

<b>Lotto 5</b>	Capitolato speciale descrittivo prestazionale del servizio di transizione abitativa
--------------------	---

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

<b>Parte Prima</b>	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 di transizione abitativa e ad essi complementari, compresi nell'allegato IX del d.lgs. n. 50/2016 (Servizi sanitari, servizi sociali e servizi connessi), finalizzati all'accoglienza transitoria di persone/nuclei residenti in Comune di Bologna che versano in condizioni di fragilità e vulnerabilità sociale e abitativa con particolare attenzione ai minori (CPV 85320000-8).
2. La metodologia che caratterizza il servizio oggetto del presente appalto mette al centro la persona e intende promuovere un percorso di progressiva autonomizzazione e crescita personale, attraverso azioni di ascolto e aiuto attivate da equipe multidisciplinari che seguono un approccio di relazione.
3. Finalità principale del servizio è il raggiungimento dell'autonomia necessaria per riposizionarsi nel contesto sociale, in una posizione paritaria e non più di svantaggio.
4. 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, dall'Istituzione per l'Inclusione Sociale Comunitaria Don Paolo Serra Zanetti e da

ASP Città di Bologna e sono indicate nella deliberazione della Giunta comunale di Bologna del 21/10/2014 (P.G. 296958/2014) ad oggetto "Indirizzi per gli interventi di emergenza abitativa. Modalità organizzative che ne definisce le modalità di accesso. Le prestazioni sono altresì finalizzate al sostegno di nuclei, residenti nel Comune di Bologna, che versano in condizioni di fragilità e vulnerabilità sociale e abitativa.

5. Il servizio è rivolto a:

- a) nuclei dimoranti in alloggi gravati da ordinanza di sgombero (per calamità naturale, a seguito di dichiarazione di inagibilità o inabilità o da procedimento di esecuzione di rilascio);
- b) nuclei dimoranti in spazi procurati temporaneamente dai servizi sociali od ospitati da terzi, per i quali la dimissione sia motivata e prevista in tempi certi;
- c) nuclei dimoranti in spazi impropriamente adibiti ad alloggio o ad altre soluzioni abitative precarie o improprie e per i quali si ravvisino rischi e/o pericoli per l'incolumità delle persone qualora non si intervenga e provveda ad una soluzione della condizione abitativa.

<b>Parte Seconda</b>	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 servizio transizione abitativa 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 transizione abitativa è rivolto a persone che versano in particolari condizioni di fragilità sociale, economica ed abitativa.

2.2. Il servizio è caratterizzato da attività che prevedono prevalentemente interventi socio-educativi, con valenza e intensità variabile in base al progetto individuale. Tali prestazioni sono specifiche in base agli obiettivi definiti e concordati con il servizio e con l'utente e sono sempre guidati da un approccio relazionale volto a creare e a mantenere la relazione necessaria per il raggiungimento degli obiettivi pattuiti.

2.3. La durata variabile dell'intervento dovrà necessariamente trovare spazi di valutazione in itinere, in termini di obiettivi conseguiti o di riprogettazione, qualora si verificano criticità o cambiamenti rispetto alla condizione iniziale del nucleo.

2.4. Il progetto definito a inizio percorso, pur essendo individuale e flessibile dovrà garantire sempre pari opportunità, a partire dalla fase dell'accesso al servizio, assicurando l'utilizzo delle diverse opportunità della transizione abitativa che la città sta attivando e promuovendo.

2.5. Obiettivo principale del servizio diventa l'acquisizione dell'autonomia che verrà vissuta concretamente con un graduale allontanamento dalla rete dei servizi, nel momento in cui la persona acquisirà sicurezza, fiducia in sé, competenze e più strumenti rispetto a quelli che aveva al momento dell'ingresso nel sistema dei servizi e nella transizione abitativa.

2.6. 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.

2.7. 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 del disagio abitativo e sociale sulla base di indicatori che verranno condivisi con ASP e Comune di Bologna.

#### Strutture oggetto del presente capitolato

2.8. L'appaltatore, per la struttura "ex studentato Battiferro", dovrà presentare un progetto di portierato/custodato da garantire un supporto per l'eventuale soluzione di criticità che si manifestino nel corso dell'evoluzione del progetto.

2.9. L'appaltatore potrà attivare una forma di collaborazione alla pari offrendo l'opportunità a nuclei privi di sostegno economico e di alloggio. Il progetto di portierato dovrà rappresentare un vero e proprio progetto individuale e prevedere l'attivazione di azioni volte alla crescita e all'acquisizione di maggiore responsabilità e capacità personali per facilitare un graduale reinserimento nel mondo del lavoro.

2.10. L'appaltatore, per la struttura "residence Galaxy", dovrà presentare un progetto di portierato diurno e notturno con l'utilizzo di forme e collaborazioni diverse anche con l'utilizzo di una forma di collaborazione alla pari.

2.11. L'appaltatore, per la gestione di "n. 40 appartamenti" a bassa intensità di assistenza, dovrà presentare un progetto sostenibile che garantisca un presidio e un accompagnamento al bisogno e che metta in rete gli alloggi con il contesto sociale in cui sono inseriti. L'appaltatore dovrà prevedere una forma di reperibilità attivabile da parte degli inquilini al bisogno.

### 3. Illustrazione delle specifiche tecniche.

#### 3.1. Alloggi Ex studentato "Battiferro" Via della Beverara n. 129 Bologna: servizio a bassa/media intensità educativa assistenziale.

3.1.1. Obiettivo principale del servizio è quello di offrire adeguati contesti abitativi temporanei e al contempo supporto e accompagnamento educativo, volto al consolidamento o all'acquisizione di abilità e competenze personali, necessarie per affrontare un reinserimento sociale. Per la particolarità dell'intervento offerto, non prevedendo una presenza a tempo pieno dell'equipe operativa, i nuclei dovranno possedere un buon grado di autonomia e responsabilità, tali da permettere una buona conduzione dell'immobile e una adeguata interazione con gli altri nuclei/inquilini.

3.1.2. Oltre all'acquisizione di maggiore responsabilità e capacità personali, il servizio dovrà garantire il supporto al reinserimento del nucleo nel tessuto sociale, pertanto sarà obiettivo del servizio anche quello di attivare una forte relazione e collaborazione con le tutte le realtà del pubblico e del privato attive in particolar modo nel quartiere in cui la struttura è inserita.

3.1.3. Il profilo professionale, richiesto per le specifiche e principali azioni di accompagnamento previste, è di 1 Educatore Professionale part-time.

#### 3.2. Residence "Galaxy" Via Fantin n. 15 Bologna: servizio ad alta intensità educativa - assistenziale.

3.2.1. Obiettivo principale del servizio è quello di, a partire dall'alloggio, offrire servizi adeguati soprattutto in ragione della tutela sui minori, per affrontare situazioni di disagio sociale e degrado socio-economico avanzate o non ancora conclamate in un'ottica di prevenzione.

3.2.2. Per la natura del servizio offerto, la struttura potrà accogliere nuclei con ridotte capacità personali che richiedono l'intervento di un'equipe multidisciplinare presente dal lunedì alla domenica.

3.2.3. Oltre all'acquisizione di una maggiore responsabilità, il servizio dovrà garantire il supporto al reinserimento del nucleo nel tessuto sociale, pertanto sarà obiettivo del servizio anche quello di attivare una forte relazione e collaborazione con le realtà del pubblico e del privato attive nel quartiere in cui la struttura è inserita.

### 3.3 N. 40 (quaranta) alloggi di varia tipologia, disponibili indicativamente da gennaio 2017

3.3.1. Il servizio richiesto sarà a bassa intensità educativo-assistenziale e pertanto i nuclei accolti dovranno possedere un buon grado di autonomia e responsabilità tali da permettere una buona conduzione dell'immobile e un'adeguata interazione con altri inquilini.

3.3.2. Obiettivo del servizio sarà il raggiungimento della totale autonomia dei nuclei rappresentata dalla buona adesione al progetto di accoglienza e dal graduale allontanamento dalla rete dei servizi.

3.4. Le attività principali del servizio di transizione abitativa variano in base al progetto e in base all'autonomia del nucleo e richiederanno interventi di bassa, media e alta intensità che ogni struttura potrà e dovrà garantire e si esplicano in:

- a) accompagnamento del nucleo per tutto il periodo di accoglienza previsto, attivando le azioni necessarie, individuate sia nel progetto definito dal servizio inviante, sia dalle osservazioni dirette effettuate dall'appaltatore nel corso dell'accoglienza, prevedendo momenti di sintesi e valutazione, orientate ad una graduale ridefinizione del percorso nonché degli obiettivi e dell'intensità del supporto;
- b) accompagnamento e accoglienza del nucleo nella fase di ingresso, assegnando l'alloggio o la camera precedentemente individuata e tenendo conto della possibilità di effettuare anche convivenze tra piccoli nuclei (es. mamme con bambini); firma del patto di accoglienza e del regolamento; comunicazione dell'ingresso e dell'uscita alla Questura;
- c) coadiuvare l'ASP nella riscossione della quota di contributo affitto a carico di ciascun nucleo familiare assegnatario (detti contributi sono introitati dall' ASP);
- d) gestione delle relazioni con i servizi invianti e di presa in carico del nucleo ospitato;
- e) attivazione di relazioni e collaborazioni con le realtà del territorio e del quartiere in cui le due strutture e gli appartamenti oggetto di appalto sono inseriti;
- f) attivazione di percorsi di socializzazione interni allo stabile/condominio;
- g) gestione delle relazioni con i residenti e risoluzione di eventuali conflitti, mediante azioni che coinvolgano attivamente anche i residenti, trasformandoli in soggetti attori del progetto e del cambiamento;
- h) attivazione di interventi educativi e assistenziali variabili di bassa, media ed alta intensità definiti in base al grado di autonomia del nucleo. Tali interventi richiederanno all'equipe interessata spiccata capacità di ascolto e decodifica del bisogno; capacità di definizione o ridefinizione del problema e/o del progetto a seguito della valutazione effettuata in itinere; accompagnamento nell'attivazione di eventuali ulteriori percorsi individuali; osservazione della capacità di relazione dell'utente con la rete sociale e familiare (se esistente); osservazione della capacità individuale alla cura del sé, del disbrigo dei compiti quotidiani che la gestione di un alloggio richiede, della gestione e condivisione di spazi comuni; osservazione della capacità individuale al cambiamento, complessa soprattutto nelle persone istituzionalizzate;
- i) in particolare nel Residence Galaxy l'appaltatore dovrà garantire un percorso specifico attraverso la figura del pedagogo per attivare percorsi scolastici volti all'inserimento e alla prevenzione/diminuzione dell'evasione scolastica;
- j) interventi di manutenzione ordinaria presso la struttura "Galaxy"; monitoraggio degli interventi di manutenzione ordinaria svolti in autonomia dai nuclei assegnatari presso la struttura "Battiferro" e presso gli "alloggi" che saranno resi disponibili, a garanzia di una buona e adeguata gestione.

3.5. Le attività complementari sono comuni a tutte le strutture e riguardano:

- a) partecipazione alle equipe transizione abitativa, convocate una volta al mese e coordinate da ASP Città di Bologna;
- b) inserimento dati Garsia;
- c) 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 disagio sociale e abitativo in città 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 che verranno definiti a seguito dell'assegnazione del servizio;
- d) coinvolgimento attraverso incontri periodici o raccordi telefonici e/o via mail di tutti gli altri servizi coinvolti o da coinvolgere tra cui: servizi sociali e sanitari territoriali e anche di altri comuni se la persona non è residente;
- e) colloqui individuali, colloqui ai servizi;
- f) relazioni sociali su richiesta di ASP o dei servizi.

3.6. La prevalenza delle attività varia in base al progetto individuale, agli obiettivi sostenibili, nonché al grado di autonomia dell'utente. Verranno pertanto garantite attività:

- a) a bassa intensità socio educativa;
- b) a media intensità socio educativa;
- c) ad alta intensità socio educativa;
- d) attività prevalentemente pedagogica;
- e) attività prevalentemente assistenziali.

3.7. Tutte le attività previste nel presente appalto, verranno attivate da equipe multidisciplinari a seguito dell'individuazione del nucleo. Sarà compito del responsabile coordinatore del servizio, seguire le diverse fasi del progetto e valutare eventuali criticità proponendo anche possibili riprogettazioni che dovranno coinvolgere i diversi attori del percorso. L'appaltatore potrà, altresì, attivare altre risorse in autonomia, concordandole sempre con il servizio responsabile del caso.

3.8. I requisiti per l'accesso alle strutture oggetto di appalto sono determinate dal Comune di Bologna e indicate nelle delibere di Giunta comunale del 21/10/2014 (P.G 296958/2014) ad oggetto "*Indirizzi per gli interventi di emergenza abitativa. Modalità organizzative*" e PG 296625 /2015 "*approvazione dell'avvio di un nuovo servizio di accompagnamento alla transizione abitativa*" che definiscono il target di riferimento e i criteri di eleggibilità e la durata massima della permanenza.

3.9. I nuclei familiari destinatari degli interventi di accoglienza sono in carico a servizi sociali e sanitari del territorio e condividono e sottoscrivono il Patto di Accoglienza Personalizzato che prevede obiettivi e conseguenti azioni di accompagnamento. I percorsi verranno validati dall'Equipe Casa coordinata dall'Istituzione per l'Inclusione Sociale Serra Zanetti che determina e autorizza l'inserimento di ciascun nucleo.

3.10. Gli inserimenti presso la struttura "Battiferro" e presso i n. 40 alloggi (che via via si renderanno disponibili) avvengono mediante concessioni amministrative del Comune di Bologna; gli inserimenti presso la struttura "Galaxy" avvengono mediante ammissione al servizio sottoscritta per accettazione dagli assegnatari/beneficiari ammessi al servizio.

3.11. I tempi di permanenza e di dimissione sono indicati nell'atto di ammissione e sono di norma di durata di 18 mesi.

3.12. Le attività previste nel presente capitolato speciale si realizzano nel territorio del Comune di Bologna e nello specifico si svolgeranno presso la struttura "Battiferro" (via della Beverara n. 129 Bologna) nonché presso la struttura "Galaxy" (via Fantin n. 15 Bologna) nonché presso gli ulteriori alloggi di cui al precedente punto 3.3 che via via si renderanno disponibili.

3.13. La struttura Battiferro è composta da n. 24 appartamenti di diverse metrature suddivisi su tre piani. La tipologia degli alloggi consente anche coabitazioni.

3.14. La struttura Galaxy è composta da n. 80 camere/monolocali di diverse metrature, suddivisi su 5 piani. La tipologia degli alloggi consente anche coabitazioni.

3.15. L'ubicazione e la tipologia degli ulteriori n. 40 alloggi che via via si renderanno disponibili saranno comunicati all'appaltatore non appena detti alloggi saranno messi a disposizione. I predetti alloggi hanno diverse metrature, per favorire accoglienze di nuclei numerosi, singoli e/o coabitazioni. L'Azienda ASP fornisce evidenza della conformità degli alloggi (prima dell'utilizzo degli stessi) in termini edilizi (agibilità/abitabilità, conformità degli impianti).

3.16. Il servizio, inoltre, prevede incontri di valutazione del progetto da farsi presso i servizi di presa in carico.

3.17. Tutte le attività e le prestazioni a favore degli utenti del servizio, dovranno essere realizzate attraverso la predisposizione di un Progetto Individuale in stretta connessione con gli operatori pubblici, con qualifica professionale e personale del terzo settore che opera ordinariamente nel campo della povertà e dell'esclusione sociale.

3.18. Sia l'ex studentato Battiferro che il residence Galaxy presentano zone e spazi comuni che gli inquilini potranno utilizzare e che rappresentano i luoghi nei quali avviene lo scambio e la collaborazione tra le reti associative e partecipative e le Istituzioni. Il lavoro di collaborazione è spinto dalla convinzione che i legami sociali siano fonte di benessere diffuso e che essi possano nascere sia a livello istituzionale che a livello di cittadinanza e comunità.

3.19. I progetti/laboratori di comunità hanno come obiettivo la cura dei luoghi nei quali le attività vengono svolte, l'accesso agli inquilini e ai residenti, la creazione di spazi e attività legate a esigenze particolari del territorio e a bisogni specifici delle persone che lo vivono.

#### 4. Livelli di qualità del servizio.

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. 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.

4.4. 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 predisponde un sistema per la rilevazione e gestione delle segnalazioni delle "non conformità" e dei reclami meglio specificate all'art.8.

4.5. 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 nel sistema GARSIA;

b) raccolta sistematica dei dati e delle informazioni in base agli indicatori condivisi con ASP utili a garantire un monitoraggio del fenomeno del disagio sociale in città 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.

5. Condizioni essenziali di sviluppo in termini di sicurezza.

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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) i nominativi degli addetti al pronto soccorso, antincendio ed evacuazione dei lavoratori e, comunque, alla gestione delle emergenze per ciascuna sede di lavoro;

a.5) il nominativo del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, aziendale o territoriale, ove eletto o designato;

a.6) il nominativo del medico competente ove previsto;

a.7) il nominativo del responsabile del servizio di prevenzione e protezione;

a.8) il nominativo del Responsabile Coordinatore per ciascun servizio affidato;

a.9) 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'elenco delle sostanze e preparati pericolosi che verranno eventualmente utilizzate; con le relative schede di sicurezza;

f) l'individuazione delle misure preventive e protettive adottate in relazione ai rischi connessi alle proprie procedure di lavoro;

g) l'elenco dei dispositivi di protezione individuale forniti ai lavoratori occupati.

5.4. 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.

5.5. 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.

5.6. Con riferimento a quanto previsto dall'art 26 comma 3 del D. Lgs. 81/08 il datore di lavoro committente redige e allega alla documentazione di gara il documento unico di valutazione dei rischi con l'indicazione delle misure da adottate per eliminare o, ove ciò non è possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenze. All'interno del DUVRI sono esplicitati e calcolati gli oneri della sicurezza, di cui all'art 26 comma 5 del D. Lgs. 81/08.

5.7. 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 favori l'informazione reciproca tra i lavori delle diverse imprese presenti nei luoghi interessati dallo svolgimento delle attività. In occasione della prima riunione sarà preliminarmente svolto un sopralluogo presso le sedi individuate per lo svolgimento delle attività.

6. 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.

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

8. 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.

9. 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.

10. L'appaltatore individua un responsabile-coordinatore per ciascun servizio affidato, 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. 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.

11. 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.

12. 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 e ad eventuali altri incontri organizzati al bisogno.

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 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:

<b>Attività</b>	<b>I</b>	<b>II</b>	<b>III</b>	<b>IV</b>	<b>VER</b>
Attività di assistenza sociale educativa	25%	25%	25%	25 %	100%

Nota bene: la tabella è puramente esemplificativa e riguarda una scansione annuale, con suddivisione per trimestri.

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

- a) per tutte le attività principali previste e rappresentate da azioni di accompagnamento educativo-assistenziale-pedagogico verranno utilizzati gli spazi presenti presso gli immobili oggetto del presente capitolato e per tutta la durata prevista dello stesso;
- b) per tutte le attività correlate verranno utilizzate anche gli spazi dei servizi coinvolti nella progettazione individuale e sedi delle realtà del pubblico e del privato sociale di quartiere;
- c) per le attività amministrative richieste l'appaltatore utilizzerà spazi propri.

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. Tali oneri comprensivi (a titolo esemplificativo e non esaustivo) delle spese relative a trasporti, auto di servizio, carburanti, ecc. si intendono ad esclusivo e totale carico dell'Appaltatore.

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:

<b>Tipologia di prestazione</b>	<b>Dimensionamento/volumi/quantità</b>
---------------------------------	--

Attività principale Servizi sociali di accompagnamento (attività educativo-assistenziale-pedagogica)	80%
Attività secondaria Servizi di riparazione e manutenzione vari	16,1%
Attività secondaria Servizi di pulizia	3,9%

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

<b>Tipologia di prestazione</b>	<b>Dimensionamento/volumi/quantità</b>
Attività principale Servizi sociali di accompagnamento (attività educativo-assistenziale-pedagogica)	80%
Attività secondaria Servizi di riparazione e manutenzione vari	16,1%
Attività secondaria Servizi di pulizia	3,9%

#### **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:

<b>Condizioni particolari di esecuzione dell'appalto</b>	<b>Esigenze sociali ed ambientali garantite dalle particolari condizioni di esecuzione</b>
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 nuclei residenti nel Comune di Bologna, che versano in condizioni di fragilità e vulnerabilità sociale e abitativa. Il servizio è rivolto a:

- a) nuclei dimoranti in alloggi gravati da ordinanza di sgombero (per calamità naturale, a seguito di dichiarazione di inagibilità /o inabilità o da procedimento di esecuzione di rilascio;
- b) nuclei dimoranti in spazi procurati temporaneamente dai servizi sociali od ospitati da terzi per i quali la dimissione sia motivata e prevista in tempi certi;
- c) nuclei dimoranti in spazi impropriamente adibiti in alloggio o in altre soluzioni abitative precarie, improprie e per i quali si ravvisino rischi e/o pericoli per l'incolumità delle persone qualora non si intervenga e provveda ad una soluzione della condizione abitativa.

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: a) avere un disagio psichico e fisico certificato e non; b) essere di cultura e formazione linguistica straniera; c) provenire da anni di assistenza e, conseguenzialmente, possono richiedere azioni/tempi diversi ai fini del raggiungimento dell'autonomia; d) essere nuclei numerosi con la presenza di più minori.
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 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.

<b>Parte Terza</b>	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:

<b>Modulo operativo</b>	<b>Area di attività/Prestazioni</b>	<b>Qualifica risorse umane</b>	<b>Dimensionamento organizzativo atteso/minimo</b>
Assistenza educativa	Area educativa assistenziali	Educatore professionale Cat. D2 CCNL Coop Sociali	171 ore settimanali
Assistenza pedagogica a favore dei minori	Area pedagogica	Pedagogista Cat. E2 CCNL Coop Sociali	20 ore settimanali
Interventi di coordinamento	Area di coordinamento del progetto	Coordinatore di unità operativa Cat. E1 CCNL Coop Sociali	38 ore settimanali
Interventi di supporto alla gestione strutture e progetti	Area di supporto tecnico	Operatore tecnico dell'assistenza Cat. C1 CCNL Coop Sociali	38 ore settimanali
Pulizia giornaliera	Igiene	Addetto alle pulizie Cat. A1 CCNL Coop Sociali	27 ore settimanali

Struttura "Battiferro"

**PULIZIE:** la pulizia degli spazi comuni e dello spazio esterno dovrà garantire un servizio minimo pari a 3 ore, da svolgersi il lunedì, il mercoledì e il venerdì, in orario che non arrechi particolare disturbo agli ospiti della struttura, da individuarsi prevalentemente nell'orario compreso tra le 9 e le 13.

Le ore totali di pulizia settimanale garantite non dovranno dunque essere inferiori a 9 ore/settimana.

#### Struttura "Galaxy"

PULIZIE: la pulizia degli spazi comuni e dello spazio esterno dovrà garantire un servizio minimo pari a 3 ore, da svolgersi dal lunedì al sabato (domenica esclusa) in orario che non arrechi particolare disturbo agli ospiti della struttura, da individuarsi prevalentemente nell'orario compreso tra le 9 e le 13.

Le ore totali di pulizia settimanale garantite non dovranno dunque essere inferiori a 18 ore/settimana.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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 a al pagamento delle fatture.

9. 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.

10. 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.

11. 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, con particolare attenzione alle politiche e interventi sull'abitare. 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.

12.1 Oltre alle funzioni richieste e previste nel presente capitolato, il coordinatore responsabile tecnico del progetto 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;
- 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.

12.1.1. Per la complessità e particolarità del servizio è richiesto che il responsabile tecnico abbia almeno due anni di 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

12.2. Oltre alle funzioni richieste e previste nel presente capitolato, gli Educatori Professionali dovranno:

- a) progettare, gestire e verificare gli interventi educativi mirati al recupero, al mantenimento e allo sviluppo delle potenzialità degli utenti del servizio e anche al loro reinserimento sociale. A garanzia di questa funzione principale, l'aggiudicataria dovrà garantire personale con competenze nella costruzione della relazione e nell'organizzazione delle risorse al fine di supportare il percorso individuale;
- b) lavorare con l'utente e con la comunità che, attraverso il progetto e percorso di presa in carico, lo vedrà incluso nuovamente. A tal fine è richiesta un'ottima conoscenza del territorio e degli strumenti e interventi del lavoro di comunità.

12.3. Oltre alle funzioni richieste e previste nel presente capitolato, il Pedagogista:

- a) progetta, gestisce e verifica gli interventi educativi e formativi;
- b) monitora e supervisiona tutti gli interventi a valenza educativa e formativa, le attività di orientamento scolastico e professionale;
- c) coadiuva l'equipe fornendo una lettura dei casi più complessi che riportano problemi educativi attivando una progettazione mirata;
- d) lavora sui minori e sulle famiglie ospiti garantendo un sostegno educativo specialistico al bisogno.

13. 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.

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

15. L'aggiudicataria 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.

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. Nel caso di necessità di sostituzione di un operatore, temporaneamente o per lunghi periodi, l'aggiudicataria 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 al necessario passaggio di consegne, quantificato in un minimo di ore 6.

18. L'aggiudicataria 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.

19. 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.

20. 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.

21. 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.

22. 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.

23. 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.

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

25. 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).

**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:

<b>Soggetto produttore</b>	<b>Attività</b>	<b>Interazione organizzativa</b>	<b>Soggetto interlocutore</b>
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.

<b>Parte Quarta</b>	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 e in considerazione della sperimentazione di alcuni servizi oggetto del presente appalto, l'appaltatore dovrà collaborare con ASP e Comune di Bologna all'elaborazione di un sistema di indicatori utili flessibili e volti a valutare il fenomeno del disagio sociale e abitativo nelle diverse sfaccettature. Gli indicatori dovranno prevedere un'analisi e conseguente valutazione in merito alla:

a) condizione economica e sociale effettiva dei nuclei accolti utile ad analizzare il fenomeno, attivare e promuovere una programmazione sempre adeguata e rispondente;

- b) impatto degli interventi sull'autonomia dei nuclei accolti;
- c) impatto degli interventi nel contesto sociale in cui i servizi sono inseriti.

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:

<b>Acquisizione continua</b>	<b>Acquisizione periodica</b>	<b>Acquisizione occasionale</b>
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 del disagio sociale in città 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 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.