

Lotto 6	Capitolato speciale descrittivo prestazionale del servizio centralizzato di mediazione linguistico-culturale e di interpretariato rivolto ai servizi interni ed esterni del Comune di Bologna
--------------------	---

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 e ad essi complementari, compresi nell'allegato IX del d.lgs. n. 50/2016 (Servizi sanitari, servizi sociali e servizi connessi), aventi per oggetto un servizio centralizzato di mediazione linguistico culturale e di interpretariato rivolto a servizi interni ed esterni al Comune di Bologna, così come di seguito individuati (CPV 85320000-8).

Finalità principale è quella di rendere maggiormente accessibili i servizi alla popolazione immigrata, lavorando sia sul versante linguistico sia su quello culturale, garantendo l'esercizio di diritti e promuovendo nella comunità un approccio interculturale.

2. 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 da ASP Città di Bologna, che coordina e monitora il servizio e che provvederà a verificare l'andamento delle attività anche confrontandosi con i fruitori del servizio stesso.

3. Destinatari del servizio sono:

- a) Servizi Sociali Territoriali;

- b) Servizio sociale a Bassa Soglia;
- c) Servizio di Pronto Intervento Sociale sovra territoriale;
- d) Servizi della Giustizia Minorile;
- e) Ufficio Protezioni Internazionali di ASP Città di Bologna;
- f) Ufficio minori di ASP Città di Bologna.

4. Obiettivi degli interventi.

4.1. Le prestazioni richieste sono principalmente finalizzate a favorire la comunicazione, per facilitare l'accesso ai servizi sopraccitati, agevolando la comprensione, la decodifica del bisogno e di conseguenza le diverse azioni che ogni servizio porrà in essere a favore della persona, utilizzando anche il servizio di traduzioni scritte di documenti inerenti l'attività sia dei servizi che degli utenti.

4.2. Il servizio richiesto prevederà sia interventi programmati sia interventi da realizzare in urgenza. In entrambi i casi è richiesta un'adeguata risposta coerente con le caratteristiche del fenomeno migratorio in atto e con le differenze del bacino di utenza afferente ai diversi servizi attivanti.

4.3. Il servizio di mediazione linguistico culturale si pone al centro tra le esigenze degli operatori dei servizi e quelle degli utenti e lavora su diversi piani tra cui quello linguistico comunicativo e sociale riconoscendo le differenze culturali delle persone.

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 di servizi di mediazione linguistico culturale, di interpretariato e 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 Servizio di mediazione linguistico culturale è rivolto a servizi interni ed esterni al Comune di Bologna che lavorano con utenti stranieri. L'attività prevista svolge diverse funzioni che variano in base alla tipologia dell'intervento richiesto:

2.1.1. Funzione linguistica/comunicativa (intermediazione linguistica): che comprende la traduzione, l'interpretariato, la facilitazione linguistica, l'esplicitazione e la decodifica della comunicazione verbale e non verbale. Tale funzione verrà svolta attraverso: assistenza all'operatore nella decodifica della domanda espressa; traduzione di materiale scritto in sostegno alla comunicazione; collaborazione nella raccolta di informazioni sulla storia personale e sanitaria dell'utente straniero.

2.1.2. Funzione culturale (mediazione interculturale) che riguarda le informazioni sui contesti di origine e sui riferimenti culturali, ciò in termini anche di valorizzazione degli apporti culturali differenti. Tale funzione ha come obiettivo principale l'interpretazione dei codici non solo linguistici ma anche culturali, sia dell'utente che dell'operatore che si ritrovano coinvolti in un intervento che acquisisce caratteristiche di relazione sociale e culturale.

2.1.3. Funzione sociale e relazionale (decodifica dei bisogni e risorse dell'utente) con attenzione alla relazione che si instaura, all'analisi dei bisogni e delle domande (sia esplicite che implicite). Tale funzione ha come obiettivo principale la diminuzione della distanza tra cittadini immigrati e servizi, agita anche attraverso la traduzione di materiale informativo relativo all'accesso ai servizi. Le attività richieste e il volume delle stesse verranno definite di volta in volta in base alla natura dell'intervento e saranno principalmente attività di:

- a) mediazione in postazione fissa;
- b) mediazione programmata;
- c) mediazione in urgenza;
- d) traduzione documenti e testi scritti, programmata con modalità e tempi concordati con il servizio richiedente l'attività;
- e) coordinamento.

2.2. In generale le attività sopracitate saranno prevalentemente programmate, tranne che per il servizio di Pronto Intervento Sociale che per mandato deve offrire una risposta immediata e veloce.

A tal fine l'appaltatore dovrà garantire molta flessibilità nella gestione degli interventi, soprattutto quelli richiesti in urgenza, garantendo una risposta immediata e un intervento entro i tempi stabiliti e meglio specificati nei profili gestionali.

3. Elementi migliorativi delle attività standard o attività ulteriori realizzabili dall'appaltatore sulla base delle indicazioni rappresentate in sede di offerta

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, utili anche al monitoraggio del cambiamento del fenomeno della presenza della popolazione migrante, in base ad indicatori che verranno condivisi con ASP e Comune di Bologna.

3.3. L'appaltatore dovrà presentare un progetto innovativo e funzionale che contempli una reperibilità telefonica h 24, una valutazione immediata e conseguente attivazione dell'intervento.

3.4. L'appaltatore dovrà garantire mediatori linguistico culturali di lingue ulteriori e diverse da quelle richieste nel presente capitolato.

4. Specifiche tecniche

ATTIVITA'	Attività di mediazione in postazione fissa da svolgere presso gli uffici del Centro di Giustizia Minorile nel Comune di Bologna
Obiettivo	Funzione culturale (mediazione interculturale) Funzione linguistica/ comunicativa
Orario di svolgimento	30 ore mensili da svolgere dal lunedì al venerdì
Modalità di attivazione	Presenza settimanale fissa in orari da concordare con l'equipe educativa del Centro di Giustizia Minorile
Contenuto	Affiancamento agli educatori e al personale del CGM nei colloqui e nelle attività da svolgere con i minori stranieri. Colloqui con familiari dei minori accolti
Profilo professionale prevalente	Mediatore linguistico culturale di lingua araba
Volume presunto	N. 30 ore mensili 360 ore anno

4.1. Tutte le attività verranno svolte secondo la seguente modalità:

ATTIVITA'	Attività di mediazione programmata da svolgere di persona o telefonicamente
Obiettivo	Funzione linguistica e culturale; Funzione culturale (mediazione interculturale); Funzione sociale e relazionale (decodifica dei bisogni e risorse dell'utente).
Modulo orario	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00.
Sviluppo progettuale	L'intervento telefonico è da effettuarsi quando l'intervento diretto della/del mediatrice/mediatore non è possibile e quando è necessaria una traduzione immediata del colloquio tra operatore e utente L'intervento programmato deve essere richiesto almeno 1 giorno prima, attraverso l'utilizzo e l'invio dell'apposito modulo inviato al coordinatore del servizio di mediazione. La durata dell'intervento varierà in base alla tipologia della richiesta.
Contenuto	a) Attivazione dell'intervento: l'inizio dell'intervento avviene, su segnalazione telefonica e scritta da parte del responsabile del servizio richiedente, al coordinatore del servizio di mediazione, utilizzando l'apposito modulo in cui andrà indicata in maniera dettagliata la lingua richiesta e il luogo dell'intervento; b) Colloquio di pianificazione tra servizio richiedente e mediatore che effettua l'intervento per la presentazione del caso; c) Incontro con l'utente e il Servizio; d) Conclusione dell'intervento: il responsabile del servizio che ha richiesto l'intervento dovrà comunicare entro il giorno successivo, l'avvenuto intervento e le ore effettive svolte dal mediatore. La comunicazione verrà effettuata attraverso un apposito modulo inviato al coordinatore del servizio di mediazione.
Profilo professionale prevalente	Mediatore linguistico culturale
Volume presunto	Variabile in base alla tipologia del caso da gestire

ATTIVITA'	Interventi di mediazione linguistico culturale urgenti e immediati su richiesta del pronto intervento sociale
Obiettivo	Funzione linguistica e culturale; Funzione culturale (mediazione interculturale); Funzione sociale e relazionale (decodifica dei bisogni e risorse dell'utente).
Modulo orario	Da effettuare telefonicamente in orario serale notturno, dalle ore 20.00 alle ore 8.00 dal lunedì alla domenica compresa e nei giorni di sabato, domenica e festivi anche in orario diurno dalle ore 08.00 alle ore 20.00 sia telefonico che di persona.
Sviluppo progettuale	Tali interventi avranno carattere di urgenza e non potranno essere programmati dal servizio richiedente, e necessiteranno di una risposta veloce. Si richiede all'appaltatore di organizzare l'intervento telefonico entro 5 minuti dalla chiamata e l'intervento, dove è richiesta la presenza del mediatore, entro 1 ora dalla chiamata.
Contenuto	a) Attivazione dell'intervento: per la particolare caratteristica di urgenza, la richiesta verrà effettuata telefonicamente al coordinatore del servizio di mediazione, indicando la lingua richiesta e l'eventuale luogo dove effettuare l'intervento; b) Colloquio di pianificazione tra servizio richiedente e mediatore che effettua l'intervento per la presentazione del caso; c) Incontro con l'utente e il Servizio, sia telefonico che di persona; d) Conclusione dell'intervento: il servizio dovrà comunicare, entro il giorno successivo, l'avvenuto intervento e le ore effettive svolte dal mediatore. La comunicazione verrà effettuata attraverso un apposito modulo inviato al coordinatore del servizio di mediazione.
Profilo professionale prevalente	Mediatore linguistico culturale
Volume presunto	Variabile in base alla tipologia del caso da gestire

ATTIVITA'	Interventi traduzione documenti e testi scritti
Obiettivo	Funzione linguistica e culturale; L'attività di traduzione scritta si caratterizza nella traduzione di volantini materiali sociali, materiali per l'accesso e il funzionamento dei servizi, storie personali ecc.
Modulo orario	Le attività di traduzione dovranno essere effettuate di media in 3 giorni lavorativi, fino a un massimo di 5 giorni per gli opuscoli o testi più complessi;
Sviluppo progettuale	Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00
Contenuto	Il servizio che richiede la traduzione dovrà inviare la richiesta al coordinatore del servizio di mediazione utilizzando l'apposito modulo, allegando il materiale da tradurre e specificando la lingua richiesta; il coordinatore definirà modalità e tempi di restituzione del materiale
Profilo professionale prevalente	Mediatore linguistico culturale
Volume presunto	Variabile in base alla tipologia del caso da gestire

ATTIVITA'	Coordinamento
Obiettivo	Programmazione, gestione e monitoraggio del servizio
Modulo orario	H 24
Sviluppo progettuale	Il Coordinatore garantirà una reperibilità telefonica h24 utile a ricevere le richieste, effettuare una prima valutazione, attivare il mediatore. Il coordinatore garantirà una presenza operativa dal lunedì al sabato per un totale di 30 ore settimanali
Contenuto	Il servizio prevede una figura qualificata di coordinatore in grado di garantire il raggiungimento degli obiettivi gestionali e di funzionamento efficace del servizio
Profilo professionale prevalente	Mediatore linguistico culturale
Volume presunto	Per la reperibilità H 24; per la funzione operativa 1440 ore anno

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

- a) attività di mediazione linguistico e culturale programmata;
- b) attività di traduzione documenti e testi scritti;
- c) attività di coordinamento.

4.3. L'appaltatore dovrà garantire le seguenti attività correlate:

- a) partecipazione ad incontri di monitoraggio del servizio da effettuare una volta ogni due mesi presso ASP Città di Bologna;
- b) predisposizione e invio ad ASP di un report mensile sull'andamento del servizio e complessivo monte ore utilizzato specificando le diverse tipologie di intervento (mediazione telefonica, di persona o traduzioni) lingue richieste e numero dei beneficiari;
- c) predisposizione e invio ad ASP di un report mensile sull'andamento del servizio di mediazione in postazione fissa;
- d) partecipazione a incontri presso il Centro di Giustizia Minorile, volti al monitoraggio del servizio;
- e) presentazione di una relazione semestrale tecnica sull'andamento dell'attività da inviare ad ASP nei modi e nei tempi che verranno definiti;
- f) partecipazione ad eventuali incontri di verifica del servizio da effettuare al bisogno anche presso i servizi richiedenti, al bisogno.

5. Profili gestionali

5.1. In base alla tipologia di intervento, le attività potranno essere:

- a) con contenuto prevalentemente linguistico;
- b) con contenuto linguistico – culturale.

5.2. Tutte le attività succitate verranno attivate dai servizi destinatari:

- a) Servizi Sociali Territoriali;
- b) Servizio sociale a Bassa Soglia;
- c) Servizio di Pronto Intervento Sociale sovra territoriale;
- d) Servizi della Giustizia Minorile;
- e) Ufficio Protezioni Internazionali di ASP Città di Bologna;
- f) Ufficio minori di ASP Città di Bologna.

5.3. Nelle diverse fasi progettuali, il coordinatore del servizio di mediazione valuta la richiesta e i tempi di attivazione della stessa e la comunica al servizio richiedente. Il coordinatore dovrà, inoltre, garantire l'invio da parte del servizio attivante, della modulistica corretta, garantendo che avvenga nei tempi richiesti, sia nella fase iniziale di attivazione sia per quella di chiusura.

5.4. La richiesta di attivazione dovrà specificare lingua e luogo dove effettuare l'intervento, nel caso in cui sia necessario un intervento di persona, mentre la comunicazione di fine intervento dovrà riportare le ore esatte effettuate.

5.5. La richiesta di traduzione di materiale dovrà riportare oltre al materiale da tradurre, la lingua richiesta e i tempi previsti e concordati per la restituzione del materiale.

5.6. Gli interventi dovranno in generale essere attivati nei tempi concordati con il servizio richiedente per dare adeguata risposta. Particolare attenzione va data agli interventi urgenti, che per la loro particolarità, necessitano di una velocità di risposta.

5.7. Le attività previste nel presente capitolato speciale si realizzano nel territorio del Comune di Bologna e sul territorio provinciale solo per gli interventi telefonici richiesti dal Pronto Intervento Sociale.

5.8. Il personale che eroga servizio di mediazione linguistico culturale in postazione fissa dovrà svolgere l'attività presso gli uffici messi a disposizione del Centro di Giustizia Minorile di Bologna. Gli stessi metteranno a disposizione del mediatore tutti gli strumenti necessari per lo svolgimento del suo lavoro.

5.9. L'aggiudicataria dovrà garantire al personale che svolge attività telefonica e al personale che effettua interventi in loco, tutti gli strumenti necessari per il buon svolgimento del lavoro. Indicativamente sarà richiesto all'aggiudicataria di garantire a proprie spese, telefoni cellulari per gli interventi telefonici e tutte le attrezzature e materiali necessari per gli interventi di traduzione.

5.10. L'organizzazione complessiva dell'attività nelle specifiche succitate verrà gestita attraverso un numero telefonico attivo h 24 che verrà comunicato a tutti coloro a cui il presente servizio è rivolto.

6. Livelli di qualità del servizio.

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. 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 riportata all'art. 8.

6.5. 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) raccolta sistematica dei dati e delle informazioni in base agli indicatori condivisi con ASP e Comune di Bologna, utili a garantire un monitoraggio per una buona programmazione del servizio e per renderlo rispondente e adeguato alle esigenze emergenti. I dati verranno

richiesti nelle relazioni semestrali da inviare ad ASP in modi e tempi definiti a seguito dell'assegnazione del servizio;

b) specifiche attività di report da inviare mensilmente in base a indicatori condivisi con ASP;

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 ed esigenze di monitoraggio.

7. Condizioni essenziali di sviluppo in termini di sicurezza.

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. 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 procedure di lavoro 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.

7.4. Con riferimento a quanto previsto dall'art 26 comma 3 del D. Lgs 81/03 il datore di lavoro committente deve redigere il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI) fatti salvi i casi di esclusione previsti dalla legge. Nel caso particolare trattasi di attività di tipo intellettuale e come tale (ai sensi dell'art. 26, comma 3bis, del D. Lgs 81/08) ricade nei casi di esclusione dalla redazione del DUVRI. Per i motivi esposti non sarà redatto un DUVRI e, conseguentemente, gli oneri della sicurezza, di cui all'art 26 comma 5 del D. Lgs 81/08, sono pari a € 0.

7.5. 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 operanti nei luoghi interessati dallo svolgimento delle attività.

8. 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.

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

10. Prima dell'avvio dell'appalto, l'appaltatore individua un recapito organizzativo nell'ambito del territorio comunale, presso il quale attiva un collegamento telefonico e fax in funzione permanente per tutto il periodo e l'orario di funzionamento dei servizi.

11. 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.

12. L'appaltatore individua un responsabile per ciascun servizio affidato, 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.

13. 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.

14. 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.

15. Le modifiche, nonché le varianti, in corso di esecuzione del contratto relativo all'appalto oggetto del presente capitolato 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 rilevante variazione durante l'intero periodo contrattuale.

Attività	I	II	III	IV	VER
Attività di mediazione linguistico culturale	25%	25%	25%	25%	100%
Attività di coordinamento	25%	25%	25%	25%	100%

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

3. Per il servizio in oggetto l'appaltatore dovrà garantire un servizio centralizzato di mediazione linguistico culturale e di interpretariato. In particolare l'appaltatore garantirà un servizio di mediazione a chiamata, avvalendosi per la gestione delle richieste, di una reperibilità telefonica in grado di soddisfare le diverse richieste dei servizi così come previste nel presente appalto.

4. L'appaltatore realizza i servizi previsti in relazione al presente appalto presso i luoghi di seguito indicati:

Attività	Fase	Luogo di realizzazione
Interventi di mediazione linguistico culturale programmata	Interventi programmati con un giorno di anticipo	Presso le sedi dei servizi indicate nella richiesta o attraverso la reperibilità telefonica
Interventi di mediazione linguistico culturale urgenti	Interventi non programmabili, da garantire nella stessa giornata della richiesta, se telefonici entro 5 minuti dalla richiesta, se richiesti in loco da garantire entro 2 ore dalla richiesta	Presso le sedi dei servizi indicati nella richiesta e dove il caso viene gestito o telefonicamente tramite reperibilità telefonica
Interventi di traduzione di documenti (certificati anagrafici, relazioni, memorie ecc) e predisposizione di materiale informativo in lingua	Interventi programmati da garantire entro 5 giorni lavorativi	Presso locali messi a disposizione dell'appaltatore

5. 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.

6. 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/volumi/quantità
Attività principale mediazione linguistico culturale e di coordinamento	100%

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

Tipologia di prestazione	Dimensionamento/volumi/quantità
Attività principale mediazione linguistico culturale e di coordinamento	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 attività/prestazioni complementari	le	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 Servizi Sociali Territoriali, Servizio sociale a Bassa Soglia, Servizio di Pronto Intervento Sociale sovra territoriale, Servizi della Giustizia Minorile, Ufficio Protezioni Internazionali di ASP Città di Bologna, Ufficio Minori di ASP Città di Bologna.

2. Nella realizzazione delle attività per l'esecuzione del presente appalto, l'appaltatore deve tenere 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 essere multiproblematici e portatori di disagi complessi
Condizioni particolari di contesto.	Per la particolarità del servizio gli interventi richiesti verranno espletati in servizi e in luoghi sempre diversi

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 predisporre 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.

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.

4. L'appaltatore dovrà garantire:

a) un coordinamento svolto da un mediatore linguistico culturale per lo svolgimento sia di funzioni operative dal lunedì al sabato per un complessivo di 30 ore settimanali, sia per la funzione di gestione delle chiamate attraverso la reperibilità telefonica h 24. Il Coordinatore del servizio avrà il compito di assicurare l'organizzazione delle attività; fornire un supporto metodologico che garantisca il raggiungimento degli stessi standard qualitativi delle azioni erogate in tutti i servizi; fornire i dati di monitoraggio; rendersi disponibile a partecipare a incontri richiesti da ASP Città di Bologna.

4.1. Nello specifico il coordinatore dovrà:

a.1) gestire gli interventi richiesti dai servizi, attivando il mediatore e risolvendo in tempo reale eventuali criticità insorte durante l'intervento;

a.2) garantire il buon funzionamento del servizio curando l'organizzazione e il personale;

a.3.) garantire che il servizio sia sempre rispondente e funzionale ai bisogni espressi dall'utenza. A tal fine avrà funzioni di programmazione e coordinamento tecnico del servizio nonché tutte le funzioni amministrative necessarie e previste e predisporrà i report e le relazioni da inviare ad ASP nei tempi che verranno definiti;

b) coordinare una equipe di mediatori linguistico culturali delle lingue Pashtun, arabo, cinese, bangla, turco, rumeno, filippino e ucraino. I mediatori di queste lingue inoltre dovranno obbligatoriamente avere una buona conoscenza di una seconda lingua veicolare (inglese, francese, spagnolo, tedesco, portoghese) oltre che ottima conoscenza della lingua italiana. Per un totale di 4200 ore annuali;

c) per il servizio di mediazione linguistico culturale presso il Centro di Giustizia Minorile l'appaltatore dovrà garantire un mediatore di lingua araba per 30 ore mensili e per un totale di 360 ore per l'intero anno contrattuale.

5. L'appaltatore dovrà garantire un organico in grado di rispondere alle particolari esigenze del servizio assicurando competenza linguistica: lingua madre nelle lingue richieste e ottima conoscenza della lingua italiana; il personale dovrà inoltre possedere il titolo di mediatore linguistico culturale e di interpretariato conseguito in corsi tenuti da enti riconosciuti o in alternativa esperienza specifica documentata di almeno due anni di attività.

6. 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.

7. 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.

8. Gli obblighi di cui al precedente comma 6 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. Gli operatori si riferiranno all'Aggiudicataria per tutti gli aspetti amministrativi, organizzativi e gestionali della loro attività.

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

15. L'aggiudicataria dovrà comunicare i nominativi dei mediatori impiegati e dovrà impegnarsi a mantenere un basso turn over, per garantire stabilità, assicurando la necessaria continuità dei singoli operatori, provvedendo anche ad effettuare tempestivamente la sostituzione del personale con altro in possesso dei medesimi titoli e requisiti e alla formazione specifica del personale neo-inserito.

16. Le relative misure che l'aggiudicataria 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.

17. Qualora il soggetto aggiudicatario, durante lo svolgimento delle prestazioni, dovesse essere costretto a sostituire uno o più componenti, dovrà comunicarlo tempestivamente ad ASP Città di Bologna indicando il nominativo o nominativi scelti per la sostituzione.

18. Qualora, durante lo svolgersi del servizio, ASP Città di Bologna riscontrasse negligenze o divergenze tali da pregiudicare il buon andamento delle attività, potrà fare richiesta di sostituzione dei componenti il gruppo di lavoro. In tali casi il soggetto aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta. 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.

19. 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.

20. 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.

21. 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.

22. 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.

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

24. 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).

25. 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 6 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. L'Azienda mantiene le funzioni di indirizzo e coordinamento in relazione al presente appalto, per assicurare unitarietà e qualità degli interventi e in particolare provvede con proprie risorse umane ed organizzative:

- a) all'analisi della domanda generale riferita al servizio/alla fornitura;
- b) alla programmazione dello stesso su base temporale prolungata;
- c) alla valutazione dei casi riconducibili al servizio;
- d) alla determinazione dei criteri e delle modalità di rapporto con l'utenza/con i fruitori della fornitura;
- e) alla verifica degli interventi, anche mediante collaudo;
- f) ai rapporti con altre Amministrazioni Pubbliche 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/fruitori (eventuale cessazione, modifiche, ecc.).

2. L'Azienda 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'Azienda 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'Azienda 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	Azienda

		concordata	
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

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
----------------------	------------	-------------------------------------

<p>A) Attività: mediazione in postazione fissa; B) Attività: mediazione da svolgere di persona o telefonicamente sia urgente che programmata.</p>	<p>A) N. colloqui effettuati con i minori; n. colloqui effettuati con operatori e minori; n. colloqui effettuati con i familiari dei minori; B1) N segnalazioni /richieste ricevute e n. colloqui effettuati; B2) N. eventi / presentazione dati.</p>	<p>A) Facilitare il percorso del minore all'interno del CGM intervenendo nella relazione tra minore, operatori e famigliari; B1) Facilitare, orientare e accompagnare gli immigrati nell'accesso ai servizi socio-sanitari; B2) Promozione di interventi informativi al fine di aumentare il grado di conoscenza sul fenomeno dell'immigrazione.</p>
--	---	--

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
<p>Raccolta dati quotidiana degli interventi richiesti ed effettuati in base ad indicatori condivisi con ASP e Comune di Bologna, da inviare ogni mese ad ASP Servizio Inclusione Sociale.</p>	<p>Raccolta sistematica dei dati e delle informazioni in base agli indicatori condivisi con ASP e Comune di Bologna, utili a garantire un monitoraggio per una buona programmazione del servizio e per renderlo rispondente e adeguato alle esigenze emergenti. I dati verranno richiesti nelle relazioni semestrali da inviare ad ASP in modi e tempi definiti a seguito dell'assegnazione del servizio.</p>	<p>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, controllo e monitoraggio.</p>

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 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.