CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Servizio di supporto nell'accoglienza del pubblico presso gli sportelli sociali del Servizio Sociale Territoriale, presso lo Sportello per il Lavoro e del servizio di supporto del caregiver.

Codice unico intervento S01232710374201900067

Art. 1 – Oggetto dell'appalto

Il presente capitolato definisce il servizio finalizzato al supporto nell'accoglienza del pubblico presso gli sportelli sociali del Servizio Sociale Territoriale, presso lo Sportello per il Lavoro e il servizio finalizzato al supporto del caregiver. come meglio dettagliato nell'allegato PARTE B - DISPOSIZIONI TECNICHE SPECIFICHE

Art. 2 – Durata dell'appalto

La durata dell'appalto è di 30 mesi a partire dalla data di avvenuta stipula del contratto o dall'eventuale esecuzione in via d'urgenza qualora disposta. Il periodo di riferimento va dal 01/07/2021 sino al 31/12/2023.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata pari a 2 anni. La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 3 mesi prima della scadenza del contratto originario.

L'Amministrazione ha facoltà di prorogare il contratto limitatamente al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente. In tal caso, il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni.

Alla scadenza naturale del contratto, lo stesso si ritiene cessato senza necessità di disdetta alcuna da parte dell'Amministrazione Comunale.

Art. 3 – Valore dell'appalto

L'importo dell'appalto nel periodo di riferimento è pari a euro 1.506.260,00 oneri fiscali esclusi (comprensivo di euro 1.481.260,00 per costi stimati della manodopera ai sensi dell'art.23, comma 16. D.Lgs. 50/2016).

L'importo viene corrisposto all'aggiudicatario previa presentazione di regolare fattura a cadenza trimestrale, come meglio specificato all'art. 5. Per l'appalto di servizi oggetto del presente Capitolato non è richiesta la redazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (D.U.V.R.I.) e gli oneri per la sicurezza per interferenze, per il tipo di attività e modalità del servizio, è pari a zero.

Art. 4 – Modalità di espletamento del servizio

Le modalità di esecuzione del servizio sono quelle indicate nell'allegato PARTE B al presente capitolato speciale d'appalto.

Art. 5 – Condizioni di pagamento e obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari

Il pagamento del corrispettivo è effettuato con cadenza trimestrale, a fronte della regolare emissione di fatture e subordinatamente al riscontro di regolarità delle prestazioni.

Le fatture elettroniche devono essere compilate e inviate secondo le leggi vigenti, redatte in lingua italiana ed essere intestate a:

Comune di Bologna – Area Welfare e Promozione del Benessere di Comunità, C.F. 01232710374 Piazza Liber Paradisus, 10 – 40129 Bologna.

Il Comune può accettare solo ed esclusivamente fatture trasmesse in formato elettronico secondo il formato di cui all'Allegato A "Formato della fattura elettronica" del Decreto Ministeriale n. 55 del 3 aprile 2013 che ha fissato, unitamente al successivo art. 25 del DL 66/2014, la decorrenza degli obblighi di fatturazione elettronica nei rapporti con la Pubblica Amministrazione ai sensi della Legge 244/2007, art. 1, commi da 209 a 214.

In base a quanto disposto dall'art. 1 comma 629 lettera b) della Legge di Stabilità che modifica il D.P.R.633/72 introducendo l'art. 17-ter, si applica lo "split payment", ossia il versamento dell'IVA, da parte degli enti pubblici, direttamente all'Erario. Il Comune perciò paga al fornitore il solo corrispettivo (imponibile) della prestazione o cessione di beni, mentre la quota di IVA viene versata all'Erario.

Il pagamento viene effettuato dalla Tesoreria comunale, a mezzo di mandato, entro il termine di 30 giorni dalla data di ricevimento delle singole fatture. Tale termine può essere sospeso nel periodo di fine anno (indicativamente dal 15-31 dicembre) per le esigenze connesse alla chiusura dell'esercizio finanziario.

L'eventuale importo per gli interessi di mora sarà determinato in base al tasso di riferimento BCE, periodicamente pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, a cui viene aggiunta una maggiorazione di 8 (otto) punti percentuali.

Sono a carico dell'impresa le spese derivanti da specifiche richieste relative a particolari modalità di pagamento, come accrediti in c/c bancari o postali.

Ai sensi dell'art. 3 della legge n. 136/2010, l'appaltatore si assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari relativamente al presente appalto, per cui tutte le transazioni relative al presente appalto devono essere effettuate utilizzando uno o più conti correnti bancari o postali accesi presso banche o presso la società Poste italiane Spa, dedicati anche non in via esclusiva, esclusivamente tramite bonifico bancario o postale ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. A tal fine, l'appaltatore si impegna a comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o nel caso di conti

correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

L'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della legge n. 136/2010, ne dà immediata comunicazione alla stazione appaltante e alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia in cui ha sede la stazione appaltante.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione di diritto del contratto. Si richiamano le clausole risolutorie e le sanzioni previste dalla Legge n. 136/2010 e successive modificazioni. Ai sensi dell'art. 8, comma 1, lett. a) D.L. 76/2020, l'esecuzione in via d'urgenza del contratto è sempre autorizzata ai sensi dell'articolo 32, comma 8, del decreto legislativo n. 50 del 2016, nelle more della verifica dei requisiti di cui all'articolo 80 del medesimo decreto legislativo, nonché dei requisiti di qualificazione previsti per la partecipazione alla procedura. Se si è dato avvio all'esecuzione del contratto in via d'urgenza, l'appaltatore ha diritto al rimborso delle spese sostenute per le prestazioni espletate su ordine del Responsabile Unico del procedimento/direttore dell'esecuzione.

Art. 7 – Anticipazione

Ai sensi dell'art. 35 comma 18 del D.lgs 50/2016 sul valore del contratto di appalto viene calcolato l'importo dell'anticipazione del prezzo pari al 20 per cento da corrispondere all'appaltatore entro quindici giorni dall'effettivo inizio della prestazione. L'erogazione dell'anticipazione, consentita anche nel caso di consegna in via d'urgenza, ai sensi dell'articolo 32, comma 8, del presente codice, è subordinata alla costituzione di garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa di importo pari all'anticipazione maggiorato del tasso di interesse legale applicato al periodo necessario al recupero dell'anticipazione stessa secondo il cronoprogramma della prestazione. La predetta garanzia è rilasciata da imprese bancarie autorizzate ai sensi del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, o assicurative autorizzate alla copertura dei rischi ai quali si riferisce l'assicurazione e che rispondano ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano la rispettiva attività. La garanzia può essere, altresì, rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'albo degli intermediari finanziari di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385. L'importo della garanzia viene gradualmente ed automaticamente ridotto nel corso della prestazione, in rapporto al progressivo recupero dell'anticipazione da parte delle stazioni appaltanti. Il beneficiario decade dall'anticipazione, con obbligo di restituzione, se l'esecuzione della prestazione non procede, per ritardi a lui imputabili, secondo i tempi contrattuali. Sulle somme restituite sono dovuti gli interessi legali con decorrenza dalla data di erogazione della anticipazione. Ai sensi dell'art. 207 D.L. 34/2020 convertito con Legge 77/2020, per le procedure avviate fino alla data del 30 giugno 2021 l'importo dell'anticipazione prevista dall'articolo 35, comma 18, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n.50, può essere incrementato fino al 30 per cento, nei limiti e compatibilmente con le risorse annuali stanziare per ogni singolo intervento a disposizione della stazione appaltante. La determinazione dell'importo massimo attribuibile viene effettuata dalla stazione appaltante tenendo conto delle eventuali somme già versate a tale titolo all'appaltatore.

Art. 8 – Modifiche contrattuali

Nel corso dell'esecuzione del contratto sono ammesse modifiche contrattuali nei casi e nei termini previsti dall'art. 106 del D. Lgs. n. 50/2016. Tutte le eventuali modifiche devono essere autorizzate dal RUP. In caso di variazioni non disposte dal Direttore dell'esecuzione, quest'ultimo fornisce all'appaltatore le disposizioni per la rimessa in pristino della situazione originaria preesistente con spese a carico dello stesso appaltatore.

La stazione appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può imporre all'Appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto. L'Appaltatore non può far valere alcun diritto alla risoluzione del contratto. È esclusa qualsiasi revisione dei prezzi.

Art. 9 – Obblighi nei confronti del personale

Il rapporto di lavoro con il personale dipendente od incaricato per lo svolgimento delle prestazioni dovrà essere regolato dalle vigenti norme sui contratti di lavoro, nel rispetto delle vigenti leggi e regolamenti, ivi compresi quelli disciplinanti l'esercizio delle attività professionali nonché delle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori, compatibilmente con la natura giuridica dell'aggiudicatario.

E' a carico dell'aggiudicatario ogni onere retributivo, assicurativo e previdenziale riguardante il personale impegnato nelle attività previste nel presente capitolato.

Il personale addetto dovrà essere regolarmente incaricato dei compiti affidatigli previa stipulazione con la ditta contraente di apposito contratto, secondo le modalità previste e consentite dalla normativa vigente.

L'aggiudicatario è tenuto all'osservanza delle disposizioni del D.Lgs 81/08 e seguenti.

L'Amministrazione Comunale resterà estranea a qualunque controversia che dovesse eventualmente sorgere tra il personale e l'aggiudicatario.

L'aggiudicatario è responsabile di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale delle maestranze addette ai lavori di cui al presente capitolato.

L'aggiudicatario dovrà osservare nei riguardi dei propri dipendenti, le leggi, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro di settore e dagli accordi sindacali integrativi vigenti, nonché rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori o soci.

E' fatto carico alla stessa di dare piena attuazione nei riguardi del personale dipendente, agli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie ed a ogni altro patto di lavoro stabilito per il personale stesso.

ART. 10 – Garanzie e Coperture assicurative

L'aggiudicatario così come disciplinato dall'art. 103 del D. Lgs. 50/2016, per la sottoscrizione del contratto deve costituire

una garanzia, denominata "garanzia definitiva" a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'art. 93, commi 2 e 3 del D. Lgs. 50/2016, pari al 10 per cento dell'importo contrattuale e tale obbligazione è indicata negli atti e documenti a base dell'affidamento.

Al fine di salvaguardare l'interesse pubblico alla conclusione del contratto nei termini e nei modi programmati in caso di aggiudicazione con ribassi superiori al dieci per cento la garanzia da costituire è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento. Ove il ribasso sia superiore al venti per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al venti per cento.

La mancata prestazione della garanzia definitiva è motivo di decadenza dell'affidamento con conseguente affidamento al secondo classificato.

Il soggetto aggiudicatario dell'appalto, con effetti dalla data di decorrenza del contratto, si obbliga a stipulare con primario assicuratore (e a mantenere in vigore per tutta la durata del contratto, suoi rinnovi e proroghe) un'adeguata copertura assicurativa, come:

* Responsabilità Civile verso terzi (R.C.T.) per i danni cagionati a terzi (tra i quali il Comune di Bologna) in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività oggetto dell'appalto, comprese tutte le operazioni ed attività necessarie, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccezionata. Tale copertura RCT dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a 2.000.000,00 per sinistro e prevedere tra le altre condizioni

anche la specifica estensione a :

-committenza di lavori e servizi;

-danni a cose di terzi di cui l'assicurato debba rispondere;

-danni a cose in consegna e/o custodia;

-danni subiti da persone non in rapporto di dipendenza con l'aggiudicatario, che partecipino all'attività oggetto

dell'appalto a qualsiasi titolo (volontari, collaboratori, ecc.);

-danni cagionati a terzi da persone non in rapporto di dipendenza con l'aggiudicatario, che partecipino all'attività oggetto dell'appalto a qualsiasi titolo (volontari, collaboratori, ecc.) inclusa la loro responsabilità personale;

-interruzioni o sospensioni di attività industriali, commerciali, agricole, artigianali o di servizio o da mancato uso a seguito di sinistro garantito da polizza;

* Responsabilità Civile verso i prestatori di lavoro (RCO) per infortuni sofferti da prestatori di lavoro addetti all'attività svolta, ed oggetto dell'appalto dei quali l'aggiudicatario sia tenuto a rispondere ai sensi di legge. Sono prestatori di lavoro: i lavoratori subordinati e parasubordinati e comunque tutti coloro dei quali l'aggiudicatario si avvalga e per i quali la normativa vigente ponga a carico dello stesso l'iscrizione INAIL, inclusi borsisti, stagisti, corsisti, titolari e soci dell'aggiudicatario, compresi i lavoratori titolari di contratti atipici e comprese tutte le operazioni ed attività necessarie, accessorie e complementari, nessuna esclusa ed eccezionata.

Tale copertura dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a € 2.000.000,00 per sinistro e € 1.000.000,00 per persona e prevedere, tra le altre condizioni, anche l'estensione al cosiddetto "Danno biologico", l'estensione ai danni non rientranti nella disciplina INAIL, le malattie professionali e la "Clausola Buona Fede INAIL".

La durata delle suddette polizze deve essere almeno pari alla durata del contratto o se inferiore dovranno essere prodotti alla scadenza anniversaria i documenti di rinnovo delle polizze assicurative.

Copia di tali polizze, e delle eventuali, successive variazioni o appendici, dovrà essere trasmessa all'Area Welfare e promozione del Benessere della Comunità prima della sottoscrizione del contratto.

L'operatività o meno delle coperture assicurative predette, così come l'eventuale approvazione espressa dall'Amministrazione sull'assicuratore prescelto dal soggetto aggiudicatario, non esonerano lo stesso dalle responsabilità di qualunque genere su di esso incombenti né dal rispondere di quanto non coperto – in tutto o in parte -dalle suddette coperture assicurative, avendo esse solo lo scopo di ulteriore garanzia.

Art. 11 – Obblighi di riservatezza e trattamento dei dati personali

L'Appaltatore avrà l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, di non divulgarli in alcun modo e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto. Detto obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio nonché le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che la Società sviluppa o realizza in esecuzione delle presenti prestazioni contrattuali.

L'appaltatore sarà responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti e consulenti degli obblighi di riservatezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Amministrazione Comunale avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l'appaltatore sarà tenuto a risarcire i danni che dovessero derivare all'Amministrazione Comunale.

Art. 12 - Proprietà dei dati

L'aggiudicatario s'impegna a consegnare al solo committente, su supporto cartaceo ed in formato digitale, gli elaborati prodotti, garantendo la massima riservatezza in ordine agli argomenti oggetto della documentazione stessa. Ai risultati verrà data pubblicità previo accordo tra le parti sui criteri (tempi e modi) più opportuni. L'Amministrazione ha diritto all'utilizzazione piena ed esclusiva degli elaborati prodotti anche in caso di revoca dell'incarico.

Art. 13 – Inadempimenti relativi a prestazioni oggetto del contratto - penalità - esecuzione in danno

1. Per il ritardato adempimento delle obbligazioni assunte dagli esecutori, le penali da applicare sono stabilite dal responsabile del procedimento, secondo quanto specificato nei seguenti commi del presente articolo, in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, fermo restando i limiti di importo previsti dall'articolo 113 bis ,comma 4, del D. Lgs. 50/2016., da determinare in relazione all'entità delle

conseguenze legate all'eventuale ritardo.

2. In relazione all'esecuzione del contratto relativo al presente appalto, con riferimento agli obblighi specifici e generali determinati per l'appaltatore nell'ambito del presente contratto, **sono qualificati come inadempimenti, qualora non siano causati da situazioni imprevedibili, i fatti, gli atti ed i comportamenti, per ciascuno dei quali è prevista specifica penalità, di seguito classificati:**

Inadempimento	Gravità	Penale
Ogni caso di mancata conformità rispetto alla pianificazione degli interventi stabiliti dal Capitolato Speciale d'Appalto.	Bassa	€. 000000 corrispondente a quota percentuale dello 0,3 per mille del valore contrattuale.
Mancato rispetto delle prescrizioni del Capitolato Speciale d'Appalto e del contratto in materia di personale, quando non costituenti inadempimenti gravi comportanti la risoluzione.	Significativa	€. 000000 corrispondente a quota percentuale dello 0,4 per mille del valore contrattuale.
Impiego nei servizi di figure professionali diverse da quelle previste in numero e qualifica nel Capitolato Speciale d'Appalto.	Significativa	€. 000000 corrispondente a quota percentuale dello 0,4 per mille del valore contrattuale.
Prestazioni rese in quantità inferiore a quanto previsto dal Capitolato Speciale d'Appalto senza immediata reintegrazione.	Molto Significativa	€. 000000, corrispondente a quota percentuale dello 0,5 per mille del valore contrattuale.
Ritardo grave nell'esecuzione delle prestazioni rispetto al termine stabilito dal Capitolato Speciale d'Appalto.	Molto Significativa	€. 000000, corrispondente a quota percentuale dello 0,5 per mille del valore contrattuale.
Mancata esecuzione o sospensione o abbandono temporaneo (individuato in ore due – 120 minuti) da parte del personale dell'appaltatore delle attività oggetto del Capitolato Speciale d'Appalto e del contratto.	Elevata	€. 000000, corrispondente a quota percentuale del 1 per mille del valore contrattuale.
Svolgimento di attività non autorizzate nell'ambito della gestione del servizio appaltato.	Elevata	€. 000000, corrispondente a quota percentuale del 1 per mille del valore contrattuale.
Mancato rispetto delle indicazioni del Comune di Bologna in ordine alla programmazione della attività	Elevata	€. 000000, corrispondente a quota percentuale del 1 per mille del valore contrattuale.

L'applicazione della penale sarà effettuata dal Comune di Bologna su base giornaliera ossia per ogni giorno in cui si verifichi l'inadempimento, considerando l'effettivo inadempimento (effettivo ritardo nella resa della prestazione rispetto al termine contrattualmente stabilito).

4. In sede di applicazione della prima penale relativa al primo giorno di rilevazione dell'inadempimento, il Comune di Bologna provvede contestualmente a diffidare l'appaltatore dal proseguire nel comportamento non conforme alle previsioni contrattuali.

5. Il direttore dell'esecuzione riferisce tempestivamente al responsabile del procedimento in merito ai ritardi nell'andamento dei servizi rispetto al programma di esecuzione. Qualora il ritardo nell'adempimento determini un importo massimo della penale superiore all'importo previsto al comma 1, il responsabile del procedimento promuove l'avvio delle procedure previste dall'articolo 108 del codice.

6. La rilevazione degli inadempimenti può aversi, da parte del Comune di Bologna :

a) nell'ambito delle attività di verifica e di controllo sulla regolare esecuzione dell'appalto, disciplinate dal presente contratto;

b) a seguito di verifiche specifiche, condotte sulla base di segnalazioni prodotte da soggetti fruitori del presente

appalto/contratto;

c) a seguito di reclami circostanziati, formulati per iscritto da soggetti fruitori del presente appalto/contratto.

7. La contestazione dell'inadempienza è comunicata con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, verso cui l'appaltatore avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 5 giorni dalla comunicazione della contestazione inviata dal Comune di Bologna.

8. In caso di mancata presentazione o accoglimento delle controdeduzioni il Comune di Bologna procederà all'applicazione delle penali individuate.

9. Sono in ogni caso fatte salve le possibilità, per il Comune di Bologna, di accertare e chiedere ristoro, anche in via giudiziale, all'appaltatore per maggiori danni dallo stesso causati mediante inadempimenti, nonché di risolvere il contratto per accertata gravità degli inadempimenti.

10. Qualora l'appaltatore ometta di eseguire, anche parzialmente, la prestazione oggetto dell'appalto con le modalità ed entro i termini previsti, il Comune di Bologna può commissionare ad altro qualificato soggetto, individuato con specifico provvedimento, l'esecuzione parziale o totale di quanto omissso dall'appaltatore stesso, al quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati al Comune di Bologna.

11. Per il risarcimento dei danni ed il pagamento di penali, il Comune di Bologna può rivalersi, mediante trattenute, sugli eventuali crediti dell'appaltatore ovvero, in mancanza, sulla cauzione definitiva, che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrata.

Art. 14 - Risoluzione e recesso del contratto

Sono motivi di risoluzione del contratto:

- a. il verificarsi di almeno 5 episodi di mancata esecuzione ingiustificata del servizio;
- b. la sommatoria di un numero di interruzioni del servizio non concordate pari a dieci giorni nell'arco di un anno;
- c. violazione dell'obbligo di riservatezza di cui all'articolo 11;
- d. il mancato inizio del servizio entro i termini prescritti;
- e. l'utilizzazione di personale non rispondente a quanto indicato nell'offerta tecnica;
- f. violazione di quanto previsto all'articolo 17.

Nei suddetti casi, il Comune di Bologna comunica all'aggiudicatario gli estremi dell'inadempimento rilevato, assegnando un termine minimo di 15 giorni per formulare giustificazioni e/o ripristinare il servizio secondo le modalità concordate. Qualora l'aggiudicatario non ottemperi, è facoltà del Comune di Bologna di risolvere il contratto.

Ogni altra inadempienza potrà dar luogo alla risoluzione giudiziale del contratto.

In caso di risoluzione, il Comune di Bologna procede all'escussione della cauzione definitiva, fermo restando il diritto al risarcimento del maggior danno subito. Per tutto quanto non espressamente previsto, si intende integralmente richiamato l'art. 108 del D. Lgs. n. 50/2016.

Il Comune di Bologna si riserva la facoltà di recedere dal contratto prima della scadenza, in caso di sostanziali modifiche del quadro giuridico di riferimento relative alle competenze del Comune in materia di promozione della salute e prevenzione dall'uso/abuso di sostanze legali e illegali. In tal caso nessun indennizzo o risarcimento è dovuto all'Appaltatore, fermo restando il pagamento delle prestazioni eseguite fino alla comunicazione di recesso da parte del Comune, da trasmettere a mezzo raccomandata A.R. o posta elettronica certificata (PEC) con preavviso di almeno trenta giorni. Per tutto quanto non espressamente previsto, si intende integralmente richiamato l'art. 109 del D. Lgs. n. 50/2016.

Art. 15 - Clausola sociale

Per l'esecuzione del servizio/fornitura oggetto del presente appalto è richiesta la seguente clausola sociale, la cui accettazione è dichiarata dall'aggiudicatario in sede di offerta: "L'Appaltatore qualora abbia l'esigenza di disporre di ulteriore personale, rispetto a quello di cui si avvale, per lo svolgimento delle attività rientranti fra quelle oggetto del contratto, deve prioritariamente assumere gli stessi addetti che operavano alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dal subentrante". In caso di mancato rispetto della suddetta condizione particolare di esecuzione la stazione appaltante non procederà alla stipula del contratto.

L'Appaltatore si impegna a presentare alla Stazione Appaltante, prima dell'aggiudicazione, il progetto di riassorbimento del personale, atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico) e a dare successiva attuazione, quale specifico obbligo contrattuale, al medesimo.

Art. 16 – Cessione del contratto, cessione del credito e subappalto

1. E' vietato all'Aggiudicatario cedere, in tutto o in parte il servizio sia a titolo oneroso sia a titolo gratuito, senza il consenso e la formale approvazione dell'Amministrazione Comunale, pena l'immediata risoluzione del contratto e conseguente rivalsa dei danni subiti.

2. La cessione del credito è regolata dall'art. 106 comma 13 del D.Lgs. 50/2016.

3. Trattandosi di appalto di servizi la percentuale di subappalto non ha alcun impatto sulla qualificazione degli operatori economici, non sussistendo in detti appalti il c.d. subappalto qualificatorio. Risulta di tutta evidenza come la disapplicazione della vigente normativa comporterebbe gravi ripercussioni in fase di esecuzione. Un subappalto

"illimitato" e che potrebbe ovviamente essere frazionato in "micro subaffidamenti" non controllabili in alcuno modo dall'amministrazione, aumenterebbe la possibilità di comportamenti contrari alla tutela dell'ordine, della sicurezza pubblica nonché del controllo economico e sociale, oltre a snaturare il senso dell'affidamento al contraente principale, dovendosi in tal caso ammettere il massiccio coinvolgimento di soggetti terzi. Pertanto in considerazione di quanto esposto e in virtù delle specifiche capacità tecniche e professionali richieste nel disciplinare di gara, della peculiare tipologia del servizio che si intende affidare e della necessità di un raccordo costante e diretto tra la stazione appaltante ed il soggetto esecutore - che rende necessario evitare intermediazioni che vadano ad alterare oltremodo l'affidamento del contratto al contraente principale- la prestazione contrattuale può essere subappaltata nel limite massimo del 40%. Il subappalto è ammesso purché all'atto dell'offerta l'appaltatore abbia indicato la volontà di ricorrere al subappalto. L'appaltatore deve consegnare alla stazione appaltante, almeno 20 giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle prestazioni, il contratto di subappalto, trasmettendo altresì la dichiarazione resa dal subappaltatore attestante l'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80. L'appaltatore deve provvedere a sostituire i subappaltatori per i quali si sia verificata la sussistenza dei motivi di esclusione. In ogni caso, il subappalto è soggetto a preventiva autorizzazione della stazione appaltante nei termini previsti dalla legge. La stazione appaltante corrisponde direttamente al subappaltatore, al cottimista, al prestatore di servizi ed al fornitore di beni o lavori, l'importo dovuto per le prestazioni dagli stessi eseguite nei seguenti casi: a) quando il subappaltatore o il cottimista è una microimpresa o piccola impresa; b) in caso di inadempimento da parte dell'appaltatore; c) su richiesta del subappaltatore e se la natura del contratto lo consente. Per tutto quanto non espressamente previsto dalla seguente sezione, si intende integralmente richiamato l'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016.

Art. 17 – Verifiche e controlli

Le verifiche sulla corretta esecuzione dell'appalto sono effettuate dal Responsabile unico del procedimento tramite il Direttore dell'esecuzione, laddove nominato, e i propri referenti per la gestione dell'appalto, che nel caso di inadempimento o di mancato rispetto delle condizioni stabilite dal capitolato speciale d'appalto e nell'offerta presentata valuta l'applicazione delle penali di seguito indicate. Il Comune potrà chiedere l'esibizione di qualsivoglia documentazione o raccogliere informazioni sul regolare svolgimento del servizio; resta salva l'autonomia organizzativa dell'appaltatore entro i limiti dettati dall'obbligo di mantenere gli standard del servizio previsti dal presente capitolato. Nel caso in cui, nel corso dell'esecuzione, insorgano contestazioni su aspetti tecnici che possono influire sull'esecuzione del contratto, il RUP formula la contestazione all'appaltatore assegnando un termine non inferiore a 15 giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni. A seguito delle suddette contestazioni e in mancanza di adeguate giustificazioni da parte dell'appaltatore, la stazione appaltante può applicare le penali previste all'art. 13 o, nei casi previsti, disporre la risoluzione del contratto. Nel caso in cui l'esecuzione sia temporaneamente impedita da circostanze particolari, il RUP ne ordina la sospensione. Al cessare delle cause di sospensione, su disposizione del RUP viene ordinata la ripresa del servizio con indicazione del nuovo termine di conclusione. Il contratto può altresì essere sospeso dal RUP nei casi previsti dall'art. 107 comma 2.

Art. 18 – Stipulazione del contratto e oneri contrattuali

Il contratto d'appalto sarà sottoscritto dal Dirigente - Capo Area Welfare e Promozione del Benessere di Comunità. Tutte le spese afferenti alla stipula del contratto e sua registrazione saranno a carico dell'appaltatore senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi dell'Amministrazione Comunale. Rientrano in tali oneri l'imposta di bollo per la stesura del contratto, quietanze, diritti di segreteria, spese di registrazione a norma di legge e qualsiasi altra imposta e tassa secondo le leggi vigenti. L'I.V.A. s'intende a carico del Comune di Bologna. L'appaltatore è inoltre tenuto a rimborsare, ai sensi di quanto disposto dall'art. 216, comma 11 del d. lgs. n. 50/2016 e dalla normativa da questo richiamata, alla stazione appaltante entro 60 giorni dall'aggiudicazione definitiva le spese di pubblicazione di gara sulla GURI e sui giornali.

Art. 19 – Rinvio a norme di diritto vigenti

Per tutto ciò che non è previsto nel presente capitolato, si intendono applicabili le norme di cui al D.Lgs. 50/2016 e al Codice Civile.

Art. 20 – Trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento europeo n. 679/2016, si informa che i dati personali forniti e raccolti in occasione del presente procedimento, nonché l'esito delle eventuali verifiche degli stessi, verranno, così come dettagliatamente indicato nella "informativa al trattamento dati" dettagliata nella modulistica allegata al presente documento:

- trattati esclusivamente in funzione e per i fini di legge e del presente procedimento;
- conservati per un periodo non superiore a quello necessario per il perseguimento delle finalità del presente procedimento presso l'Area Welfare e promozione del Benessere della comunità del Comune di Bologna - Piazza Liber Paradisus 6 – Torre C – Piano 2° – 40129 Bologna; i dati personali saranno conservati anche per periodi più lunghi esclusivamente ai fini di archiviazione nel pubblico interesse.

Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Bologna, con sede in piazza Maggiore 6 - 40121 Bologna. Responsabile della protezione dei dati personali designato dal Comune di Bologna è la società LepidaSpA (dpo-team@lepida.it).

Art. 21 Controversie e foro competente

Per tutte le controversie che dovessero insorgere in dipendenza del presente e del conseguente contratto e' competente il Foro di Bologna.

ALLEGATO: PARTE B - DISPOSIZIONI TECNICHE SPECIFICHE

Art. B1 – TIPOLOGIA DI SERVIZIO

Il Comune di Bologna – Area Welfare e Promozione del benessere della comunità intende affidare il Servizio Supporto Accoglienza del pubblico presso gli sportelli sociali del Servizio Sociale Territoriale e presso lo Sportello per il Lavoro ed il servizio di supporto al caregiver con l'obiettivo da un lato di mantenere e rafforzare le scelte innovative già attuate e dall'altro di promuovere lo sviluppo di ulteriori funzioni volte ad implementare la qualità della risposta ai cittadini, ampliando le opportunità di contatto/riciesta di informazione dei cittadini ai servizi.

Il servizio di supporto al caregiver si sviluppa in maniera integrata al sistema dei servizi sociali e socio-sanitari del Comune di Bologna per fornire servizi in un'ottica di sostegno e di supporto a chi si prende cura di persone con limitata autonomia o non autosufficienti promuovendo la connessione con altri sportelli e servizi che offrono opportunità e supporto al caregiver per quanto attiene agli aspetti informativi (anche riferiti a patologie specifiche), oppure ad opportunità socializzanti e/o di supporto.

Art. B2 Descrizione dell'attività e aspetti organizzativi

B.2.1 Descrizione delle attività

In stretto raccordo con i Responsabili dei Servizi sociali di comunità, con i Coordinatori delle Aree Accoglienza del Servizio Sociale di Comunità, con Responsabile e Coordinatore dello Sportello comunale del lavoro e con il personale amministrativo dedicato a Sportelli sociali e Sportello lavoro, il servizio di cui al presente capitolato speciale d'appalto si articola nelle seguenti attività:

1) filtro e prima accoglienza presso ciascuno dei 6 sportelli sociali del servizio sociale territoriale del comune di Bologna, realizzato da un operatore ben identificabile dal cittadino (con cartellino identificativo, totem nei pressi della postazione, ecc...), posizionato nell'Area della Sala d'attesa degli Sportelli Sociali in una postazione allestita dall'Amministrazione in ogni sede del Servizio Sociale Territoriale.

L'operatore cura la prima accoglienza dei cittadini che arrivano presso lo Sportello Sociale, gestisce la sala d'attesa (eventuali tensioni circa i tempi di attesa, presenza di minori, presenza di cittadini con specifiche problematiche, ecc...), fornendo le prime indicazioni circa gli eventuali quesiti posti, orientando presso altri sportelli o servizi, se necessario, verificando la completezza di eventuali documentazioni da presentare (v. documenti per Bandi, per Misure di inclusione attiva, per misure emergenziali, ecc...), indicando di attendere la chiamata dell'operatore di Sportello sociale per richieste pertinenti il Servizio sociale territoriale e maggiormente complesse. L'operatore che svolge la funzione di filtro e prima accoglienza deve mantenere stretto raccordo operativo con il Coordinatore dell'Area Accoglienza e con il Gruppo di lavoro dello Sportello Sociale al fine di tenersi aggiornato circa attività, procedure e servizi. All'operatore che svolge la funzione di filtro e prima accoglienza è anche richiesto di registrare il numero e le tipologie degli accessi nelle giornate di apertura.

2) cura della promozione degli strumenti e materiali informativi a favore dei cittadini in linea con gli orientamenti innovativi sopra esposti, l'operatore che svolge la funzione di filtro e prima accoglienza deve curare la diffusione anche in forma digitalizzata (v. realtà aumentata) di materiale informativo circa servizi, risorse territoriali, promuovendo verso i cittadini la conoscenza dei nostri servizi di NEWSLETTER, SITO, FACEBOOK, App Bologna Welfare, ecc...

3) informazione e supporto ad iter di richiesta di interventi standardizzati non complessi (quali agevolazioni sociali, bandi l.13/89, L.R. 29/97, vacanze disabili, eventuali misure emergenziali, ecc...) negli orari di apertura al pubblico degli sportelli sociali. Realizzato da un operatore ben identificabile dal cittadino, posizionato nell'Area della Sala d'attesa degli Sportelli Sociali in una postazione allestita dall'Amministrazione in ogni sede del Servizio Sociale Territoriale. Tale postazione avrà anche la funzione verso i cittadini, in raccordo con l'operatore con postazione presso la sala d'attesa, di promozione ed accompagnamento alla digitalizzazione e dematerializzazione connessa all'ambito sociale e socio-sanitario, favorendo la conoscenza e l'utilizzo dell' App Bologna Welfare del Comune di Bologna, motivando ed affiancando per l'ottenimento dello Spid, gestendo il ricevimento delle documentazioni connesse alle posizioni degli ammessi ai bandi L. 13/89, L.R. 29/97, e vacanze e presidiando tempi e scadenze ecc..., anche in raccordo con volontari eventualmente individuati dal Comune di Bologna a sostegno di tali fondamentali processi digitali;

4) gestione di una email unica degli sportello sociali della città di Bologna sportellosocialebologna@comune.bologna.it consentendo di risolvere via mail parte delle richieste informative dei cittadini rimandando agli Sportelli solo laddove necessario. La mail unica svolgerà anche funzioni informative inerenti l'ottenimento dell'Assegno di Maternità (requisiti, documentazione, feed back circa lo stato del procedimento, ecc...).

5) gestione di un unico numero telefonico cittadino degli sportello sociali della città di Bologna 051 2197878 consentendo di risolvere al telefono parte delle richieste informative dei cittadini rimandando agli Sportelli solo laddove necessario. Il punto unico telefonico degli Sportelli sociali svolgerà anche funzioni informative inerenti l'ottenimento dell'Assegno di Maternità (requisiti, documentazione, feed back circa lo stato del procedimento, ecc...).

6) supporto alla redazione dell'Area Welfare e Promozione del Benessere della comunità da parte del delle risorse umane dedicate al punto unico telefonico ed e-mail per l'aggiornamento e la cura delle Schede informative comunali inerenti i Servizi sociali e socio – sanitari, cura della News letter sociale, cura dei canali informativi

su Social Media, creazione di video a finalità informativa o promozionale, ecc..., mettendo a disposizione l'apporto informativo derivante dalla quotidiana attività di risposta articolata e complessa ai cittadini.

7) info point presso lo sportello comunale per il lavoro realizzato da un operatore ben identificabile dal cittadino, in una postazione allestita dall'Amministrazione negli orari di apertura del servizio, con funzioni di accoglienza, informazione, gestione della sala d'attesa e contestuale verifica del possesso dei dispositivi di protezione e misurazione della temperatura corporea tramite il termoscanner (fino a quando l'emergenza sanitaria Covid 19 lo richiederà). Nello specifico l'Info Point dovrà garantire l'apertura e la chiusura del servizio e fornire informazioni per l'accesso al servizio stesso, per l'accesso ad altri servizi del Comune di Bologna per le persone che si trovino impropriamente presso lo Sportello lavoro, accogliere le persone con appuntamento presso lo Sportello lavoro (primi appuntamenti e appuntamenti successivi di orientamento formativo/lavorativo), accogliere le persone con appuntamento per la valutazione per le misure delle l.r.14/2015m, per il fondo regionale disabili, beneficiarie di reddito di cittadinanza. L'infopoint è posizionato al 1° piano di Vicolo Bolognetti 2 nella sala d'attesa del corridoio principale ed è costituita da 2 postazioni e da un telefono messo a disposizione dall'Amministrazione Comunale, viene inoltre garantito l'accesso ad una postazione di pc all'interno di un ufficio adiacente.

8) supporto al caregiver articolato in un servizio telefonico dedicato al caregiver e in un servizio di supporto nella gestione pratiche e commissioni come meglio di seguito dettagliato. Si precisa che le attività e gli aspetti organizzativi di seguito descritti si collocano nell'ambito di quanto definito dalla Determinazione della Regione Emilia-Romagna Num. 15465 del 10/09/2020 "APPROVAZIONE SCHEDE E STRUMENTI TECNICI PER IL RICONOSCIMENTO E SOSTEGNO DEL CAREGIVER FAMILIARE AI SENSI DELLA DGR 2318/19".

In stretto raccordo con i Coordinatori delle Aree Accoglienza e Non Autosufficienza del Servizio Sociale di Comunità, con i Nuclei per la domiciliarità gestiti da ASP Città di Bologna e con il personale amministrativo degli Sportelli sociali ci si prefigge l'introduzione delle seguenti attività a favore dei caregiver, come di seguito dettagliate:

- a) ASCOLTO, INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO;
- b) PROMOZIONE E GESTIONE DELLA "Scheda di riconoscimento del caregiver familiare" E DEI CANALI INFORMATIVI DEDICATI AL CAREGIVER;
- c) ATTIVAZIONE DI OPPORTUNITÀ SPECIFICHE A SUPPORTO DEL CAREGIVER
- d) RACCORDO CON I SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI, SOGGETTI DEL TERZO SETTORE E ALTRI SOGGETTI;
- e) PROMOZIONE DELLA CONNESSIONE CON ALTRI SPORTELLI E SERVIZI A SUPPORTO DEL CAREGIVER E PRODUZIONE E AGGIORNAMENTO DI MATERIALE INFORMATIVO DEDICATO AI SERVIZI DI SUPPORTO AL CAREGIVER

Dettaglio delle attività:

a) ASCOLTO, INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO Attività svolta mediante **Servizio telefonico dedicato al caregiver**, finalizzata alla gestione delle comunicazioni telefoniche, videochiamate e/o e-mail mediante linea telefonica dedicata al caregiver, piattaforme di comunicazione a distanza, indirizzo e-mail specifico e, strettamente integrata con il numero unico telefonico e la e-mail unica per i cittadini degli sportelli sociali della Città di Bologna. Il Servizio telefonico dedicato al caregiver dovrà garantire:

- informazioni e orientamento circa le modalità di accesso alle prestazioni sociali, socio-sanitarie e sanitarie;

- Informazioni e orientamento in merito alle diverse opportunità e risorse, sia pubbliche sia private, presenti sul territorio a sostegno e sollievo del caregiver ("Progetto di supporto al Caregiver") che possono essere anche di aiuto rispetto all'assistenza e alla cura della persona assistita.

Mediante queste attività ci si pone l'obiettivo di intercettare caregiver sconosciuti al sistema dei servizi, senza precludere allo stesso tempo tutti coloro che si occupano di persone in carico ai servizi sociali territoriali, indagando eventuali esigenze di supporto a favore del caregiver stesso e non esclusivamente dirette alla persona assistita (ad es. occasioni di svago, tempo per sé, attività culturali, passeggiate, ginnastica dolce, gruppi di auto mutuo aiuto...) eventualmente anche mediante la somministrazione di un breve questionario telefonico/l'utilizzo di una traccia di colloquio telefonico predefinita.

In caso di picco di traffico potrà essere richiesta una simultanea presenza fino a 3 operatori nella gestione dei flussi telefonici in entrata ed in uscita.

Mantenimento dei contatti, accompagnamento e continuità nel supporto al caregiver

È di estrema importanza che il caregiver familiare non si senta abbandonato. Pertanto, è necessario che il primo contatto con il caregiver, che può avvenire anche in occasione della compilazione della "Scheda di riconoscimento del caregiver familiare", abbia un seguito con un contatto successivo (previo consenso dello stesso):

- in caso di nuovi caregiver, il contatto successivo può essere funzionale a conoscerli meglio e ad offrire ascolto,

accompagnamento e supporto;

- per i caregiver familiari già inclusi nei Progetti personalizzati della persona assistita, un secondo contatto può essere utile al monitoraggio da parte dei servizi competenti e/o delle associazioni coinvolte, per verificare la situazione ed eventualmente offrire supporto.

I contatti successivi al primo da parte del medesimo caregiver sono gestiti dal medesimo operatore che ha avuto il primo contatto. A tal fine risulta necessario tracciare i contatti mediante il sistema GARSIA e assegnare le chiamate garantendo continuità dell'operatore di riferimento per il caregiver.

b) PROMOZIONE E GESTIONE DELLA "Scheda di riconoscimento del caregiver familiare" E DEI CANALI INFORMATIVI DEDICATI AL CAREGIVER Così come definito dalla determinazione regionale 15465/2020, la "Scheda di riconoscimento del caregiver familiare" è finalizzata ad un primo livello di riconoscimento del caregiver a fronte del quale gli si forniscono informazioni, orientamento, supporto all'accesso ai servizi e si garantisce un'attenzione specifica all'ascolto.

Gli operatori del **Servizio telefonico dedicato al caregiver** danno informazioni in merito alle modalità di compilazione della scheda in via telematica o con eventuale supporto in presenza presso le postazioni "Open" presenti in ciascun territorio cittadino da parte degli operatori preposti. Gli operatori del **Servizio telefonico dedicato al caregiver** gestiscono il flusso telematico di raccolta delle schede mediante piattaforma informatica dedicata del Comune di Bologna ed effettuano un contatto telefonico con i caregiver che si sono così identificati entro due gg. lavorativi dalla ricezione della scheda, illustrando i passi successivi e le opportunità del territorio specificatamente rivolte ai caregiver ("Progetto di supporto al Caregiver"). In occasione del contatto telefonico, possono anche essere raccolte domande specifiche che richiedono valutazioni specialistiche sul singolo caso, da rinviare ai competenti servizi, assicurando comunque direttamente il raccordo per facilitare il caregiver.

c) ATTIVAZIONE DI OPPORTUNITÀ SPECIFICHE A SUPPORTO DEL CAREGIVER

Il Servizio di supporto al caregiver, anche mediante il servizio telefonico dedicato, gestisce le seguenti attività rivolte direttamente ai caregiver:

- Aggiornamento informativo periodico, ad esempio mediante la possibilità di iscrizione a newsletter specifiche;
- Supporto nella gestione di pratiche e commissioni: supporto consulenziale al domicilio, sul territorio o a distanza teso ad approfondire esigenze specifiche e ad orientare il caregiver sulle opportunità che il sistema pubblico e privato può offrire a suo vantaggio o a vantaggio dell'assistito. Oltre al servizio di consulenza sono poi garantiti supporto nel:
 - rapporto con INPS, fissare gli appuntamenti, supporto alla richiesta del PIN, supporto alla predisposizione dei moduli, aiuto nell'interpretazione di documentazione, avvalendosi anche dei servizi dei patronati sindacali;
 - orientamento e indicazioni specifiche per quanto attiene alla richiesta dell'invalidità civile o del riconoscimento di L. 104/92;
 - sostegno, con la collaborazione delle OO.SS., alla diffusione del SPID, finalizzato ad un migliore accesso alla P. A.;
 - orientamento e informazioni specifiche, nonché presa di appuntamento, per predisposizione dell'ISEE avvalendosi dei CAAF delle strutture sindacali maggiormente presenti sul territorio per capillarità delle sedi e numero di pratiche eseguite nel corso dell'anno;
 - supporto alla domiciliazione delle utenze;
 - ritiro ricette mediche farmaci/referti, prenotazione visite mediche e accertamenti diagnostici;
 - facilitazione del rapporto con altre agenzie e società di servizi del territorio.

Inoltre propone e ammette all'offerta di opportunità concretamente attivabili previste dal "Progetto di supporto al caregiver" seguendo logiche di priorità accordate con la committenza, quali ad esempio:

- Consulenza assistenziale, relazionale, su movimentazione e adattamento ambiente domestico al domicilio, con possibilità di supporto specifico anche per situazioni di deterioramento cognitivo e disturbi comportamentali (ad esempio in merito a rapporto con assistente familiare, attività assistenziali, adattamento ambiente domestico,

aspetti posturali, prevenzione rischio cadute, stimolazione cognitiva...);

- Opportunità di sollievo al caregiver mediante attività assistenziale di cura alla persona assistita e/o supporto educativo;

- contributi economici (eventuali bandi specifici);

- altre opportunità promosse dall'Amministrazione Comunale o da altri soggetti a supporto del caregiver, riferiti ad esempio ai seguenti ambiti di supporto ed in corso di attivazione durante la gestione dell'appalto:

- connessione con realtà del territorio per assicurare spesa domicilio e farmaci;

- forme di assistenza per emergenze;

- percorsi informativi / formativi;

- trasporti e accompagnamenti;

- supporto per affrontare situazioni di emergenza nell'alloggio.

Tali attività sono registrate attraverso sistemi informativi.

d) RACCORDO CON I SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI, SOGGETTI DEL TERZO SETTORE E ALTRI SOGGETTI

La relazione con il caregiver, creata tramite la scheda e/o i contatti telefonici o e-mail intercorsi, può mantenersi sul livello informativo o di orientamento, oppure può evolvere verso la presa in carico e il progetto personalizzato da parte del Servizio sociale territoriale competente nel caso in cui si renda necessaria una valutazione professionale specifica finalizzata alla attivazione di prestazioni socio-sanitarie e/o socio-assistenziali:

• Per i nuovi caregiver, può seguire una presa in carico da parte dei servizi competenti della persona assistita e del suo caregiver, con valutazione multidimensionale ed elaborazione del progetto personalizzato;

• Per le situazioni già in carico ai servizi, può seguire un aggiornamento del progetto personalizzato, grazie all'approfondimento effettuato con il caregiver.

In entrambi i casi è necessario che il **Servizio telefonico dedicato al caregiver**, previo accordo con l'interessato, assicuri il necessario raccordo con il Servizio sociale territoriale competente in base alla residenza della persona assistita.

Al fine di verificare la presa in carico o meno della persona assistita da parte del Servizio Sociale territoriale competente si prevede la possibilità di consultare il Sistema informativo GARSIA.

Inoltre la relazione con il caregiver può evolvere mediante la facilitazione dei rapporti tra il caregiver ed altri sportelli pubblici (ad es. Casa della salute, CDCD, patronati, sportelli INPS...), soggetti del terzo settore, associazioni e organizzazioni di volontariato attive sul territorio.

Il rapporto con SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI, SOGGETTI DEL TERZO SETTORE E ALTRI SOGGETTI si sviluppa nelle modalità e nei tempi che verranno definiti a livello operativo.

e) PROMOZIONE DELLA CONNESSIONE CON ALTRI SPORTELLI E SERVIZI A SUPPORTO DEL CAREGIVER E PRODUZIONE E AGGIORNAMENTO DI MATERIALE INFORMATIVO DEDICATO AI SERVIZI DI SUPPORTO AL CAREGIVER

Gli operatori del **Servizio di supporto al caregiver** hanno un ruolo fondamentale nell'effettuare una mappatura costante sia dei fenomeni e situazioni problematiche, sia dei servizi territoriali offerti dalle organizzazioni del territorio rispondenti ai bisogni individuati, nell'ottica di stimolare sinergie operative e funzionali tra i servizi, sia pubblici sia facenti capo alle realtà dell'associazionismo e del terzo settore e del mercato privato.

Gli operatori del **Servizio di supporto al caregiver** si occupano della produzione e aggiornamento, in collaborazione con la redazione dello sportello sociale comunale, di guide informative e newsletter relative a servizi ed iniziative pubbliche e private a sostegno del caregiver familiare ovvero link e/o schede informative di interesse dai propri portali o dal portale regionale del caregiver di prossima istituzione.

E' prevista infine una funzione di coordinamento complessivo con i responsabili e coordinatori del servizio sociale territoriale e dello Sportello comunale per il lavoro, con l'Area Welfare, con la Redazione presso l'Area Welfare, con i Coordinatori delle Aree Accoglienza e Non Autosufficienza del Servizio Sociale di Comunità, con i Nuclei per la domiciliarità gestiti da ASP Città di Bologna e con il personale amministrativo degli Sportelli sociali.

B.2.1 Aspetti organizzativi

Per lo svolgimento delle attività sopra esposte dai punti da 1 a 7 sono previste le seguenti esigenze operative:

- presenza dell'operatore che svolge la funzione di filtro e prima accoglienza in sala d'attesa durante gli orari di prossima apertura degli sportelli sociali:

- lunedì dalle 8.15 alle 13.15 (5 ore)
- martedì dalle 13.30 alle 17.30 (4 ore)
- giovedì dalle 13.30 alle 17.30 (4 ore)
- venerdì dalle 8.15 alle 13.15 (5 ore)

Il mercoledì non è prevista l'apertura dello Sportello sociale.

Gli orari di apertura potrebbero essere modificati nel corso della durata del contratto a parità di monte ore settimanale (18 ore);

- presenza dell'operatore che svolge la funzione di filtro e prima accoglienza durante ulteriori 2 ore settimanali per le funzioni di coordinamento con il Gruppo di lavoro dello Sportello Sociale, con l'operatore che svolge la funzione di informazione e supporto ad iter di richiesta di interventi standardizzati e non complessi ed ulteriori 3 ore al mese per 10 mesi l'anno con la Redazione presso l'Area Welfare e Promozione del benessere della comunità per la cura degli aggiornamenti informativi in senso lato;

- presenza dell'operatore che svolge la funzione di informazione e supporto ad iter di richiesta di interventi standardizzati e non complessi negli orari di apertura al pubblico degli Sportelli Sociali (18 ore) e per ulteriori 4 ore con funzioni di back office;

- presenza dell'operatore che svolge la funzione di informazione e supporto ad iter di richiesta di interventi standardizzati e non complessi durante ulteriori 2 ore settimanali per le funzioni di coordinamento con il Gruppo di lavoro dello Sportello Sociale, con l'operatore che svolge la funzione di filtro e prima accoglienza ed ulteriori 3 ore al mese per 10 mesi l'anno con la Redazione presso l'Area Welfare e Promozione del benessere della comunità per la cura degli aggiornamenti informativi in senso lato;

- cura nelle sale d'attesa di spazi dedicati alla promozione degli strumenti e materiali informativi in linea con gli orientamenti innovativi sopra esposti. L'operatore che svolge la funzione di filtro e prima accoglienza deve curare la diffusione anche in forma digitalizzata (v. realtà aumentata) di materiale informativo circa servizi, risorse territoriali, promuovendo verso i cittadini la conoscenza dei nostri servizi di NEWSLETTER, SITO, FACEBOOK, App Bologna Welfare, ecc...a favore dei cittadini (bacheche, espositori di materiali, pc ad accesso libero, ecc..).

- idonea organizzazione del punto mail unico con tempi di risposta tempestivi verso i cittadini e idonea organizzazione del numero telefonico unico con orari ampi di fruibilità diretta da parte dei cittadini con stretto raccordo con la Redazione presso l'Area Welfare e Promozione del benessere della comunità per la cura degli aggiornamenti informativi;

- supporto alla Redazione Area Welfare e promozione del Benessere della comunità da parte degli addetti del Punto unico Telefonico ed E-MAIL per l'aggiornamento e la cura delle Schede informative comunali inerenti i Servizi sociali e socio – sanitari, cura della News letter sociale, cura dei canali informativi su Social Media, creazione di video a finalità informativa o promozionale, ecc..., mettendo a disposizione l'apporto informativo derivante dalla quotidiana attività di risposta articolata e complessa ai cittadini;

- presenza di 1 operatore con funzioni di Info Point presso lo Sportello comunale per il Lavoro per totali 38 ore settimanali con la seguente copertura oraria:

- lunedì 8-14,30
- martedì 8-18
- mercoledì 8-14,30
- giovedì 8 -18
- venerdì 8-14

Nel monte ore è compresa un'equipe mensile di 1 ora per la verifica dell'andamento dell'attività ed esclusa la pausa pranzo della durata di 30 minuti nelle giornate di martedì e giovedì. E' prevista una sospensione del servizio per circa 15 giorni durante il periodo natalizio e 15 giorni durante il periodo estivo;

In nessun caso le prestazioni rese dall'operatore economico aggiudicatario potranno essere sostitutive delle attività e delle funzioni del personale del Servizio Sociale Territoriale del Comune di Bologna.

Per lo svolgimento delle attività sopra esposte di cui al punto 8 sono previste le seguenti esigenze operative settimanali orario di apertura del servizio telefonico dedicato al caregiver pari a 33 ore nelle seguenti fasce orarie oltre a 3 ore di coordinamento

- lunedì: 9-13 e 13.30-16;
- martedì: 9-13 e 13.30-17.30;
- mercoledì: 9-13;
- giovedì: 9-13 e 13.30-17.30;
- venerdì: 9-13 e 13.30-16

L'attività di coordinamento complessivo prevede un raccordo con i responsabili e coordinatori del servizio sociale territoriale e dello Sportello comunale per il lavoro, con l'Area Welfare, con la Redazione presso l'Area Welfare, con i Coordinatori delle Aree Accoglienza e Non Autosufficienza del Servizio Sociale di Comunità, con i Nuclei per la domiciliarità gestiti da ASP Città di Bologna e con il personale amministrativo degli Sportelli sociali.

LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il Servizio di Supporto Accoglienza del pubblico presso gli sportelli sociali del Servizio Sociale Territoriale e presso lo Sportello per il Lavoro si svolgerà dove sono ubicate le sedi dei 6 sportelli sociali del Servizio Sociale Territoriale e dello Sportello per il lavoro del Comune di Bologna di seguito indicate:

Quartiere Borgo Panigale Reno via Marco Emilio Lepido 25/3, 40132 Bologna
Quartiere Navile via di Saliceto 5, 40128 Bologna
Quartiere Porto Saragozza via della Grada 2/2, 40122 Bologna
Quartiere San Donato San Vitale via Grassetto 4 , 40138 Bologna
Quartiere Santo Stefano via Santo Stefano 119, 40125 Bologna
Quartiere Savena via Faenza 4, 40139 Bologna

Vicolo Bolognetti n.2, 40125 Bologna sede dello Sportello per il lavoro del Comune di Bologna.

In corso di esecuzione del contratto le sedi di alcuni sportelli sociali del Servizio Sociale Territoriale e dello Sportello per il lavoro del Comune di Bologna potrebbero essere spostate temporaneamente o definitivamente per esigenze organizzative.

In merito al servizio di supporto al caregiver non si prevede che il servizio venga erogato presso le sede dello sportello sociale territoriale e dello sportello del lavoro del Comune di Bologna e rispetto alle attività svolte telefonicamente è richiesto il possesso della seguente dotazione con le caratteristiche indicate:

- pc windows con caratteristiche minime per l'installazione del software Cisco Jabber;
- cuffie USB e microfono integrato per ogni operatore (ad esempio noi utilizziamo le Plantronics Blackwire 300DA);
- connettività di tipo Fibra 200 Mb/s in download con performance minime garantite;
- cellulare con SIM telefonica e dati da usare in caso di inoltro o come eventuale soluzione di backup.

Per le attività relative al servizio in oggetto come meglio dettagliate nella presente parte tecnica allegata al capitolato speciale d'appalto, qualora gli operatori debbano procedere alla protocollazione della documentazione che acquisiscono si precisa che l'abilitazione alla protocollazione potrà avvenire solo a seguito di formale delega a svolgere tutte le funzioni di pubblico servizio, tra cui la protocollazione.

Art. B3 – Figure professionali

Le risorse umane dedicate allo svolgimento delle attività inerenti il presente affidamento devono essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- diploma di scuola media superiore;
- una comprovata esperienza di 6 mesi nel campo dei servizi e prodotti informativi, di comunicazione, di documentazione, con buona conoscenza delle fonti a livello locale e nazionale e delle relative reti.

E' prevista inoltre la figura di coordinatore con funzioni di raccordo con i responsabili e coordinatori del servizio sociale territoriale e dello Sportello comunale per il lavoro, con l'Area Welfare, con la Redazione presso l'Area Welfare, con i Coordinatori delle Aree Accoglienza e Non Autosufficienza del Servizio Sociale di Comunità, con i Nuclei per la domiciliarità gestiti da ASP Città di Bologna e con il personale amministrativo degli Sportelli sociali, che deve possedere i seguenti requisiti minimi:

- laurea triennale;
- una comprovata esperienza di due anni nel coordinamento di risorse umane su tematiche orientative informative e di accompagnamento sociale all'autonomia.

Art. B4 - Documentazione da produrre al committente

Reportistica semestrale dell'attività svolta con l'esplicitazione degli accessi allo Sportello sociale, allo Sportello lavoro, delle email e telefonate ricevute, dei tempi di risposta, ecc...Anche per il servizio di supporto al caregiver si prevede una reportistica semestrale dell'attività svolta con l'esplicitazione delle-mail, delle telefonate ricevute, delle schede caregiver ricevute, degli interventi di gestione pratiche e consulenza assistenziale effettuati, dei tempi di risposta.

Art. B5 – Obblighi del Comune

Il Comune di Bologna si impegna a comunicare, in forma scritta, all'aggiudicataria ogni evento che possa incidere sullo svolgimento dell'attività oggetto del presente capitolato speciale d'appalto