

<b>Lotto 3</b>	<b>CAPITOLATO PER L’AFFIDAMENTO DEL LABORATORIO A BASSA SOGLIA DI ACCESSO PER LO SVILUPPO DELLA CAPACITA’ OCCUPAZIONALE (“ABBA”)</b>
--------------------	--

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 e ad essi complementari, compresi nell’allegato IX del d.lgs. n. 50/2016 (Servizi sanitari, servizi sociali e servizi connessi), aventi ad oggetto la gestione di attività di laboratorio a bassa soglia di accesso per lo sviluppo della capacità occupazionale (denominato “ABBA”) riferito all’area adulti in condizione di grave disagio sociale (CPV 85320000-8). Le attività di laboratorio sono svolte in idonea struttura individuata e messa a disposizione dall’appaltatore, debitamente attrezzato per le lavorazioni che si intendono proporre agli utenti/prestatori ai fini dello svolgimento delle attività indicate nel presente appalto.

2. Le prestazioni principali e complementari oggetto del presente appalto, sono individuate in relazione ad attività di sostegno alla crescita personale e professionale di persone adulte, 18-65 anni, che vivono da tempo in condizioni di grave marginalità, che dimorano in centri di accoglienza e protezione sociale e che sono seguiti dai servizi sociali e sanitari territoriali o dai servizi di prossimità e di accoglienza.

3. Tali attività sono programmate e promosse dal Comune di Bologna Area Benessere di Comunità e da ASP Città di Bologna e sono finalizzate al sostegno di adulti in condizioni di

particolare fragilità volte alla promozione delle capacità individuali e orientate all'acquisizione dell'autonomia attraverso lo strumento della formazione e del percorso lavorativo accompagnato e supervisionato.

Il contesto cittadino è da tempo caratterizzato dall'aumento di persone che, a causa di limitazioni soggettive fisiche o conseguenti a basse ed inadeguate competenze professionali, risultano ai margini della società e da essa sono escluse. E' a favore anche di queste persone che vengono attivate politiche e azioni volte all'inclusione che rappresentano uno strumento di crescita personale a partire dall'aumento dell'autostima. La crescita progressiva ed individuale aiuterà la persona a sentirsi soggetto attivo e a partecipare maggiormente alla vita comunitaria avvicinandosi gradualmente ad un processo di inclusione. Le attività che le persone potranno praticare all'interno del laboratorio consentiranno lo sviluppo, il recupero o il mantenimento delle competenze della vita quotidiana e sociale e in taluni casi anche quelle che preludono all'attività lavorativa vera e propria.

<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 di servizi di laboratorio a bassa soglia di accesso per lo sviluppo della capacità occupazionale 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 secondarie".

2.1 Il Laboratorio a bassa soglia di accesso per lo sviluppo della capacità occupazionale, è rivolto a persone adulte 18-65 anni, che vivono da tempo in condizioni di grave marginalità, che dimorano in centri di accoglienza, di protezione sociale e che sono seguiti dai servizi sociali e sanitari territoriali o dai servizi di prossimità e di accoglienza.

2.2. Finalità principale del Laboratorio, è quella di offrire un luogo idoneo dove, attraverso lo strumento del lavoro, la persona possa migliorare la sua formazione, la sua capacità ad adattarsi ai tempi e alle esigenze del mercato del lavoro, ma soprattutto rappresenta un luogo dove recuperare e consolidare le proprie capacità a partire proprio dal recupero della sicurezza in sé stessi.

2.3 L'intervento deve svolgersi seguendo l'orientamento ergo-terapico ove al centro è posta la capacità della persona, non i suoi limiti. Trattandosi di persone in condizione di grave esclusione sociale, è necessario che l'intervento sia sviluppato anche secondo le "linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia" sottoscritte nel novembre 2015 in sede di Conferenza Unificata Stato Regioni.

2.4. La presenza di operatori, la cura degli ambienti, il lavoro integrato con i servizi sociali e sanitari del territorio, devono garantire occasione di lavoro in un ambiente protetto e non discriminante. Obiettivo del servizio dovrà essere quello di:

a) recuperare e riattivare capacità e competenze individuali anche attraverso la supervisione e l'affiancamento di personale qualificato;

b) garantire percorsi individuali nel rispetto dei tempi e delle capacità personali dove la persona viene posta al centro di un percorso di crescita, diventando così un luogo alternativo e diverso da quello esterno che tende ad escludere la fascia più debole della popolazione;

- c) garantire una piccola entrata economica che possa, insieme all'acquisizione di competenze, rafforzare il senso di dignità e di autonomia;
- d) garantire una continuità con la realtà esterna, attraverso l'aiuto di operatori professionali che manterranno rapporti con i servizi invianti e con le varie realtà del lavoro e della formazione.

2.5. Illustrazione delle specifiche tecniche. Tutte le attività verranno svolte secondo la seguente modalità:

<b>ATTIVITA'</b>	<b>Laboratorio a bassa intensità</b>
<b>Obiettivo</b>	Graduale acquisizione di competenze e di fiducia in sé in un ambiente controllato e supervisionato che rispetta tempi e differenze individuali
<b>Modulo orario</b>	Dal lunedì al venerdì Primo turno dalle ore 10.00 alle ore 13.00 Secondo turno dalle ore 13.30 alle ore 16.30
<b>Sviluppo progettuale</b>	Di norma 3 mesi rinnovabili Con pagamento al prestatore(**) effettuato nei termini previsti dal contratto attivato dall'appaltatore
<b>Contenuto</b>	a) Attivazione dell'intervento a seguito della segnalazione effettuata dal servizio di presa in carico dell'utente; b) Colloquio volto alla predisposizione del progetto di inserimento; c) Incontri di monitoraggio con l'utente e il Servizio; d) Conclusione dell'intervento.
<b>Profilo professionale prevalente</b>	Responsabile tecnico di laboratorio Educatore professionale
<b>Volume presunto</b>	12 ore settimanali per ciascun percorso attivato

<b>ATTIVITA'</b>	<b>Laboratorio a media intensità</b>
<b>Obiettivo</b>	Consolidamento delle abilità acquisite nel precedente percorso di bassa intensità o di abilità già possedute dalla persona. Offerta di attività maggiormente complesse, da svolgere con un monte ore superiore sempre in ambiente supervisionato con possibilità di volgere verso percorsi di tirocini di tipo inclusivi
<b>Modulo orario</b>	Dal lunedì al venerdì in orario da concordare in base al progetto individuale
<b>Sviluppo progettuale</b>	Di norma 3 mesi rinnovabili Con pagamento al prestatore(**) effettuato nei termini previsti dal contratto attivato dall'appaltatore
<b>Contenuto</b>	a) Attivazione dell'intervento a seguito della valutazione di sostenibilità di un percorso più impegnativo; b) Colloquio volto alla predisposizione del progetto; c) Incontri di monitoraggio con l'utente e il Servizio; d) Conclusione dell'intervento.
<b>Profilo professionale prevalente</b>	Responsabile tecnico di laboratorio Educatore professionale
<b>Volume presunto</b>	20 ore settimanali per ciascun percorso attivato, per un numero indicativo di n. 2/3 percorsi al mese

2.5.1. Le attività del laboratorio dovranno essere svolte in idonea struttura individuata e messa a disposizione dall'appaltatore.

In ogni caso tale struttura dovrà prevedere, quale dotazione minima:

- superficie di almeno 60 mq
- n. 1 bagni

- n. 1 uffici
- dotazione minima: riscaldamento, utenza elettrica, acqua.

2.5.2. Remunerazione dei prestatori: i soggetti che usufruiranno delle possibilità offerte dal servizio vengono denominati convenzionalmente "prestatori" (\*\*). Tale denominazione assume valore convenzionale tra le parti al solo fine di identificare i soggetti impegnati in tali attività di laboratorio e ai soli fini di cui al presente appalto senza che ciò comporti il riconoscimento attuale o futuro di qualsiasi eventuale diritto o pretesa da parte dei soggetti. Tale precisazione dovrà essere contenuta nel regolamento del servizio/disciplina di attività che dovrà essere sottoscritta dal soggetto che verrà accolto in qualità di prestatore all'interno del laboratorio.

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

- a) prima valutazione della segnalazione, contatto con l'utente e con il servizio inviante;
- b) primo colloquio conoscitivo da effettuare insieme al servizio e volto alla presentazione del percorso e alla definizione di obiettivi e tempi di valutazione; apertura della posizione Inail e firma del progetto e del regolamento;
- c) gestione della prima fase di inserimento che dovrà concentrarsi maggiormente sugli aspetti legati all'organizzazione delle attività e alla relazione con altri utenti;
- d) affiancamento tecnico durante tutto il progetto ed eventuale risoluzione di criticità;
- e) colloqui di aggiornamento con il servizio inviante e di monitoraggio con l'utente;
- f) monitoraggio professionale del percorso, effettuato dall'utente, utile a rilevare la necessità di attivazione di percorsi maggiormente qualificanti quali ad esempio il tirocinio formativo;
- g) osservazione degli aspetti che caratterizzano il contesto lavorativo quali: rispetto delle regole, degli orari; relazione con i colleghi; tenuta e rispetto degli impegni nei tempi e modi pattuiti;
- h) osservazione della capacità di relazione dell'utente con la rete sociale e familiare (se esistente);
- i) osservazione della capacità individuale alla cura del sé;
- j) osservazione della capacità individuale al cambiamento, complessa soprattutto nelle persone istituzionalizzate.

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

- a) partecipazione all'equipe accoglienza/prossimità coordinate da ASP Città di Bologna, Tavolo piano freddo coordinato dal Comune di Bologna e ai tavoli di confronto Comune di Bologna, ASP e Azienda UsI attivati al bisogno;
- b) inserimento dati GARSIA;
- c) raccolta sistematica e puntuale 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 in particolare alle esigenze legati al mondo occupazione per una buona programmazione del servizio, per renderlo rispondente e adeguato alle esigenze emergenti. I dati verranno richiesti nelle relazioni semestrali da inviare ad ASP nei modi e tempi definiti con ASP;
- d) coinvolgimento attraverso incontri periodici o raccordi telefonici e/o via mail tutti gli altri servizi coinvolti o da coinvolgere tra cui: servizi di prossimità; strutture di accoglienza; servizi sociali e sanitari territoriali; Ser.t e ambulatorio Mobile AUSL Città di Bologna; SPDC CSM; ASP Città di Bologna.

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

- a) attivazione del percorso individuale di laboratorio;
- b) gestione e verifica della consegna commesse.

2.9. L'appaltatore dovrà altresì garantire:

- a) pulizia giornaliera della struttura utilizzata come laboratorio, servizi compresi (da svolgersi quotidianamente prima o dopo l'accesso degli ospiti);
- b) fornitura del materiale di consumo necessario (carta igienica, detergente, asciugamani);
- c) l'appaltatore intesta a proprio nome le utenze di luce, acqua, gas, tassa rifiuti e telefono della struttura sostenendone i relativi oneri;

d) l'appaltatore fornisce un servizio di farmacia di emergenza consistente in una cassetta di primo soccorso (dotazione minima: garze sterili, tamponi, laccio emostatico, cerotti, disinfettante, pomata antibiotico, pomata lenitiva anti bruciature, ghiaccio secco, forbici) da utilizzarsi anche nel caso di eventuali piccoli infortuni sul lavoro;

3. Profili gestionali. Il processo realizzativo standard dell'attività comprende:

3.1. Il contenuto prevalente delle attività varia in base al progetto individuale, agli obiettivi sostenibili e al grado di autonomia dell'utente.

3.2. Potranno esserci attività:

a) con contenuto prevalentemente tecnico, di sostegno al lavoro;

b) con contenuto sociale ed educativo soprattutto nei confronti degli utenti più fragili;

c) con contenuto puramente amministrativo (inserimento dati, rendicontazione sussidi, ecc).

3.3. Tutte le attività succitate verranno attivate direttamente dal Responsabile del laboratorio, a seguito della richiesta dei servizi inviati e in base alla disponibilità di posti.

3.4. Il percorso inizia nel momento in cui il Responsabile del laboratorio riceve la segnalazione e inizia la valutazione di fattibilità del percorso. L'appaltatore dovrà garantire una prima risposta in termini di presa in carico della richiesta di inserimento presso il laboratorio, entro 2 giorni dal ricevimento della stessa. L'attivazione del percorso avverrà nei tempi stabiliti con il servizio inviante e in base alla disponibilità del laboratorio.

3.5. Caratteristica principale del servizio sarà quella di divenire spazio e opportunità anche e soprattutto per una fascia di popolazione complessa come quella che vive in condizioni di grave marginalità ed esclusione sociale. Centrale per la buona riuscita del percorso risulta la valutazione effettuata dal Responsabile che potrà decidere la tipologia del percorso più adatta per l'utente e potrà inoltre valutare la necessità a fronte di una criticità, di procedere con un approfondimento e una riprogettazione fatta insieme ai soggetti coinvolti nel percorso.

3.6. Il laboratorio è aperto dal lunedì al venerdì, l'appaltatore dovrà garantire due turni uno mattutino e uno pomeridiano indicativamente dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle ore 16.30.

3.7. La frequentazione al laboratorio è vincolata al progetto individuale e potrà prevedere turni diversificati per progetti più avanzati, ha la durata di tre mesi ripetibili per altri tre mesi.

4. Linee-guida per la definizione di prestazioni migliorative per il processo standard (profili generali):

4.1. Inizio dell'intervento dall'arrivo della segnalazione: entro 2 giorni.

4.2. Attivazione di percorsi più qualificanti di inserimento lavorativo o in percorsi di formazione professionale, anche in forma di tirocinio formativo inclusivo, attivabili nella collaborazione con il territorio, sulla base di rapporti già consolidati tra l'appaltatore e altri soggetti della rete.

4.3. Le attività previste nel presente capitolato speciale sono realizzate nel territorio del Comune di Bologna presso idonea struttura che l'appaltatore individua e mette a disposizione, debitamente attrezzata per le lavorazioni adatte allo scopo che si intende raggiungere, ed in relazione alle commesse che l'appaltatore reperirà in autonomia.

4.4. L'accesso al laboratorio avviene esclusivamente e prioritariamente su segnalazione dei servizi di accoglienza e di prossimità del Comune di Bologna, ma anche su segnalazione dei servizi sociali o sanitari istituzionali territoriali. L'accesso può avvenire anche su segnalazione dei servizi del privato sociale rispettando la priorità dei servizi comunali.

4.5. La procedura prevede l'invio da parte del servizio di riferimento dell'utente, di una scheda di segnalazione che verrà valutata dal Responsabile del laboratorio, il quale verificherà la congruità e la possibilità di inserimento effettuando anche incontri di servizio o individuali con l'utente.

4.6. Il percorso e la durata dovrà essere sempre coerente con la valutazione individuale e il conseguente progetto.

4.7. Il laboratorio per le particolari caratteristiche dell'utenza dovrà garantire attività flessibili e diversificate sempre sostenute da adeguato e costante affiancamento educativo e orientate alla crescita personale.

4.8. L'appaltatore dovrà reperire in autonomia le commesse utili a garantire le diverse attività.

4.9. L'appaltatore dovrà garantire flessibilità e diversificazione anche negli orari dei turni di lavoro, da orari minimi per coloro che ancora non sono in grado di sostenere ritmi intensi di lavoro a orari superiori per coloro che dimostrano di avere maggiori capacità/esperienza.

4.10. Indicativamente la gestione delle attività dovrà essere la seguente:

a) un livello a bassa intensità di impegno pari a turni di 3 ore massimo al giorno (con pagamento al prestatore effettuato nei termini previsti dal contratto attivato). I lavori svolti possono essere ad esempio quelli di assemblaggio meccanico, elettrico e di confezionamento. Il compenso sarà a carico ed erogato dall'appaltatore;

b) un livello di intensità di lavoro media pari ad un massimo di 20 ore settimanali (con pagamento al prestatore effettuato nei termini previsti dal contratto attivato). I lavori svolti sono più complessi (es. restauro vecchi mobili; riparazione cicli).

Il compenso sarà a carico ed erogato dall'appaltatore;

In entrambi i suddetti casi, l'appaltatore utilizza strumenti di contrattazione previsti dalla legislazione statale e regionale, potendo ricorrere anche a strumenti professionalizzanti (es. tirocini formativi di cui alla L.R. del 30 luglio 2015 n.14) o strumenti di lavoro flessibili (es. voucher).

4.11. Il percorso prevede 3 mesi di inserimento e di osservazione con possibilità di proroga in accordo con il servizio inviante.

4.12. Tutte le attività e le prestazioni a favore degli utenti del laboratorio, dovranno essere realizzate attraverso la predisposizione di un Progetto individuale e sempre in connessione con gli operatori e i servizi coinvolti.

5. Livelli di qualità del servizio.

5.1. 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, nel rispetto delle norme sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, di cui si farà esclusiva parte diligente.

5.2. ASP Città di Bologna 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.

5.3. 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, alle presenza in servizio ed al rispetto degli orari dei propri operatori impegnati negli interventi attivati.

5.4. 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. Predisporre un sistema per la rilevazione e gestione delle segnalazioni delle "non conformità" e dei reclami meglio specificato all'art. 8.

5.5. L'appaltatore dovrà collaborare con ASP e Comune di Bologna alla elaborazione di un sistema di indicatori aggiuntivi, utili e flessibili, volti a valutare il fenomeno della occupabilità nella popolazione afferente al laboratorio e per verificare l'efficacia delle azioni promosse dallo stesso.

6. Conformità del servizio a parametri operativi stabiliti.

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

6.2. 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.

6.3. 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 il 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.

6.4. È fatto obbligo all'appaltatore, al fine di garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, di attenersi strettamente a quanto previsto dalle normative vigenti in materia (d.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e ss. mm. e ii.). In particolare l'aggiudicataria:

a) è tenuta a provvedere all'adeguata istruzione del personale addetto, nonché agli 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.

6.5. Qualora l'aggiudicataria si avvalga di imprese nell'ambito del subappalto è tenuta ad adempiere agli obblighi di informazione, coordinamento e cooperazione con particolare riferimento a quanto previsto dall'art 26 del d.lgs. n. 81/2008.

6.6. Contestualmente all'avvio delle prestazioni contrattuali l'Appaltatore deve comunicare formalmente ad ASP Città di Bologna il nominativo del proprio Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

7. Linee guida per la definizione di prestazioni migliorative per il processo standard (profilo tecnico-prestazionale).

7.1. Messa a disposizione di professionisti qualificati ed esperti nell'orientamento e counseling per sostenere percorsi di crescita e cambiamento;

7.2. Attivazione di collaborazioni con enti di formazione per attivare percorsi occupazionali alternativi al laboratorio;

7.3. 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.

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 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, salvo 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 contratto sono ammesse nei casi stabiliti dall'art. 106 del d.lgs. n. 50/2016, secondo la regolazione prevista dal contratto.

#### **Art. 4**

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

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

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

<b>Attività</b>	<b>I</b>	<b>II</b>	<b>III</b>	<b>IV</b>	<b>VER</b>
Servizi sociali e di supporto	25%	25%	25%	25%	100%

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

<b>Attività</b>	<b>Fase</b>	<b>Luogo di realizzazione</b>
Laboratorio di assemblaggio/confezionamento e montaggio	Continuativa: Svolgimento durante tutto l'anno della durata dell'appalto	Struttura individuata e messa a disposizione dall'appaltatore
Attività educativa, verifica e ridefinizione del progetto	Svolgimento durante tutto l'anno della durata dell'appalto	Presso i locali dei servizi segnalanti e presso il laboratorio individuato e messo a disposizione dall'appaltatore

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

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

#### **Art. 5**

#### **(Dimensionamento complessivo/entità dell'appalto)**

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

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

Attività principale servizi sociali educativi e di supporto	96%
Attività secondaria servizi di pulizia	4%

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 educativi e di supporto	96%
Attività secondaria Servizi di pulizia	4%

**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 finalizzate al sostegno di adulti in condizioni di particolare fragilità volte alla promozione delle capacità individuali e orientate all'acquisizione dell'autonomia attraverso lo strumento della formazione e del percorso lavorativo accompagnato e supervisionato.

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

<b>Elementi particolari</b>	<b>Incidenza per i destinatari dell'appalto</b>
Condizioni particolari relative a situazioni di determinati gruppi di soggetti.	I soggetti fruitori del servizio possono avere un disagio psichico e fisico certificato e non Una quota di soggetti fruitori è di cultura e formazione linguistica straniera. Una quota di soggetti hanno ancora una dipendenza attiva da sostanze
Condizioni particolari di contesto.	I soggetti fruitori del servizio possono essere legati a contesti multi-problematici caratterizzati da diffusa esposizione a condizioni di vulnerabilità, tale da rendere complesso il percorso di acquisizione di competenze.

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

1. L'appaltatore assicura ai soggetti fruitori del servizio oggetto del presente appalto i livelli qualitativi dichiarati dalla Carta dei servizi adottata dall'Azienda e predispone un sistema per la gestione delle segnalazioni e dei reclami.
2. L'appaltatore assicura la ricezione delle segnalazioni e dei reclami presentati dai fruitori del servizio mediante un sistema di monitoraggio e di elaborazione, finalizzato a garantire risposta immediata per l'assistenza. In particolare rispetto a ciascuna segnalazione, "non conformità", "reclamo", da parte dell'Appaltatore dovrà essere documentata a stretto giro e, comunque, in tempi congrui rispetto al contenuto delle segnalazioni. L'adeguata presa in carico del caso e l'adozione di opportune azioni immediate per la gestione dell'evento, azioni correttive e azioni preventive, con indicazione di modalità, tempi di risoluzione e responsabile delle azioni.
3. L'appaltatore riporta tutte le informazioni relative a segnalazioni e reclami, nonché agli interventi di assistenza in risposta agli stessi in un rapporto settimanale per il referente organizzativo dell'Azienda.
4. L'Azienda, qualora riceva segnalazioni o reclami in ordine al servizio oggetto del presente appalto, inoltra le informazioni essenziali all'appaltatore, per gli interventi di assistenza e di risposta. L'appaltatore deve, in ogni caso, documentare gli interventi posti in essere per la trattazione immediata delle problematiche segnalate, nonché azioni correttive e azioni preventive, con indicazione di modalità, tempi di risoluzione e responsabile delle azioni.

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

1. Il contratto, relativo al presente appalto, ha durata di un anno dalla sua stipulazione.
2. La durata del contratto può essere prorogata per un periodo massimo di sei mesi, salvo 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.

2. 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 e sanitari, servizi di prossimità e strutture di accoglienza e con ASP Città di Bologna e le funzioni di informazione e comunicazione intra ed extra organizzative

3. 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.

4. 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 (sulla base dello standard minimo indicato al precedente art. 3 comma 2.5.1 - da commisurarsi in via proporzionale a seconda della dimensione dell'immobile):

<b>Modulo operativo</b>	<b>Area di attività / Prestazioni</b>	<b>Qualifica risorse umane</b>	<b>Dimensionamento organizzativo atteso/minimo</b>
Attività educative di supporto al percorso	coordinamento progetto e supporto al percorso di laboratorio	Educatore professionale Cat. D2 CCNL Coop sociali	76 ore settimanali
Attività di responsabile tecnico	responsabile tecnico di laboratorio	Coordinatore di unità operativa Cat. E1 CCNL Coop sociali	4 ore settimanali
Pulizia giornaliera	Igiene	Addetto alle pulizie Cat. A1 CCNL Coop Sociali	da stabilire in funzione della superficie immobile e all'attività di laboratorio

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

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

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

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

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

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

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

12. Per lo svolgimento del servizio l'appaltatore dovrà garantire un organico in grado di rispondere alle particolari esigenze dell'utenza prevista. Dovrà, quindi, prevedere figure tecnico-professionali disponibili alla costante conoscenza del territorio in riferimento soprattutto al fenomeno della grave emarginazione adulta, nelle diverse forme e nei suoi repentini cambiamenti. Personale capace di costruire relazioni con l'utenza e con gli altri servizi che fanno assistenza sul territorio in un'ottica di co-progettazione costante. Nello specifico l'aggiudicataria dovrà garantire:

- a) educatore professionale con funzioni di coordinamento e con funzioni di monitoraggio e affiancamento educativo durante il percorso di laboratorio;
- b) referente tecnico di laboratorio con funzioni tecniche specifiche legate alla particolarità di alcune attività.

13. L'appaltatore dovrà inoltre attivare collaborazioni con la rete dei servizi sociali e sanitari del pubblico e del privato sociale, con i servizi di prossimità e con le strutture di accoglienza.

14. Tutto il personale deve partecipare a costanti momenti formativi realizzati dall'aggiudicataria che dovrà garantire anche un percorso di supervisione per l'equipe operativa del servizio.

15. 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.

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

17. 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.

18. 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.

19. 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, per garantire la massima continuità di servizio in termini di qualità, nonché il necessario passaggio di consegne, quantificato in un minimo di ore 6.

20. 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.

21. 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.

22. 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.

23. 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.

24. 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.

25. 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.

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

27. 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’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:

<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 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.

<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, 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
----------------------	------------	-------------------------------------

Crescita personale e sviluppo dell'autonomia e capacità occupazionale	1) n. percorsi attivati / n. percorsi terminati in coerenza con gli obiettivi; 2) n. passaggi dal livello di bassa intensità a media intensità 3) n. inserimenti lavorativi diversi dal laboratorio	n. percorsi attivati oltre il numero minimo previsto
---	---	--

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 nel sistema Garsia	1. raccolta sistematica dei dati e delle informazioni in base agli indicatori condivisi con ASP e Comune di Bologna utili a garantire una buona programmazione del servizio al fine di renderlo rispondente ed adeguato alle esigenze emergenti. I dati verranno richiesti nelle relazioni semestrali da inviare ad ASP in modi e tempi definiti a seguito dell'aggiudicazione; 2. raccolta sistematica dati riferita ai percorsi attivati, conclusi e interrotti, da inviare tramite report a fine mese	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

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

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

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

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