



Dipartimento Partecipazione, Comunicazione e Pari Opportunità

Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale

Oggetto: Procedura aperta per l'affidamento e la gestione del servizio cittadino denominato “Sportello di ascolto e consulenza antiomofobia e transfobia per persone LGBT+” – CIG 895845923C

IMPORTO A BASE DI GARA € 139.344,26 oltre I.V.A. se dovuta nella percentuale massima del **22%** - Oneri della sicurezza pari a zero.

Sommario

- Art. 1 Oggetto del Capitolato e finalità dell'appalto
- Art. 2 Durata e importo del servizio
- Art. 3 Luogo di esecuzione
- Art. 4 Modalità di svolgimento del servizio
- Art. 5 Specifiche tecniche del servizio
- Art. 6 Personale dell'Organismo esecutore
- Art. 7 Gestione del personale e relativi oneri
- Art. 8 Monitoraggio, verifiche e controlli sullo svolgimento del servizio
- Art. 9 Criteri premiali da applicare alla valutazione delle offerte

Art. 1

Oggetto del Capitolato e finalità dell'appalto

Il presente Capitolato Speciale Descrittivo Prestazionale, che forma parte integrante e sostanziale del contratto, regola e disciplina l'appalto avente per oggetto la gestione del servizio cittadino denominato **“Sportello di ascolto e consulenza antiomofobia e transfobia per persone LGBT+”**

Art. 2

Durata e importo del servizio

L'affidamento delle attività oggetto del presente Capitolato ha durata dal 01/01/2022 e comunque dalla data di affidamento del servizio fino al 31 dicembre 2023.

Importo posto a base di gara € **139.344,26** oltre I.V.A. **se dovuta nella percentuale massima del 22%** - Oneri della sicurezza pari a zero.

Art. 3

Luogo di esecuzione

Il servizio dovrà essere svolto nel territorio di Roma Capitale, in un luogo indicato dall'aggiudicatario, presso locali idonei ai sensi della normativa vigente. La sede del servizio dovrà essere in una zona della città facilmente raggiungibile con i mezzi del trasporto pubblico locale.

Art. 4

Modalità di svolgimento del servizio

Il servizio di sportello di ascolto e consulenza antiomofobia e transfobia, relativamente alla parte telefonica, dovrà essere erogato tramite un numero verde gratuito, messo a disposizione dall'aggiudicatario, raggiungibile sia dai telefoni fissi sia dai telefoni cellulari, in funzione 5 giorni a settimana, con una copertura oraria che sarà stabilita in sede di offerta, presso il quale operino addetti/e già formati/e. La presenza contemporanea degli operatori/operatrici al netto delle pause, sarà definita dai concorrenti in sede di offerta. Le/gli Operatrici/ori dovranno essere in grado di rispondere anche in lingua inglese.

Dovrà essere altresì garantita l'apertura di uno sportello fisico dove gli utenti potranno recarsi e ricevere ascolto e consulenza, anche di primo livello con una apertura minima di 4 ore giornaliere per 5 giorni a settimana.

Art. 5

Specifiche tecniche del servizio

L'aggiudicatario dovrà dotarsi di infrastrutture tecnologiche che rendano il servizio facilmente raggiungibile, multicanale e in grado di raccogliere e gestire dati in modo stabile e sicuro.

Il servizio di gestione dello sportello di ascolto e consulenza Antiomofobia e Transfobia per persone LGBT+ dovrà provvedere alla realizzazione delle attività fondamentali come di seguito indicato:

a) Interventi di primo livello: contatto, ascolto e accoglienza

- attività di primo contatto con le/gli utenti – ascolto dei bisogni. Tali attività dovranno essere svolte sia attraverso canali di contatto telefonici, sia attraverso l’apertura di uno sportello fisico dove gli utenti possano recarsi personalmente se lo dovessero ritenere opportuno
- attività di risposta di primo livello

b) Interventi di secondo livello: orientamento, assistenza e consulenza

Nei casi in cui l’operatrice/operatore di primo livello, sia attraverso il contatto telefonico, sia attraverso il contatto di persona presso lo sportello, ravvisi necessità ed urgenza di intervento, le attività succitate dovranno essere attivate immediatamente. Ove richiesto e opportuno, saranno messi a disposizione delle/dei cittadine/i utenti del numero verde gratuito, tramite incontri e previo appuntamento, consulenti e collaboratrici/collaboratori specializzate/i, ulteriori servizi di orientamento, assistenza e consulenza (di ambito legale, sindacale, psicologico, medico, ecc.) L’aggiudicatario dovrà stabilire apposite forme di collaborazione con professioniste/i regolarmente iscritte/i ai rispettivi albi professionali (medici, psicologhe/i, avvocate/i), possibilmente afferenti ad enti e/o associazioni no profit riconosciute come attive nel campo della lotta per i diritti LGBT e del sostegno a persone LGBT. L’impegno stabilito non dovrà prevedere benefici finanziari, né diretti né indiretti, dalle/dagli utenti del servizio con cui le/i consulenti entreranno in contatto.

Pertanto l’aggiudicatario dovrà far sottoscrivere a tali professionisti/e una dichiarazione in cui gli stessi si impegnano a rispettare l’indicazione sopra espressa.

- **Sito web interattivo**

dovrà essere in funzione 24 ore al giorno con relativa connessione web, e dovranno essere previsti spazi di comunicazione interattiva secondo i più aggiornati standard di accessibilità, usabilità e sicurezza;

- **Numero di telefonia mobile dedicato**

dovrà essere attivo alla ricezione di SMS e abilitato all’utilizzo dei social network.

c) Interventi di sensibilizzazione presso le scuole:

l’aggiudicatario dovrà produrre un progetto finalizzato alla sensibilizzazione di alunni, insegnanti e genitori delle scuole secondarie di primo e secondo grado sulle tematiche volte a superare il pregiudizio e la discriminazione sull’identità di genere. Il progetto dovrà essere sempre vagliato e validato dall’Ente, successivamente potrà essere sperimentato in almeno un istituto scolastico di primo grado ed in uno di secondo grado, individuati in comune accordo con l’Amministrazione.

d) Tipo di utenza

il servizio è finalizzato a fornire sistematicamente una risposta mirata al bisogno delle cittadine e dei cittadini gay, lesbiche, bisessuali e transessuali che vivono stabilmente o temporaneamente nel territorio di Roma Capitale.

e) Sinergie istituzionali

per una maggiore efficacia dello “Sportello di ascolto e consulenza antiomofobia e transfobia per persone LGBT+”, l’aggiudicatario dovrà promuovere la più ampia integrazione delle attività con quelle di servizi simili operanti nel territorio di Roma Capitale e nel resto del territorio nazionale.

f) Realizzazione di progetti di formazione delle Operatrici e degli Operatori

le attività di cui alla Lettera d’invito dovranno essere gestite dall’aggiudicatario con proprio personale qualificato, che abbia partecipato ad appositi corsi di formazione sulle tematiche oggetto del servizio. In particolare il personale impiegato dovrà garantire specifiche competenze nei seguenti ambiti:

- tecniche di ascolto, accoglienza e decodifica della domanda;
- deontologia e normativa sulla privacy;
- rete dei servizi LGBT locali e nazionali;
- normativa nazionale ed internazionale sui diritti civili LGBT;
- tecniche di supporto, empowerment e orientamento dell’utenza.

g) Pubblicizzazione

l’aggiudicatario dovrà realizzare attività di comunicazione rivolte alle/ai potenziali fruitrici/fruitori per far conoscere il servizio.

Per raggiungere il più vasto numero di persone dovranno essere utilizzati messaggi chiari, da veicolare periodicamente con strumenti diversificati, in luoghi sia generici sia selezionati della città. Le attività di comunicazione dovranno prevedere anche messaggi di sensibilizzazione, rivolti all’opinione pubblica in generale e ai settori dell’informazione e della cultura.

Le campagne pubblicitarie del servizio dovranno essere sempre vagliate e validate dall’Ente prima della loro realizzazione e pubblicazione finale.

La stampa e l’affissione dei manifesti prodotti saranno a carico dell’Amministrazione.

Tutte le prestazioni offerte agli utenti dello “Sportello di ascolto e consulenza antiomofobia e transfobia per persone LGBT+” dovranno essere gratuite e nessun contributo a qualsiasi titolo potrà essere loro richiesto.

Art. 6

Personale dell'Organismo esecutore

1. Eventuale personale dipendente impiegato nelle attività richieste, nel rispetto dei livelli professionali previsti dal CCNL, dovrà avere regolare contratto con l'aggiudicatario. Quest'ultimo dovrà osservare scrupolosamente tutte le norme derivanti dalle vigenti disposizioni in materia di prevenzione ed infortuni sul lavoro. L'aggiudicatario è tenuto a comunicare il numero e l'elenco nominativo aggiornato delle/degli operatrici/ori e/o volontarie/i impegnate/i con i rispettivi incarichi e delle/dei consulenti. L'aggiudicatario dovrà, all'atto della stipula del contratto, indicare formalmente la persona responsabile del servizio, quale referente per Roma Capitale.

2. L'Esecutore dovrà osservare le norme e le prescrizioni delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione e assistenza dei lavoratori. In particolare dovranno essere rigorosamente rispettate le norme sul trattamento contributivo e assicurativo.

3. L'Esecutore dovrà essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili, ai sensi dell'art. 17 della Legge n. 68/1999 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".

4. L'Amministrazione Capitolina si riserva la facoltà di effettuare direttamente tutti gli accertamenti che riterrà opportuni e di coinvolgere l'Ispettorato del lavoro e ogni altra autorità pubblica di controllo al fine di assicurarsi che da parte dell'Organismo esecutore vengano osservate tutte le prescrizioni normative, assicurative e retributive relative al proprio personale.

5. L'Amministrazione Capitolina si riserva il diritto di chiedere all'Esecutore l'allontanamento del personale dipendente e/o dei collaboratori ritenuti non idonei al servizio per comprovati motivi; in tal caso questi dovrà provvedere a quanto richiesto e alla relativa sostituzione con altro personale idoneo, senza che ciò possa costituire motivo di richiesta di ulteriori compensi oltre a quelli pattuiti.

6. La realizzazione del servizio non comporta l'instaurazione di alcun rapporto di lavoro tra l'Amministrazione Capitolina e i singoli operatori impiegati per l'espletamento del servizio.

7. L'Organismo esecutore potrà avvalersi dell'apporto di personale afferente al tirocinio professionale, in aggiunta e non in sostituzione alle/agli Operatrici/ori già indicate/i, previa apposita valutazione e successiva formazione a totale carico dell'Organismo esecutore.

8. Con cadenza trimestrale dovrà essere inviato all'Amministrazione capitolina un report contenente:

- Un monitoraggio che quantifichi le telefonate ricevute, evase ed abbandonate
- Numero dei contatti suddivisi in base al canale utilizzato dalle/dai chiamanti
- Genere e fasce di età delle/dei chiamanti
- Tipologia degli interventi
- Percentuale di chiamate per le quali è stato attivato il secondo livello

I dati suddetti sono di proprietà dell'Amministrazione capitolina e la loro diffusione dovrà essere preventivamente autorizzata dalla stessa (legge n. 150/2000).

Art. 7

Gestione del personale e relativi oneri

L'Organismo esecutore sarà tenuto a comunicare all'Amministrazione Capitolina il numero e l'elenco nominativo del personale impiegato, con i rispettivi incarichi professionali svolti ai fini del presente Capitolato. Qualsiasi sostituzione del personale impegnato dovrà essere motivata e preventivamente concordata con il Responsabile dell'Amministrazione Capitolina. Tale sostituzione dovrà avvenire tempestivamente per non interrompere la continuità del servizio e con personale di pari professionalità.

L'aggiudicatario del servizio solleva Roma Capitale da ogni e qualsiasi onere e responsabilità, sia relativamente all'osservanza delle disposizioni di leggi e regolamenti, sia per qualunque atto o omissione da parte delle operatrici e degli operatori nei confronti dei soggetti terzi, che possano cagionare responsabilità amministrative, civili e penali.

I suddetti obblighi vincolano l'aggiudicatario che dovrà stipulare apposite polizze con copertura per tutto il periodo di validità dell'affidamento del servizio.

Art. 8

Monitoraggio, verifiche e controlli sullo svolgimento del servizio

Sarà cura di Roma Capitale, tramite i preposti Uffici del Dipartimento competente, provvedere a un costante monitoraggio delle attività, nonché alla valutazione dell'efficacia del servizio reso.

Tale monitoraggio sarà effettuato sia attraverso la lettura delle schede di rilevazione e dei report trimestrali, sia attraverso sopralluoghi nei locali presso cui verrà svolto il servizio.

L'Amministrazione Capitolina si riserva, inoltre, con ampia ed insindacabile facoltà e senza che l'Organismo affidatario possa nulla eccepire, di disporre verifiche e controlli di rispondenza e di qualità circa la piena conformità del servizio reso, in base a quanto previsto nel presente capitolato e nell'offerta progettuale. Qualora dal controllo, il servizio dovesse risultare non conforme a quello che l'Organismo è tenuto a rendere, ovvero, se durante lo svolgimento dell'iniziativa si verificano inadempienze nell'organizzazione, conduzione ed esecuzione del progetto rispetto a quanto dovuto, in relazione alla gravità delle stesse e/o all'eventuale reiterazione, per ogni infrazione, si procederà come segue:

le inadempienze e/o disservizi saranno contestati all'Organismo da parte del Dipartimento competente con invito a rimuoverle immediatamente, al fine di evitare qualsiasi ripercussione sulla qualità del servizio reso. L'Organismo sarà tenuto a presentare giustificazioni al riguardo entro il termine di 8 giorni dalla data di ricezione della contestazione.

Nel caso in cui l'Organismo non ottemperi a detto invito entro il termine fissato, ovvero fornisca elementi non idonei a giustificare le inadempienze e/o i disservizi contestati, sarà applicata una penale pari all'1 per cento dell'importo di aggiudicazione per ciascun evento, il cui addebito sarà effettuato con detrazione sul primo pagamento utile. L'importo totale delle eventuali penali non potrà superare il 10 per cento del costo totale del progetto.

Dopo la terza volta che si sia dovuto dar luogo all'applicazione di penali, si procederà alla risoluzione del contratto.

Ritardo nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali

Ai sensi dell'art. 113-bis comma 2 del Codice dei Contratti sono previste penali per il ritardo nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali da parte dell'appaltatore commisurate ai giorni di ritardo e proporzionali rispetto all'importo del contratto o alle prestazioni del contratto. Le penali dovute per il ritardato adempimento sono calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, e determinate in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo e non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale.

Art. 9

Criteri premiali da applicare alla valutazione delle offerte

Offerta tecnica		Punti max 75
Criteri e sub criteri	Punteggi sub-criteri	Punteggi criteri
<p>1. Criterio: organizzazione della struttura tecnico-operativa, con particolare riferimento alla dotazione delle infrastrutture tecnologiche</p> <p>a) sito internet: in particolare saranno premiate le proposte che prevedano modalità di facilitazione di accesso e navigazione, sistemi di interazione - utilizzo di diversi strumenti come chat, e-mail, skype, whatsApp</p> <p>b) articolazione del sistema di monitoraggio e autovalutazione, data base e reportistica: in particolare saranno premiate le proposte che prevedano piani di monitoraggio e autovalutazione sulla base di una programmazione di verifiche da effettuare ex ante, in itinere ed ex post della realizzazione del servizio, tenendo conto di indicatori utili a verificare l'efficacia degli interventi rispetto alla tipologia di utenza raggiunta, al numero di risposte andate a buon fine, a proposte mirate alla riduzione della lista di attesa. Saranno valutati anche i sistemi di formazione del data base e reportistica dei risultati</p>	<p>max 14</p> <p>max 10</p>	max 24
<p>2. Criterio: misure per la comunicazione e pubblicizzazione del servizio</p> <p>Sarà valutato il piano di comunicazione, tenendo conto dei seguenti parametri:</p> <p>a) i mezzi di comunicazione da utilizzare per veicolare il messaggio: in particolare saranno premiate le proposte che prevedano una diffusione capillare attraverso mezzi di comunicazione di massa, prodotti stampati ed editoriali, strumenti multimediali, social network, presenza in manifestazioni e convegni e ogni ulteriore mezzo che raggiunga la più vasta gamma di categorie di utenti potenziali</p>	max 5	max 10

<p>b) la programmazione delle attività di comunicazione: in particolare saranno premiate le proposte che prevedano la pianificazione di interventi di pubblicizzazione del servizio che tengano conto delle tipologie di messaggio che si intendono veicolare, i potenziali utenti da raggiungere e la misurazione dell'efficacia degli interventi.</p>	<p>max 5</p>	
<p>3. Criterio: Progetto per l'erogazione del servizio</p> <p>Modello organizzativo - Il concorrente dovrà illustrare nel dettaglio il proprio modello organizzativo operativo (dettaglio dei cronoprogrammi e timing operativi relativi ai servizi previsti) indispensabile per l'erogazione del servizio da realizzare ed in coerenza con quanto richiesto nel presente capitolato.</p> <p>Nello specifico costituiranno oggetto di valutazione i seguenti parametri:</p> <p>a) articolazione del personale nell'orario di funzionamento della struttura: in particolare saranno premiate le proposte che offriranno maggiore disponibilità oraria nella giornata per i contatti di primo livello sia fisico che telefonico</p> <p>b) procedure per la sostituzione del personale assente: in particolare saranno premiate le procedure maggiormente idonee a creare un contingente di personale adeguatamente formato alla prima accoglienza, anche grazie a sistemi di affiancamento, in grado di poter intervenire in situazioni di emergenza per assenze impreviste</p> <p>c) metodologie di lavoro del team: in particolare saranno premiate quelle proposte che prevedano attività da svolgersi in gruppi di lavoro, per programmazione, verifica e confronto rispetto agli interventi di prima e seconda accoglienza</p>	<p>max 6</p> <p>max 8</p> <p>max 10</p>	<p>max 24</p>
<p>5. Criteri migliorativi: criteri on/off</p> <p>a) lettere di adesione e/o protocolli d'intesa con associazioni del privato sociale ed enti pubblici e privati che abbiano mandato e servizi attinenti al progetto (1 punto per ogni lettera/protocollo)</p> <p>b) incremento giornate (anche festive) di apertura settimanale del servizio (2 punti per ogni giorno festivo e 1 punto per ogni giorno feriale)</p> <p>c) incremento orario di apertura giornaliera del servizio (1 punto per ogni ora)</p> <p>d) creazione di una rete tra servizi analoghi</p>	<p>max 6</p> <p>max 4</p> <p>max 2</p> <p>max 3</p>	
<p>TOTALE PUNTEGGIO OFFERTA TECNICA</p>		<p>MAX 75</p>

OFFERTA ECONOMICA Espresso con ribasso percentuale sull'importo a base d'asta	MAX 25
TOTALE PUNTEGGIO	MAX 100

Per gli elementi e sub-elementi di valutazione delle offerte tecniche, i criteri e sub criteri di assegnazione dei coefficienti (ove ricorrenti) e di attribuzione dei punteggi e sub-punteggi, sono di volta in volta individuati e specificati nelle tabelle sopra riportate.

Per gli elementi di valutazione, il punteggio sarà attribuito secondo la seguente modalità prevista nelle Linee Guida A.N.A.C. n. 2 di attuazione del D.Lgs. n. 50/2016 recanti "Offerta economicamente più vantaggiosa": attribuzione di un coefficiente (da moltiplicare poi per il punteggio massimo attribuibile in relazione al criterio), variabile tra zero e uno, da parte di ciascun commissario di gara e sulla base dei seguenti criteri:

ottimo	1
distinto	da 0,80 a 0,99
buono	da 0,60 a 0,79
sufficiente	da 0,40 a 0,59
scarso	da 0,20 a 0,39
inadeguato	da 0,00 a 0,19.

Ciascun commissario attribuisce un punteggio a ciascuna offerta. Le ragioni di tale attribuzione devono essere adeguatamente motivate e la motivazione deve essere collegata ai criteri presenti nella Lettera d'invito.

Una volta che ciascun commissario ha attribuito il coefficiente a ciascun concorrente, viene calcolata la media dei coefficienti attribuiti, viene attribuito il valore 1 al coefficiente più elevato e vengono di conseguenza riparametrati tutti gli altri coefficienti.

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

IL DIRIGENTE

ALBERTO FERRONE

(firma autografa sostituita a mezzo stampa
ai sensi art.3 c.2 d lgs 39/93, conservata in atti)