sviluppo dell'appalto (permesse dal quadro prestazionale)	Condivisione degli elementi di progettazione (coerenza con progettazione - base)	Azienda
Appaltatore	Esecuzione delle attività oggetto dell'appalto	Comunicazione su andamento gestione	Azienda
Azienda	Verifiche su gestione attività oggetto dell'appalto	Controllo (interoperatività con verifiche funzionali appaltatore)	Appaltatore
Azienda	Verifica su complessiva funzionalità dell'appalto	Verifica operativa e gestionale	Appaltatore

Nota bene: il disciplinare / protocollo di interazione organizzativa può essere ulteriormente dettagliato, a seconda delle esigenze di specificazione delle relazioni tra Azienda e appaltatore.

6. Lo svolgimento delle interazioni organizzative ed operative nel rispetto di quanto stabilito al precedente comma 5 è finalizzato ad ottimizzare le relazioni tra appaltatore e Azienda in ordine alla gestione delle attività principali, complementari e correlate, oggetto del presente appalto.

7. L'appaltatore può fornire all'Azienda ulteriori elementi utili per la programmazione o per l'adeguamento, sotto il profilo operativo - progettuale, delle attività riferibili all'appalto, a fronte degli elementi acquisiti in relazione all'esecuzione dello stesso.

8. In relazione alle interazioni organizzative necessarie per assicurare la corretta esecuzione del contratto relativo al presente appalto, l'Azienda individua quale referente organizzativo il Responsabile del procedimento, nominato ai sensi dell'art. 31 del Codice dei contratti pubblici o il Direttore dell'esecuzione del contratto, se non coincidente con il Responsabile del Procedimento, secondo quanto previsto dal precedente art. 3.

Parte Quarta	Verifiche di conformità dell'esecuzione
---------------------	---

Art. 12
(Verifiche in ordine all'esecuzione del contratto)

1. L'Azienda procede alla verifica di conformità dei servizi / delle forniture acquisiti/e nell'ambito dell'appalto oggetto del presente capitolato con periodicità mensile in base a quanto previsto dal contratto di appalto.

2. Le attività di verifica di conformità dei servizi / delle forniture sono dirette a certificare che le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni del contratto, nonché nel rispetto delle eventuali leggi di settore.

3. Il Direttore dell'esecuzione del contratto o i soggetti incaricati alla verifica di conformità dei servizi / delle forniture provvedono a sottoporre a verifica tecnica specifica i beni installati e messi in opera dall'appaltatore, secondo le indicazioni di processo di seguito specificate:

3.1. I controlli sono effettuati sul rispetto degli assetti organizzativi del servizio, delle prestazioni concordate e dei livelli di resa dei servizi / delle forniture.

3.2. Per il controllo degli standard qualitativi definiti nel contratto relativo al presente appalto, desunti dall'associazione tra quelli stabiliti dal presente capitolato e da quelli indicati nell'offerta dall'appaltatore, l'Azienda individua i seguenti indicatori e parametri - base:

Attività/prestazione	Indicatori	Parametri di efficienza qualitativa
Area di valutazione: stabilità abitativa	n. ritenzione nel progetto e n. avviamento percorsi in autonomia	Risultato atteso: 80% cumulativo delle due tipologie
Area di valutazione: funzione del servizio di emergenza	frequenza accessi al Pronto soccorso; frequenza interventi ffoo; frequenza TSO	Risultato atteso: miglioramento quantitativo
Area di valutazione: accesso ai servizi formali	Quanti servizi formali di riferimento; Quantità di accessi; Quanto è soddisfatto dei servizi	Risultato atteso: Aumento dei servizi di riferimento; Aumento della soddisfazione percepita

Area di valutazione: Qualità di vita e benessere	Rete informale:(Quantità di soggetti; Frequenza; Soddisfazione dei contatti); Tempo libero (Svolgimento di attività interne e/o esterne al progetto) Cura di sé (Sonno; Alimentazione; Igiene Personale; Accesso medico di base	Risultato atteso Aumento di tutte le aree
Area di valutazione: Incremento reddito	Reddito in entrata Reddito successivo all'ingresso; Valutazione percorsi occupazionali	Risultato atteso Aumento del reddito

3.3. In relazione all'effettuazione dei controlli sui servizi appaltati l'Azienda definisce le seguenti interazioni per l'acquisizione e la gestione delle informazioni essenziali:

Acquisizione continua	Acquisizione periodica	Acquisizione occasionale
Inserimento dati Garsia	Raccolta sistematica dei dati e delle informazioni in base agli indicatori condivisi con ASP e Comune di Bologna utili a garantire un monitoraggio del fenomeno e una buona programmazione del servizio, per renderlo rispondente e adeguato alle esigenze emergenti. I dati verranno richiesti nelle relazioni semestrali da inviare ad ASP in modi e tempi definiti	specifiche attività periodiche di <i>report</i> concordate con il servizio Inclusione sociale di ASP, che avrà facoltà, in particolare, di richiedere la strutturazione di tali <i>report</i> su specifici indicatori, dati o <i>focus</i> tematici, in relazione a proprie esigenze di verifica e controllo, a esigenze di monitoraggio

4. L'estensione delle attività di verifica della conformità dei servizi può essere disposta secondo le modalità e le condizioni previste dagli artt. 102 e 111 comma 2 del Codice.

5. L'appaltatore attiva un sistema di autocontrollo dei servizi gestiti, il quale deve comunque essere coordinato con i sistemi informativi e di controllo organizzati dall'Azienda.

6. L'Azienda può effettuare anche verifiche sulla soddisfazione degli utenti dei servizi appaltati o affidati.

7. L'Azienda può realizzare, anche con la collaborazione dell'appaltatore, verifiche funzionali sui servizi appaltati, al fine di rilevarne l'effettivo impatto sul contesto socio-economico di riferimento.