

CAPITOLATO TECNICO - ALLEGATO "5" AL CAPITOLATO D'ONERI "SERVIZI" PER L'AMMISSIONE DEGLI OPERATORI ECONOMICI DELLE CATEGORIE MERCEOLOGICHE DI SEGUITO INDICATE DEL SETTORE MERCEOLOGICO "GESTIONE EVENTI", AI FINI DELLA PARTECIPAZIONE AL MERCATO ELETTRONICO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

- *Categoria 1: Servizio di Realizzazione Spettacoli Pirotecnici*
- *Categoria 2: Servizi per Eventi e Organizzazione Eventi*

Versione 2.0

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC
Marzo 2024



Indice

1.	STORIA DEL DOCUMENTO	3
2.	DEFINIZIONI GENERALI	3
3.	CATEGORIE MERCEOLOGICHE DI AMMISSIONE E CODICI CPV ASSOCIATI	3
3.1	Categorie di Ammissione.....	3
3.2	Codici CPV associati al settore merceologico alle Categorie di ammissione.....	3
3.3	Descrizione delle Categorie	4
3.3.1	Categoria 1: “Servizio di Realizzazione Spettacoli Pirotecnici”	4
3.3.2	Categoria 2: “Servizi per Eventi e Organizzazione Eventi”	5
4.	MODALITÀ/STRUMENTI DI ACQUISTO DEI SERVIZI.....	6
5.	REQUISITI E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI	6
5.1	Requisiti di rispondenza a norme, leggi, regolamenti	6
6.	CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE	7
7.	PREZZO.....	7
8.	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO.....	8



1. STORIA DEL DOCUMENTO

Nel corso della vigenza del Bando, il presente documento può essere oggetto di modifiche e/o integrazioni nel seguito dettagliate.

DATA PUBBLICAZIONE	VERSIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI MODIFICATI/INTEGRATI
Gennaio 2022	1.0	Prima emissione, a seguito di ripubblicazione dei Capitolati - d'Oneri MEPA	
Marzo 2024	2.0	Modifica Nome Categoria merceologica Inserimento nuovi CPV Modifica e inserimento nuovi Paragrafi	Par. 3;4;5;6;7;8;

2. DEFINIZIONI GENERALI

Ai fini del presente Capitolato Tecnico valgono le definizioni contenute nell'articolo 2 delle Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione (Allegato B del Capitolato d'Oneri).

3. CATEGORIE MERCEOLOGICHE DI AMMISSIONE E CODICI CPV ASSOCIATI

3.1 *Categorie di Ammissione*

Il presente Settore Merceologico si articola nella seguente Categoria di Ammissione:

- *Categoria 1: Servizio di Realizzazione Spettacoli Pirotecnici*
- *Categoria 2: Servizi per Eventi e Organizzazione Eventi*

L'Operatore Economico dovrà selezionare almeno una delle Categorie previste nella procedura di Ammissione al MEPA.

3.2 *Codici CPV associati al settore merceologico alle Categorie di ammissione*

I codici CPV che possono essere oggetto di procedure di acquisto nell'ambito delle Categorie di ammissione relative al Settore Merceologico di cui al presente Capitolato tecnico sono i seguenti:



“CATEGORIA 1: “Servizio di Realizzazione Spettacoli Pirotecnici”

#	CPV	Descrizione
1	92360000-2	Servizi pirotecnici

“CATEGORIA 2: “Servizi per Eventi e Organizzazione Eventi”

#	CPV	Descrizione
1	22459000-2	Biglietti
2	79950000-8	Servizi di organizzazione di mostre, fiere e congressi
3	79951000-5	Servizi di organizzazione di seminari
4	79952000-2	Servizi di organizzazione di eventi
5	79952100-3	Servizi di organizzazione di eventi culturali
6	79953000-9	Servizi di organizzazione di festival
7	79954000-6	Servizi di organizzazione di feste
8	79955000-3	Servizi di organizzazione di sfilate di moda
9	79956000-0	Servizi di organizzazione di fiere ed esposizioni
10	92300000-4	Servizi di intrattenimento
11	92312000-1	Servizi artistici
12	92312100-2	Servizi artistici di produttori teatrali, cori, bande musicali e orchestre
13	92312110-5	Servizi artistici di produttori teatrali
14	92312120-8	Servizi artistici di cori
15	92312130-1	Servizi artistici di bande musicali
16	92312140-4	Servizi artistici di orchestre
17	92312200-3	Servizi prestati da autori, compositori, scultori, attori e altri artisti singoli
18	92312210-6	Servizi prestati da autori
19	92312213-7	Servizi di autori tecnici
20	92312220-9	Servizi prestati da compositori
21	92312240-5	Servizi prestati da artisti dello spettacolo
22	92312250-8	Servizi prestati da singoli artisti
23	92331210-5	Servizi di animazione per bambini

3.3 Descrizione delle Categorie

3.3.1 Categoria 1: “Servizio di Realizzazione Spettacoli Pirotecnici”

La presente Categoria di ammissione ha come oggetto il servizio di progettazione, allestimento ed esecuzione di spettacoli pirotecnici presso il luogo, la data e l’orario indicati dal Soggetto Aggiudicatore, per spettacoli autorizzati ai sensi dell’art 57 del T.U.L.P.S e s.m.i.



Lo spettacolo deve essere realizzato, per conto dei Soggetti Aggiudicatori, mediante l'impiego, per le diverse coreografie pirotecniche, di uno o più punti di lancio.

Ai Soggetti Aggiudicatori ordinanti compete indicare la durata dello spettacolo, in cui non sono ricompresi i colpi di avvio e di chiusura, e che deve garantire la prestazione in continuità, compatibilmente con le interruzioni tecniche strettamente necessarie allo svolgimento del servizio.

3.3.2 Categoria 2: "Servizi per Eventi e Organizzazione Eventi"

La presente Categoria di ammissione ha come oggetto la prestazione di servizi vari per eventi e la realizzazione completa di un Evento.

A seconda della necessità dell'Amministrazione, la stessa potrà scegliere se negoziare solo un singolo servizio (es. animazione bambini, servizio artistico, servizio di vendita biglietti per eventi etc.) o, se negoziare l'organizzazione e la gestione integrata di più servizi richiesti per un singolo evento.

Nel caso in cui oggetto del Servizio fosse l'organizzazione e la gestione integrata di tutti i servizi e quant'altro occorrente lo svolgimento di un evento, lo stesso potrà essere affidato all'Operatore Economico in 2 diverse modalità:

1) il Soggetto Aggiudicatore affida ad un unico Contraente l'organizzazione completa dell'evento, dalla ideazione alla progettazione, dall'allestimento alla gestione, dalla messa a disposizione di impianti e personale alla produzione di documentazione cartacea.

Questa modalità prevede solitamente 3 differenti fasi organizzative successive:

- La progettazione dell'evento in ogni suo dettaglio, con individuazione dei servizi necessari;
- La direzione dell'evento nell'esecuzione dei servizi, fino alla sua conclusione;
- La fase di audit e monitoraggio successiva allo svolgimento dell'evento.

2) il Soggetto Aggiudicatore individua autonomamente i servizi necessari allo svolgimento dell'evento e si affida ad un unico Contraente per l'erogazione e il coordinamento dei servizi.

L'Operatore Economico contraente (in qualità di Singolo Operatore o di Raggruppamento di Operatori Riuniti) dovrà essere in grado di soddisfare tutte le richieste presenti nella RDO formulate dal Soggetto Aggiudicatore.

Per i micro-servizi di seguito elencati, qualora il Soggetto Aggiudicatore a fronte di un unico Evento, non abbia l'esigenza di affidare la fornitura e il coordinamento di tutti i servizi nell'ambito di un unico contratto, dovrà acquisire i micro-servizi di cui necessita, utilizzando le Categorie merceologiche dedicate. A titolo non esaustivo, si riportano di seguito gli ambiti di pertinenza di alcuni micro-servizi NON acquisibili separatamente nell'ambito della presente Categoria.



MICRO-SERVIZIO DELLE EVENTO	CATEGORIA MEPA DI PERTINENZA
<i>Catering</i>	Servizi di Catering
<i>Stand (Acquisto o Noleggio)</i>	Arredo da esterno
<i>Allestimento spazi per Eventi</i>	<i>Allestimento spazi per Eventi</i>
<i>Servizi Tecnici per eventi</i>	Servizi Audio-Video-Foto-Luci
<i>Hostess e/o Steward</i>	Servizi di accoglienza e Portierato
<i>Interpreti e/o Traduttori</i>	Servizio di traduzione e/o Interpretariato
<i>Trascrizione e/o Resocontazione</i>	Servizio di trascrizione e/o resocontazione
<i>Viaggi e/o Trasferimenti</i>	Servizi di Organizzazione Viaggi
<i>Spettacoli Pirotecnici</i>	Servizio di realizzazione spettacoli pirotecnici
<i>Attività di Promozione e Comunicazione</i>	Servizi di Informazione, Comunicazione e Marketing
<i>Realizzazione di Brochure/Materiale informativo</i>	Servizi di Stampa e Grafica

4. MODALITÀ/STRUMENTI DI ACQUISTO DEI SERVIZI

Il Settore Merceologico prevede la disponibilità di un Catalogo solo per alcuni dei Codici CPV elencati al par.3.1. L'elenco delle **Schede di Catalogo** disponibili è articolato nell' "Appendice" merceologica di dettaglio associata al presente Capitolato, così come specificato al successivo paragrafo 6

Per i soli Servizi offerti a Catalogo è prevista la modalità di acquisto tramite Acquisto a Catalogo (**AC**). Tutti i codici CPV associati al presente Settore Merceologico (anche quelli per cui sono presenti schede di catalogo), elencati al par. 4, potranno essere negoziati tramite Richiesta di Offerta (**RdO**) e Trattativa Diretta (**TD**).

5. REQUISITI E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

5.1 Requisiti di rispondenza a norme, leggi, regolamenti

Per il Servizio di Realizzazione Spettacoli Pirotecnici, l'Operatore Economico deve realizzare lo spettacolo in conformità a quanto disposto dalla normativa vigente in materia di esplosivi ed accensione di fuochi, ivi comprese le prescrizioni Ministeriali che regolano la materia (con particolare riferimento alla Circolare del Ministero dell'Interno 11 gennaio 2001 n. 559/C. 25055 XV come integrata dalla circolare del Ministero del 20 maggio 2014 n. 557/PAS/U/008793/XV.A.MASS e s.m.i.). In particolare, l'Operatore Economico ha l'obbligo di adottare tutti gli accorgimenti necessari al rispetto ambientale delle aree interessate e di munirsi di apposita copertura assicurativa per eventuali danni a persone o cose, derivanti dall'organizzazione e/o dall'esecuzione dello spettacolo pirotecnico.

L'utilizzatore ha l'esclusiva responsabilità per la verifica di idoneità degli strumenti impiegati, così come per tutte le garanzie in ordine alla sicurezza, collaudo ed adeguamento alle prescrizioni stabilite dalla normativa vigente in materia di sostanze esplosive.

Tutte le necessarie istanze autorizzative sono, inoltre, a totale carico e cura dell'Operatore Economico.



L'Operatore Economico deve impiegare personale munito di comprovata professionalità per il servizio richiesto, in possesso di idonea capacità tecnica all'accensione ex art. 101 Reg. T.U.L.P.S., ed ha la responsabilità esclusiva dell'osservanza delle disposizioni relative all'assunzione dei lavoratori, nonché alla tutela antinfortunistica e sociale di tutto il personale coinvolto nella manifestazione.

In particolare, L'Operatore Economico deve essere in regola con la normativa in tema di sicurezza per la tutela della vita e della salute dei lavoratori ai sensi del D. Lgs. 81/2008 aggiornato con le modifiche apportate, da ultimo, dal D. Lgs. 31 luglio 2020, n. 101. e s.m.i. e deve aver effettuato il censimento dei rischi, il relativo esame e la definizione delle conseguenti misure di sicurezza assicurando, pertanto, che la propria organizzazione sia adeguata per lo svolgimento delle prestazioni previste.

Successivamente alla procedura di ammissione, da eseguire sul sito, verrà richiesto all'Operatore Economico di attestare mediante autocertificazione la sussistenza dei suddetti requisiti per i servizi per cui si richiederà l'abilitazione con le funzionalità relative alla "Gestione Catalogo".

Relativamente ai requisiti di rispondenza a norme, leggi e/o regolamenti che i Servizi offerti dovranno rispettare, nonché per la struttura informativa da garantire ai Cataloghi, si rinvia all'Appendice" merceologica di dettaglio sotto elencata, che è parte integrante del presente Capitolato Tecnico.

- **Appendice Allegato 5_Servizi per eventi e organizzazione eventi**

6. CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'attività di controllo è lo strumento a disposizione del Soggetto Aggiudicatore per verificare l'efficacia del servizio in termini di qualità resa e per accertare la regolarità e la puntualità nell'esecuzione delle prestazioni.

Durante la predisposizione e/o l'erogazione dei Servizi, il Soggetto Aggiudicatore si riserva la facoltà di procedere, in qualsiasi momento, anche senza preavviso, a verifiche sulla loro efficacia in termini di qualità resa e di rispetto delle clausole contrattuali, nonché a controlli volti a verificare la piena e corretta esecuzione del presente contratto. Il Operatore Economico si impegna, altresì, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

L'esito positivo dei controlli non esonera il Operatore Economico da eventuali responsabilità derivanti da difetti, imperfezioni e difformità nell'esecuzione del Servizio non facilmente riconoscibili o che comunque non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.

7. PREZZO

Il prezzo dei servizi verrà specificato dall'Operatore Economico solo in sede di risposta alla RDO o TD. Ogni prezzo sarà remunerativo anche del costo della manodopera, ottenuto in stretta applicazione dei contratti di lavoro di categoria, delle eventuali maggiorazioni territoriali, dei materiali e delle attrezzature, dei costi generali e dell'utile di impresa. Tutti i prezzi indicati si intendono **IVA esclusa** e sono inclusivi di



imposte, tasse e oneri. Si rinvia, in ogni caso, a quanto previsto al riguardo dalle relative Condizioni Generali di Contratto

8. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

I Responsabili del Procedimento, per l'attività di gestione del catalogo (verifica conformità al Capitolato Tecnico e laddove necessario cancellazione del catalogo) del singolo Operatore Economico ammesso, fanno capo all'Area che si occupa della gestione del Mercato Elettronico.

Resta ferma la competenza di ciascuna Stazione Appaltante contraente in ordine alla necessità di nominare il responsabile del progetto- e l'eventuale direttore dell'esecuzione, ai sensi e per gli effetti degli artt. 15 e 114 del D. Lgs. n. 36/2023 relativamente a ciascuna procedura di acquisto svolta nel Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione e al relativo contratto di fornitura.

CAPITOLATO TECNICO – “ALLEGATO 22” AL CAPITOLATO D’ONERI “SERVIZI” PER L’AMMISSIONE DEGLI OPERATORI ECONOMICI DELLE CATEGORIE MERCEOLOGICHE DI SEGUITO INDICATE, DEL SETTORE MERCEOLOGICO “SERVIZI SOCIALI”, AI FINI DELLA PARTECIPAZIONE AL MERCATO ELETTRONICO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

- Categoria 1: **Servizi sociali vari**
- Categoria 2: **Servizi di teleassistenza, telecontrollo e/o telesoccorso**
- Categoria 3: **Servizi di canili, gattili e per altri animali**

VERSIONE 1.0

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC
GENNAIO 2022**

Indice

1.	STORIA DEL DOCUMENTO	4
2.	DEFINIZIONI GENERALI	4
3.	CATEGORIE MERCEOLOGICHE DI AMMISSIONE E CODICI CPV ASSOCIATI	4
3.1	CATEGORIE DI AMMISSIONE.....	4
3.2	CODICI CPV ASSOCIATI ALLE CATEGORIE DI AMMISSIONE	4
3.2.1	“CATEGORIA 1: SERVIZI SOCIALI VARI”	4
3.2.2	“CATEGORIA 2: SERVIZI DI TELEASSISTENZA, TELECONTROLLO E/O TELESOCCORSO”	5
3.2.3	“CATEGORIA 3: SERVIZI DI CANILI, GATTILI E PER ALTRI ANIMALI	5
3.3.1	Categoria 1: “SERVIZI SOCIALI VARI”	6
3.3.1.1	SERVIZI ASSISTENZIALI, EDUCATIVI, DI SEGRETARIATO E SUPPORTO AL LAVORO	6
3.3.1.1.1	SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD).....	6
3.3.1.1.2	Servizio di cura della persona.....	7
3.3.1.1.3	Servizio di Governo della casa.....	7
3.3.1.1.4	Servizi di assistenza alla persona.....	7
3.3.1.1.5	Servizi di rete sul territorio.....	8
3.3.1.2	SERVIZIO DI ASSISTENZA, SORVEGLIANZA O VIGILANZA SUI MEZZI DI TRASPORTO (TRASPORTO SOCIALE) – CPV 60112000-6.....	9
3.3.1.3	SERVIZI DI GESTIONE DELL’ASILO NIDO E SCUOLA DELL’INFANZIA – CPV 85320000-8, 85311200-4, 85311300-5, 85312400-3	10
3.3.1.3.1	Piano di gestione	10
3.3.1.3.2	Progetto educativo.....	11
3.3.1.3.3	Ulteriori servizi di funzionamento.....	11
3.3.1.3.4	Documentazione per i controlli di conformità	12
3.3.1.3.5	Personale/operatori/educatori impiegati nel servizio	12
3.3.1.4	SERVIZI EDUCATIVO-ASSISTENZIALI, DI INTEGRAZIONE SOCIALE E SERVIZI A SUPPORTO DELL’ACCOMPAGNAMENTO E DELL’ORIENTAMENTO AL LAVORO – CPV 85300000-2, 85311000-2, 85311200-4, 85312330-1, 85311300-5, 85311100-3, 85312400-3, 85312510-7, 85321000-5, 85312100-0, 85312110-3, 85312120-6, 98000000-3, 98110000-7, 98112000-1, 98113000-8, 98130000-3, 98133000-4, 98133100-5, 98133110-8, 98513310-8.....	12
3.3.1.5	SERVIZI DI ASSISTENZA CONNESSI ALL’AFFIDO FAMILIARE - CPV: 85300000-2	14
3.3.1.6	SERVIZI SOCIALI PROFESSIONALI, DI SEGRETARIATO SOCIALE ED UNITÀ DI STRADA - CPV: 85300000-2 85300000-2, 85311000-2, 85311200-4, 85312330-1, 85311300-5, 85311100-3, 85312400-3, 85312510-7, 85321000-5, 85322000-2, 85312100-0, 85312110-3, 85312120-6, 98000000-3, 98110000-7, 98112000-1, 98113000-8, 98130000-3, 98133000-4, 98133100-5, 98133110-8, 98513310-8	14
3.3.1.7	SERVIZI INTEGRATIVI, RICREATIVI E DI SOCIALIZZAZIONE	17
3.3.1.7.1	SERVIZI INTEGRATIVI, RICREATIVI/CULTURALI/SPORTIVI E DI SOCIALIZZAZIONE - CPV: 85300000-2, 85311000-2, 85311200-4, 85311300-5, 85311100-3, 85312400-3, 85312100-0, 85312110-3, 85312120-6, 92000000-1, 92331210-5, 92600000-7, 98000000-3, 98110000-7, 98112000-1, 98113000-8, 98130000-3, 98133000-4, 98133100-5, 98133110-8, 98513310-8	17



3.3.1.8	SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO ALL'INTEGRAZIONE SOCIALE PER COMUNITÀ EMARGINATE.....	19
3.3.1.8.1	SERVIZI SOCIALI DI ACCOMPAGNAMENTO ALLA CASA PER COMUNITÀ EMARGINATE - 19	
3.3.1.9	SERVIZI SOCIALI DI ACCOGLIENZA ED ACCOMPAGNAMENTO ALLA RESIDENZIALITÀ 20	
3.3.1.9.1	SERVIZI DI ACCOGLIENZA A BASSA SOGLIA - CPV: 85311000-2, 85310000-5, 85312000-9, 98000000-3, 98110000-7, 98112000-1, 98113000-8, 98130000-3, 98133000-4, 98133100-5, 98133110-8, 98513310-8.....	20
3.3.1.10	SERVIZI RESI PER LA GESTIONE DEI CENTRI E/O STRUTTURE DI ACCOGLIENZA PER STRANIERI - STRANIERI – CPV 85311000-2, 98000000-3	21
3.3.1.11	SERVIZI SOCIALI DI ACCOMPAGNAMENTO ALLA RESIDENZIALITÀ TEMPORANEA PER SITUAZIONI SOCIALI EMERGENZIALI CPV: 85311000-2, 85310000-5, 85312000-9, 98000000-3 ..	22
3.3.2	Categoria 2: “SERVIZI DI TELEASSISTENZA, TELECONTROLLO E/O TELESOCORSO	23
3.3.2.1	TELEASSISTENZA, TELECONTROLLO E/O TELESOCORSO E SERVIZI CONNESSI PER UTENTI DOMICILIARI - CPV 85300000-2, 85320000-8, 85321000-5	23
3.3.2.2	Specifiche tecniche dell’attrezzatura/dispositivi	25
3.3.3	Categoria 3: “SERVIZI DI CANILI, GATTILI E PER altri animali.....	27
3.3.3.1	SERVIZI DI GESTIONE DEI CANILI, RIFUGI, GATTILI, COLONIE FELINE E SERVIZI CONNESSI - CPV: 80512000-6, 85200000-1, 98380000-0	27
4.	MODALITÀ/STRUMENTI DI ACQUISTO DEI SERVIZI	28
5.	CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE	29
6.	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	29
7.	PREZZI	29
8.	APPENDICE A.....	30

1. STORIA DEL DOCUMENTO

Nel corso della vigenza del Capitolato d'Oneri, il presente documento può essere oggetto di modifiche e/o integrazioni nel seguito dettagliate.

DATA PUBBLICAZIONE	VERSIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI MODIFICATI/INTEGRATI
Gennaio 2022	1.0	Prima emissione, a seguito di ripubblicazione dei Capitolati d'Oneri MEPA	-

2. DEFINIZIONI GENERALI

Ai fini del presente Capitolato Tecnico valgono le definizioni contenute nell'articolo 2 delle Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione (Allegato B del Capitolato d'Oneri).

3. CATEGORIE MERCEOLOGICHE DI AMMISSIONE E CODICI CPV ASSOCIATI

3.1 Categorie di ammissione

Il presente Settore Merceologico si articola nelle seguenti Categorie di Ammissione:

- *Categoria 1: Servizi sociali vari*
- *Categoria 2: Servizi di teleassistenza, telecontrollo e/o telesoccorso*
- *Categoria 3: Servizi di canili, gattili e per altri animali*

L'Operatore Economico dovrà selezionare almeno una delle Categorie previste nella procedura di Ammissione al MEPA.

3.2 Codici CPV associati alle Categorie di Ammissione

I codici CPV che possono essere oggetto di procedure di acquisto nell'ambito delle Categorie di ammissione relative al Settore Merceologico di cui al presente Capitolato tecnico sono i seguenti:

3.2.1 "CATEGORIA 1: SERVIZI SOCIALI VARI"

#	Codice CPV	Descrizione CPV
1	60112000-6	Servizi di trasporto pubblico terrestre
2	85300000-2	Servizi di assistenza sociale e servizi affini
3	85310000-5	Servizi di assistenza sociale
4	85311000-2	Servizi di assistenza sociale con alloggio

#	Codice CPV	Descrizione CPV
5	85311100-3	Servizi di assistenza sociale per persone anziane
6	85311200-4	Servizi di assistenza sociale per disabili
7	85311300-5	Servizi di assistenza sociale per bambini e giovani
8	85312000-9	Servizi di assistenza sociale senza alloggio
9	85312100-0	Servizi di centri diurni
10	85312110-3	Servizi forniti da centri diurni per bambini
11	85312120-6	Servizi forniti da centri diurni per bambini e giovani disabili
12	85312330-1	Servizi di pianificazione familiare
13	85312400-3	Servizi di assistenza sociale non prestati da istituti residenziali
14	85312500-4	Servizi di riabilitazione
15	85320000-8	Servizi sociali
16	85321000-5	Servizi sociali amministrativi
17	85322000-2	Programma di azione municipale
18	92000000-1	Servizi ricreativi, culturali e sportivi
19	92331210-5	Servizi di animazione per bambini
20	92600000-7	Servizi Sportivi
21	98000000-3	Altri servizi di comunità, sociali e personali
22	98110000-7	Servizi prestati da organizzazioni commerciali, professionali e specializzate
23	98112000-1	Servizi prestati da organizzazioni professionali
24	98113000-8	Servizi prestati da organizzazioni specializzate
25	98130000-3	Servizi vari di organizzazioni associative
26	98133000-4	Servizi prestati da organizzazioni associative di carattere sociale
27	98133100-5	Servizi prestati da strutture civiche e comuni
28	98133110-8	Servizi prestati da associazioni giovanili
29	98513310-8	Servizi di assistenza domestica

3.2.2 “CATEGORIA 2: SERVIZI DI TELEASSISTENZA, TELECONTROLLO E/O TELESOCORSO”

#	Codice CPV	Descrizione CPV
1	85300000-2	Servizi di assistenza sociale e servizi affini
2	85320000-8	Servizi sociali
3	85321000-5	Servizi sociali amministrativi

3.2.3 “CATEGORIA 3: SERVIZI DI CANILI, GATTILI E PER ALTRI ANIMALI

#	Codice CPV	Descrizione CPV
1	80512000-6	Servizi di addestramento di cani
2	85200000-1	Servizi veterinari
3	98380000-0	Servizi di canile

3.3 Descrizione delle Categorie di Ammissione

3.3.1 Categoria 1: “SERVIZI SOCIALI VARI”

3.3.1.1 SERVIZI ASSISTENZIALI, EDUCATIVI, DI SEGRETARIATO E SUPPORTO AL LAVORO

3.3.1.1.1 SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

CPV: 85300000-2, 85311200-4, 85311300-5, 85311100-3, 85312400-3, 85312500-4, 85312100-0, 85312110-3, 85312120-6, 98000000-3, 98110000-7, 98112000-1, 98113000-8, 98130000-3, 98133000-4, 98133100-5, 98133110-8, 98513310-8

Obiettivi

I Servizi di Assistenza Domiciliare (SAD) hanno il **necessario obiettivo di erogare Servizi alle Persone rispetto ai loro bisogni assistenziali e/o di integrazione e sostegno sociale e/o educativi** all’interno del proprio **contesto familiare e sociale**, in una logica di contrasto alle dinamiche di emarginazione, per un miglioramento della **qualità della vita** dell’utente e dei suoi familiari. Tali servizi perseguono, a titolo indicativo, le seguenti finalità:

- **consentire all’utente di permanere** il più possibile al proprio domicilio in condizioni adeguate di qualità della vita mediante la fruizione dei servizi assistenziali e sociali;
- **promuovere**, mantenere e/o recuperare adeguati livelli di **autonomia** dell’utente al fine di evitare il ricovero in eventuali strutture residenziali;
- **mantenere e/o recuperare** adeguati livelli di **inclusione sociale** dell’utente;
- **pianificare** l’attività dei servizi destinati all’utente integrando gli interventi previsti dai servizi SAD con quelli dei servizi distrettuali (ad esempio aziende sanitarie/ASL) e delle risorse presenti sul territorio (ad esempio ulteriori servizi erogati da Enti Pubblici);
- **ottimizzare il rapporto con la “Rete”** dei servizi alla persona erogati dall’associazionismo e dal volontariato creando un sistema integrato dell’assistenza, in un’ottica di sussidiarietà (*RETE*);
- **assicurare il contatto ed il raccordo** con i familiari e le persone di riferimento dell’utente.

Descrizione del Servizio

Il Servizio SAD è rivolto a persone non autosufficienti e/o con ridotta autonomia o a rischio emarginazione, che richiedono interventi di cura della persona, servizi di aiuto domestico, di assistenza sociale e/o educativa, di sostegno psicologico e/o socio-educativo, erogato presso il **domicilio** dell’utente e/o **presso strutture territoriali diurne** rivolte all’utente o a gruppi di utenti, oggetto di un “Piano di Assistenza”.

Le componenti del Servizio SAD

Il Servizio SAD è costituito dalle seguenti componenti:

- SERVIZIO DI CURA DELLA PERSONA

- II. SERVIZIO DI GOVERNO DELLA CASA
- III. SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA
- IV. SERVIZI DI RETE SUL TERRITORIO

Il servizio di cui al suddetto punto II. può essere acquistato solo congiuntamente alle altre componenti del servizio SAD.

3.3.1.1.2 SERVIZIO DI CURA DELLA PERSONA

Per *Servizio di Cura della persona* si intende, l'insieme dei servizi e la relativa organizzazione delle attività di seguito indicate, a titolo esemplificativo:

- Igiene della persona totale o parziale,
- Somministrazione del pasto,
- Lavaggio e sistemazione biancheria,
- Effettuazione e consegna della spesa a domicilio su base giornaliera e/o settimanale (effettuazione e ritiro della spesa dal punto vendita al domicilio dell'utente),
- Supporto alla persona per l'utilizzo di ausili per disabili e/o anziani e/o minori (ad esempio ausili all'udito e/o alla vista),
- Mobilitazioni interne all'abitazione (spostamenti interni all'abitazione anche mediante il supporto all'utilizzo di ausili, ad esempio montacarichi per le scale, spostamento di sedia a rotelle, aiuto nell'alzata).

3.3.1.1.3 SERVIZIO DI GOVERNO DELLA CASA

Per *Governo della casa*, si intende l'insieme dei servizi e la relativa organizzazione delle attività di seguito indicate, a titolo esemplificativo:

- Cura, igiene e decoro della casa (pulizia e igiene degli ambienti, decoro dell'abitazione): interventi giornalieri/frequenti ed interventi periodici,
- *eventuale*: Servizio di Ristorazione: consegna di pasti pronti,
- *eventuale*: Servizio di Lavanderia: fornitore esterno che ritira e consegna merce lavata, asciugata e stirata a domicilio,
- *eventuale*: Servizio di spesa a domicilio: Effettuazione e/o consegna della spesa a domicilio su base giornaliera e/o settimanale (ritiro della spesa dal punto vendita al domicilio dell'utente),
- *eventuale*: Ulteriori servizi: Biblioteca e Videoteca domiciliare,
- *eventuale*: Cura degli animali presenti nel domicilio dell'utente (lavaggio, somministrazione cibo, accompagnamento dell'animale fuori dal domicilio ed altre attività connesse).

Si precisa che non può essere espletato l'appalto del Servizio SAD nel caso del solo acquisto del Servizio di Lavanderia o del solo Servizio di Ristorazione con pasti somministrati da un operatore NON avente la qualifica professionale "OSA" o Operatore specializzato nell'Assistenza alla persona. In questo ultimo caso, se l'Amministrazione necessita dell'acquisto del solo Servizio di Ristorazione con consegna al domicilio del pasto, la prestazione può essere affidata facendo ricorso alla categoria "Ristorazione" del MEPA.

3.3.1.1.4 SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

Per *Servizi di assistenza alla persona* si intendono l'insieme dei servizi e la relativa organizzazione delle attività di seguito indicate, a titolo esemplificativo:

- Sostegno e/o Servizio di assistenza psicologica e/o sociale e/o socio-educativa e/o socio-assistenziale e servizi di prossimità,
- Servizio educativo per minori e/o disabili (istruzione scolastica domiciliare),
- Servizi di assistenza pedagogico-educativa,
- Servizi di supporto all'orientamento, all'accompagnamento e supporto alla socializzazione,
- Servizi di mediazione culturale,
- Servizi di mediazione familiare,
- Servizi di mediazione linguistica,
- Servizi di mediazione sociale (gestione dei conflitti sociali).

3.3.1.1.5 SERVIZI DI RETE SUL TERRITORIO

Per *Servizi di rete sul territorio* si intendono l'insieme dei servizi e la relativa organizzazione delle attività di seguito indicate, a titolo esemplificativo:

- Sostegno all'attivazione delle risorse di rete/integrate,
- Sostegno allo svolgimento di attività amministrative e piccole attività di ménage quotidiano,
- Servizi informativi sull'accompagnamento e/o sull'orientamento e/o sulla formazione finalizzati all'inserimento o reinserimento lavorativo,
- Servizi di accompagnamento verso visite programmate,
- Servizi di accompagnamento dal domicilio ai servizi sociali, ospedali, centri ricreativi, ecc. e su richiesta esplicita dell'Amministrazione, mediante:
 - o Mezzo messo a disposizione dell'utente e/o
 - o Mezzo con conducente idoneo all'utente, con l'assistenza dell'Operatore specializzato nell'Assistenza alla persona, messo a disposizione dell'Operatore Economico; in tal caso l'Operatore Economico dovrà assicurare che gli spostamenti avvengano mediante mezzi di trasporto idonei a garantire il rispetto degli orari di inizio degli appuntamenti utili degli utenti tenendo conto delle condizioni fisiche dell'utente stesso. Ai fini dei suddetti trasporti di persone, è escluso l'utilizzo a carico dell'Operatore Economico di eventuali mezzi ordinari di soccorso quale ad esempio l'ambulanza, ferma restando la necessità di dover ricorrere a mezzi di soccorso in caso di emergenza.

Figure professionali

Le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei suddetti servizi sono, a titolo esemplificativo, di seguito indicate, di cui all'Appendice A al presente documento:

- Assistente Sociale
- OSA
- OSS
- Assistenti all'infanzia o scolastici con funzioni educative e non educative e figure analoghe
- Pedagogista
- Educatore professionale
- Mediatori culturali e/o familiari e/o sociali e/o linguistici
- Psicologo
- Sociologo

Destinatari dei servizi

- Intera cittadinanza,
- Persone non autosufficienti,
- Persone a mobilità ridotta o disabili,
- Persone emarginate o a rischio emarginazione sociale,
- Persone con disagi sociali o disturbi mentali o neurologici o neuropsichiatrici,
- Persone immigrate (ad esempio richiedenti asilo, titolari di protezione internazionale (status di rifugiato), titolari di protezione sussidiaria, titolari di protezione umanitaria).

3.3.1.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA, SORVEGLIANZA O VIGILANZA SUI MEZZI DI TRASPORTO (TRASPORTO SOCIALE) – CPV 60112000-6

Obiettivi e Descrizione del Servizio

Il servizio di assistenza e sorveglianza o vigilanza sui mezzi di trasporto di singoli utenti o di gruppi di utenti (ad esempio servizio di assistenza e vigilanza sugli scuolabus nel tragitto domicilio - scuola/struttura educativa - domicilio degli alunni oppure tragitto domicilio-struttura ricreativa - domicilio del disabile), prevede le seguenti attività, a titolo esemplificativo:

- Sorveglianza ed assistenza degli utenti all'interno del mezzo di trasporto,
- Controllo degli utenti durante il trasporto per verificare la corretta seduta nei singoli posti ed evitare eventuali circostanze che potrebbero arrecare danni agli utenti trasportati,
- Controllo e assistenza agli utenti durante la salita e la discesa dal mezzo di trasporto,
- Intrattenimento degli utenti durante il percorso, in particolare nei momenti di sosta del trasporto.

Solo in associazione al servizio di assistenza e sorveglianza o vigilanza degli utenti sul mezzo di trasporto, l'Amministrazione potrà richiedere anche la **messa a disposizione del suddetto mezzo di trasporto e/o del conducente del mezzo** sul quale viene effettuato il servizio di assistenza, sorveglianza o vigilanza.

Il servizio di assistenza e sorveglianza o vigilanza degli utenti sul mezzo non può essere integrato ad esempio con altri servizi quali ad esempio la somministrazione dei pasti e/o l'igiene personale dell'utente e l'aiuto domestico; in tal caso l'Amministrazione dovrà richiedere un servizio SAD.

Figure professionali

Le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei suddetti servizi sono, a titolo esemplificativo, di seguito indicate, di cui all'Appendice A al presente documento:

- Assistente Sociale
- OSA
- Assistenti all'infanzia o scolastici con funzioni educative e non educative e figure analoghe
- Educatore professionale
- Mediatori culturali e/o familiari e/o sociali e/o linguistici

Destinatari dei servizi

- Minori,
- Persone a mobilità ridotta,
- Persone emarginate o a rischio emarginazione sociale,
- Disabili.

3.3.1.3 SERVIZI DI GESTIONE DELL'ASILO NIDO E SCUOLA DELL'INFANZIA – CPV 85320000-8, 85311200-4, 85311300-5, 85312400-3

Obiettivi e Descrizione dei Servizi

ASILO NIDO E MICRO-NIDO

Il Nido è un servizio educativo che concorre alla crescita dei bambini, collaborando con le famiglie nei compiti di educazione e cura. Il Nido ha la finalità di garantire il benessere psico-fisico dei bambini e di favorire lo sviluppo delle loro potenzialità affettive, cognitive, relazionali e sociali, nel rispetto dell'identità individuale e culturale di ciascuno.

Il Servizio è rivolto alla prima infanzia e comprende bambini di età tra i tre e i trentasei mesi (0-3 anni).

I servizi erogati all'interno del Nido, devono essere conformi:

- alla Legge n. 1044/1971 e s.m.i.;
- alle Leggi regionali in vigore sugli asili nido.

SCUOLA INFANZIA

La scuola dell'infanzia è un servizio rivolto all'infanzia per promuovere la formazione integrale della personalità dei bambini di età compresa tra i tre ed i sei anni (3-6 anni).

Si precisa che per tutto quanto non espressamente citato nel presente Capitolato si fa riferimento alle leggi e regolamenti vigenti in materia, per quanto applicabili, nonché alle leggi e regolamenti in materia di igiene e sanità e di norme in materia di prevenzione, sicurezza e antinfortunistica sui luoghi di lavoro.

3.3.1.3.1 PIANO DI GESTIONE

Il Servizio di Gestione potrà avvenire mediante la predisposizione di un **Piano di Gestione**, relativo alle attività che l'Operatore Economico è obbligato a svolgere.

Il Piano di Gestione prevede la progettazione della gestione del servizio, che descrive le pratiche, le procedure e le strategie con particolare riferimento al raggiungimento degli obiettivi fissati nel Progetto Educativo.

Il Piano di Gestione può prevedere, solo congiuntamente all'erogazione dei Servizi educativi di cui al suddetto Progetto Educativo, anche l'erogazione di (*eventuali*):

- Servizio di ristorazione,
- Servizio di lavanderia e stireria,
- Servizio di pulizia dei locali e degli arredi, manutenzione ordinaria dei locali, degli impianti e dei beni mobili,
- Servizio di manutenzione delle aree verdi esterne, se presenti,
- ulteriori Servizi di funzionamento connessi ed accessori al mantenimento della struttura.

L'Operatore Economico nel Piano di Gestione potrà indicare, a titolo esemplificativo:

- i. modalità di osservanza delle norme igienico-sanitarie,
- ii. norme di comportamento del personale,
- iii. il Progetto educativo,

- iv. le ore destinate alle attività previste dal Piano di Gestione,
- v. calendario di erogazione del Servizio (giorni ed ore di apertura con erogazione del servizio ristorazione o meno) secondo quanto stabilito dall'Amministrazione competente,
- vi. <eventuale> modalità di erogazione del Servizio di ristorazione,
- vii. <eventuale> impegno all'apertura dell'asilo nei mesi di Luglio ed Agosto e/o nella giornata di sabato su richiesta dell'Amministrazione,
- viii. inquadramento economico e qualifiche secondo le vigenti normative Nazionali e Regionali,
- ix. organico previsto, numero di ore <eventualmente frontali> che gli educatori e il personale svolgeranno a diretto rapporto con i bambini e quantificato per ciascun operatore.

Per la Gestione, l'Operatore Economico si potrà inoltre impegnare a fornire, a titolo esemplificativo:

- materiale didattico e di consumo destinato alle attività educative (giocattoli, materiale didattico, materiale fotografico, audiografico, audiovisivo, ecc.) conforme alle norme vigenti e sufficiente per quantità e qualità in relazione alle varie aree di sviluppo del bambino, come da Piano di gestione del servizio presentato;
 - materiale igienico relativo alla cura e all'igiene del personale tutto e dei bambini (creme, pannolini, guanti monouso, prodotti per l'igiene, ecc.), come da Piano di Gestione del Servizio;
 - saponi, detersivi e detergenti in genere;
 - materiale di biancheria (es. lenzuolini, bavaglini) e le coperte per le "sezioni del sonno";
 - le divise o indumenti da lavoro, calzature ed accessori per gli educatori/operatori e personale tutto, se applicabile;
 - del materiale di consumo per la pulizia della struttura (es. detergenti, sanificanti) a norma di legge e sufficiente per qualità e quantità in relazione all'ordinario funzionamento del servizio;
 - piccoli ausili e/o arredi/materiali ludici eventualmente richiesti dai servizi competenti in relazione alla eventuale specifica disabilità dei bambini ammessi;
- nonché a:
- garantire l'utilizzo di materiali specifici qualora richiesti con certificato medico per particolari condizioni di salute del bambino;
 - rinnovare il materiale di consumo ed accessori ogni qualvolta sia necessario.

3.3.1.3.2 PROGETTO EDUCATIVO

L'Operatore Economico si impegna ad osservare, per tutta la durata del contratto, gli obblighi definiti nel Progetto educativo. Nel Progetto educativo sono definite, a titolo esemplificativo: le metodologie relative all'inserimento di nuovi utenti, l'insieme delle attività educative, l'organizzazione degli spazi educativi, dei tempi e dei materiali necessari per il raggiungimento degli obiettivi formativi, le azioni di interoperabilità con le famiglie, l'indicazione degli strumenti e delle azioni per la continuità nido-scuola dell'infanzia.

Il Progetto educativo può prevedere inoltre la messa in atto di azioni di stimolo differenziate per percorsi di crescita (sviluppo senso percettivo, sviluppo motorio, sviluppo della comunicazione verbale e non verbale, ecc.) e specifiche per i bambini portatori di handicap.

3.3.1.3.3 ULTERIORI SERVIZI DI FUNZIONAMENTO

I servizi di funzionamento possono riguardare, a titolo puramente esemplificativo, la prestazione presso le relative strutture dei seguenti servizi:

- Spese telefoniche e/o di connessione alla rete internet,

- Spese relative all'ordinaria manutenzione dell'immobile e delle attrezzature, comprese quelle per il riscaldamento, gas, energia elettrica, acqua, ecc. e riparazione delle attrezzature e dei macchinari esistenti.

3.3.1.3.4 DOCUMENTAZIONE PER I CONTROLLI DI CONFORMITÀ

L'Operatore Economico è tenuto a predisporre e/o a conservare presso la struttura tutta la documentazione prescritta dall'Amministrazione e dalla normativa in materia, nonché a metterla a disposizione degli incaricati ai controlli di conformità da parte dell'Amministrazione.

3.3.1.3.5 PERSONALE/OPERATORI/EDUCATORI IMPIEGATI NEL SERVIZIO

Il numero minimo di personale impiegato nel servizio è determinato in base alle disposizioni normative vigenti, con particolare riferimento alle eventuali Leggi Regionali ed alle eventuali specifiche norme comunali disciplinanti il rapporto numerico tra educatori/operatori/i e bambini che, in ogni caso, dovrà essere mantenuto costante durante l'intera durata dell'affidamento.

Le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei suddetti servizi sono, a titolo esemplificativo, di seguito indicate, di cui all'Appendice A al presente documento:

- Assistente Sociale
- OSA
- Assistenti all'infanzia o scolastici con funzioni educative e non educative e figure analoghe (quali ad esempio Assistenti all'autonomia della persona)
- Pedagogista
- Educatore professionale
- Mediatori culturali e/o familiari e/o sociali e/o linguistici
- Psicologo
- Sociologo
- Cuoco/a

3.3.1.4 SERVIZI EDUCATIVO-ASSISTENZIALI, DI INTEGRAZIONE SOCIALE E SERVIZI A SUPPORTO DELL'ACCOMPAGNAMENTO E DELL'ORIENTAMENTO AL LAVORO – CPV 85300000-2, 85311000-2, 85311200-4, 85312330-1, 85311300-5, 85311100-3, 85312400-3, 85312510-7, 85321000-5, 85312100-0, 85312110-3, 85312120-6, 98000000-3, 98110000-7, 98112000-1, 98113000-8, 98130000-3, 98133000-4, 98133100-5, 98133110-8, 98513310-8

Obiettivi e Descrizione dei Servizi

- Servizi di assistenza pedagogico-educativa,
- Servizi di sostegno e/o assistenza e/o assistenza sociale-educativa nell'ambito di strutture educative e/o scolastiche e/o universitarie e/o luoghi e Centri di aggregazione (ad esempio il Servizio di Assistenza per disabili),
- Laboratori (quali ad esempio laboratori logico-spaziali, sensoriali, audio-video, motorio e web radio),
- Servizi di socializzazione,
- Servizi di mediazione culturale,
- Servizi di sostegno alla genitorialità e/o servizi di mediazione familiare,

- Servizi di mediazione sociale (gestione dei conflitti sociali),
- Servizi di supporto all'accompagnamento al lavoro,
- Servizi di supporto all'orientamento al lavoro,
- Servizi di supporto all'integrazione, all'accompagnamento, all'inserimento o reinserimento socio-lavorativo e lavorativo,
- Servizi di supporto all'erogazione di tirocini finalizzati all'inclusione/integrazione sociale e all'autonomia della persona,
- Servizi finalizzati all'inclusione sociale (promuovendo il senso di appartenenza ad una comunità mediante la condivisione dei relativi valori); ad esempio i servizi di inclusione sociale possono essere finalizzati all'inclusione lavorativa e all'inclusione scolastica.

In questa tipologia di servizi rientrano anche i servizi previsti dalla Legge 285/97 e s.m.i. "Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza e/o dai progetti realizzati dagli Enti Locali a favore di politiche rivolte a bambine, bambini e adolescenti."

I servizi possono essere rivolti a singoli utenti o a gruppi di utenti (ad esempio minori, famiglie, disabili) presso strutture quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Plessi scolastici e strutture universitarie,
- Centri di aggregazione sociale,
- Presidi,
- Centri diurni polifunzionali per minori,
- Istituti di reclusione o Case circondariali o Comunità o Centri residenziali.

Figure professionali

Le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei suddetti servizi sono, a titolo esemplificativo, di seguito indicate, di cui all'Appendice A al presente documento:

- Assistente Sociale
- OSA
- Assistenti all'infanzia o scolastici con funzioni educative e non educative e figure analoghe
- Pedagogista
- Educatore professionale
- Mediatori culturali e/o familiari e/o sociali e/o linguistici
- Psicologo
- Sociologo
- Animatore Sociale

Destinatari dei servizi

- Intera cittadinanza,
- Famiglie/Persone emarginate o a rischio emarginazione sociale,
- Persone non autosufficienti,
- Persone a mobilità ridotta,
- Disabili,
- Persone con disagi sociali,
- Persone con disturbi mentali o neurologici o neuropsichiatrici,
- Persone appartenenti a comunità emarginate (ad esempio Rom, Sinti e/o Camminanti),

- Persone immigrate (ad esempio richiedenti asilo, titolari di protezione internazionale (status di rifugiato), titolari di protezione sussidiaria, titolari di protezione umanitaria).

3.3.1.5 SERVIZI DI ASSISTENZA CONNESSI ALL’AFFIDO FAMILIARE - CPV: 85300000-2

Obiettivi e Descrizione dei Servizi

Per Servizi di assistenza connessi all’Affido Familiare si intendono l’insieme/integrazione dei servizi territoriali finalizzati al **sostegno del minore** mediante un **intervento di “aiuto temporaneo”** nel caso in cui la famiglia di “origine” del minore si trovi in un momentaneo stato di difficoltà.

In particolare il servizio comprende anche tutte quelle azioni volte a **promuovere in generale un’azione di prevenzione del disagio minorile**, all’interno di un sistema di Rete costituito da Enti pubblici, privati territoriali e l’Amministrazione stessa.

L’affidamento familiare, così come previsto dalla Legge n. 184/1983 (*Disciplina dell’adozione e dell’affidamento dei minori*), modificata con la Legge n. 149/2001 (*Diritto del minore ad una famiglia*), è un intervento a termine di aiuto e sostegno, che si attua per sopperire al disagio e/o alla difficoltà di un minore e della sua famiglia che, temporaneamente, non è in grado di occuparsi delle sue necessità affettive, accuditive ed educative.

I servizi di assistenza connessi all’affido familiare si articolano nelle seguenti attività, quali a titolo puramente indicativo:

- i. Individuazione delle situazioni familiari che presentano fattori di rischio,
- ii. valutazione e predisposizione di opportuni interventi a tutela del minore,
- iii. predisposizione di interventi socio-assistenziali ed educativi di supporto alla famiglia di origine del minore e con/del minore stesso,
- iv. altre ulteriori attività connesse al Progetto di affido familiare.

Figure professionali

Le figure professionali coinvolte nell’erogazione dei suddetti servizi sono, a titolo esemplificativo, di seguito indicate, di cui all’Appendice A al presente documento:

- Assistente Sociale
- Psicologo
- Pedagogista
- Educatore professionale
- Mediatori culturali e/o familiari e/o sociali e/o linguistici
- Sociologo

Destinatari dei servizi

- Minori
- Famiglie

3.3.1.6 SERVIZI SOCIALI PROFESSIONALI, DI SEGRETARIATO SOCIALE ED UNITÀ DI STRADA - CPV: 85300000-2 85300000-2, 85311000-2, 85311200-4, 85312330-1, 85311300-5, 85311100-3, 85312400-3, 85312510-7, 85321000-5, 85322000-2, 85312100-0, 85312110-3, 85312120-6,

98000000-3, 98110000-7, 98112000-1, 98113000-8, 98130000-3, 98133000-4, 98133100-5, 98133110-8, 98513310-8

Obiettivi e Descrizione dei Servizi

Per **Servizi sociali professionali e di Segretariato sociale**, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si intendono:

- Servizi erogati nell'ambito dell'assistenza sociale,
- Servizi erogati nell'ambito del supporto psicologico,
- Servizi erogati nell'ambito della mediazione culturale e/o familiare e/o sociale e/o linguistica,
- Servizi erogati nell'ambito educativo e ricreativo,
- Servizi erogati nell'ambito pedagogico.

I Servizi Sociali professionali e di Segretariato sociale sono rivolti a tutti i cittadini ed ai nuclei familiari che si trovano in difficoltà o hanno bisogno di informazioni, consulenza, supporto ed assistenza per l'accesso ai servizi territoriali e possono prevedere anche la presa in carico anche multidimensionale o multiprofessionale dell'utente o del nucleo familiare.

Tali servizi offrono accesso "a bassa soglia" a servizi di ascolto e di accompagnamento, di monitoraggio dei bisogni nei rapporti tra cittadino e servizi erogati dall'Amministrazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- informazioni sull'accesso ai servizi sociali, servizi socio-sanitari e servizi in genere sul territorio erogati dall'Amministrazione,
- informazioni su interventi e servizi sociali anche a livello locale, di contrasto alla povertà finalizzati all'inclusione sociale,
- informazioni e/o assistenza per il disbrigo di pratiche a carattere assistenziale, previdenziale e amministrativo,
- integrazione e collaborazione con i servizi del "terzo settore" (attivazione di un lavoro di rete),
- informazioni sulle collaborazioni con le istituzioni formative ed occupazionali (ad esempio scuola, ufficio per l'impiego),
- interventi finalizzati a contrastare l'emarginazione sociale, favorendo il contatto e il rapporto con il territorio,
- elaborare eventuali Piani di intervento personalizzati insieme alla persona,
- servizi di valutazione multidimensionale dei bisogni della persona e/o nucleo familiare e la relativa presa in carico,
- servizi informativi di orientamento all'inclusione sociale (c.d. *inclusione attiva*), inclusi i servizi informativi sull'orientamento al lavoro (quali ad esempio attivazione di tirocini, apprendistati, ecc.), sull'assistenza educativa domiciliare e/o assistenza domiciliare socio-assistenziale,
- servizi di accoglienza di eventuali richieste immediate di aiuto della persona in stato di bisogno,
- servizi di prevenzione della condizione di senza dimora delle persone emarginate e/o a rischio di emarginazione,
- **servizi dei Centri di ascolto tematici** finalizzati all'attività di primo ascolto, informazione ed orientamento a persone emarginate o a rischio di emarginazione o con problematiche di disagio sociale (ad esempio persone senza dimora, immigrati con problemi di integrazione o disagio sociale),
- **interventi di prevenzione della condizione di senza dimora** delle persone a rischio di emarginazione.

I **Servizi sociali** erogati mediante **Sportelli informativi, Servizi di Pronto intervento sociale ed Unità di strada**, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sono:

- **Servizi di Sportello informativo** che hanno per oggetto specifiche tematiche di interesse sociale; di seguito alcuni sportelli informativi e le relative attività connesse, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - I. **sportello informativo per la prevenzione, contrasto e/o trattamento delle Ludopatie (Gioco d'azzardo patologico - G.A.P.):** rivolto a persone con problematiche legate al gioco d'azzardo (quali forme di dipendenze) e/o ai loro familiari, che hanno necessità di essere informati circa i servizi socio-sanitari e legali presenti sul territorio. Le attività connesse allo sportello informativo G.A.P. sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo: accoglienza, orientamento e primo ascolto; organizzazione di campagne a tutela della salute pubblica, con particolare riguardo ai minori.
 - II. **sportello "Informagiovani":** rivolto a giovani in specifiche fasce di età definite dall'Amministrazione. Le attività connesse allo sportello sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo: informare i giovani circa lo studio e la formazione, il tempo libero e la creatività giovanile, il volontariato e il servizio civile.
 - III. **Altri Sportelli specifici del territorio**, quali ad esempio: **Sportello di sostegno antiviolenza** alle donne e vittime di tratta (interventi di presa in carico delle vittime, accompagnamento all'inserimento lavorativo e/o alla mobilità sul territorio finalizzati all'integrazione sociale; mediazione familiare di madri e minori nel percorso intrapreso; interventi in genere finalizzati a combattere il fenomeno della violenza) e **Sportello di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale**.
- **Servizi di Pronto Intervento sociale:** servizi finalizzati ad erogare forme di assistenza primaria a persone che si trovano in urgenti situazioni di bisogno.
- **Servizi delle Unità di Strada:** servizi che si svolgono in strada, finalizzati all'attività di prima assistenza (ad esempio distribuzione indumenti, coperte, accompagnamento presso strutture di assistenza) a persone che si trovano in situazioni di emergenza sociale, quali in particolare a titolo indicativo e non esaustivo:
 - ✓ **servizi erogati dalle Unità Mobili di Strada rivolti a Persone Senza Dimora:** servizi erogati a persone in stato di povertà economica e/o abitativa, aventi disagi (sociali e/o psichici) complessi ed in condizione di forte vulnerabilità psico-sociale. Il servizio supporta le situazioni di massima urgenza riguardanti persone senza dimora che necessitano di un intervento sociale tempestivo offrendo loro:
 - risposte personalizzate a bisogni primari ed immediati;
 - informazione, supporto, orientamento ed accompagnamento al Sistema dei servizi di Rete sul territorio.
- **Servizi di Educativa di strada:** servizi rivolti a:
 - adolescenti e giovani con fragilità e a rischio devianza, che dimorano in quartieri e/o aree territoriali degradate ed a maggiore rischio di esclusione sociale;
 - giovani ed adulti con potenziale e grave marginalità sociale anche provenienti da percorsi di esecuzione penale o percorsi migratori falliti.I servizi sono finalizzati alla costruzione di un Sistema di reti relazionali che favoriscono l'integrazione/l'inclusione sociale della persona e che concorrano pertanto al superamento della condizione di marginalità e di esclusione sociale. I servizi prevedono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- azioni di contatto, messe in atto dagli operatori in “luoghi di vita” (quali ad esempio scuole, piazze, aree verdi/parchi, centri di aggregazione, locali notturni, bar) per raggiungere gruppi di adolescenti e giovani con potenziali comportamenti a rischio devianza;
- laboratori e progetti (aventi ad oggetto ad esempio musica, grafica e design, comunicazione e social media, web, radio) che consentano di sperimentare attivamente percorsi dedicati allo sviluppo ed animazione del territorio;
- eventi e laboratori *ad hoc* a beneficio di soggetti con disagi sociali;
- attività di supporto legate alla creazione di forme di aggregazioni giovanili ed alla realizzazione di iniziative all'interno di spazi collaborativi comuni.

I servizi di **Pronto intervento ed Unità di strada** (inclusi gli sportelli) e possono **prevedere anche la presa in carico multidimensionale dell'utente o del nucleo familiare**.

Figure professionali

Le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei suddetti servizi sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di seguito indicate, di cui all'Appendice A al presente documento:

- Assistente Sociale
- Psicologo
- Sociologo
- Mediatori culturali e/o familiari e/o sociali e/o linguistici
- Assistenti all'infanzia o scolastici con funzioni educative e non educative e figure analoghe
- Pedagogista
- Educatore professionale

Destinatari dei servizi

- Intera cittadinanza,
- Persone non autosufficienti,
- Famiglie/Persone emarginate o a rischio emarginazione sociale,
- Disabili,
- Persone a mobilità ridotta,
- Persone con disagi sociali,
- Persone con disturbi mentali o neurologici o neuropsichiatrici,
- Persone appartenenti a comunità emarginate (ad esempio Rom, Sinti e Camminanti)
- Persone immigrate (ad esempio richiedenti asilo, titolari di protezione internazionale (status di rifugiato), titolari di protezione sussidiaria, titolari di protezione umanitaria).

3.3.1.7 SERVIZI INTEGRATIVI, RICREATIVI E DI SOCIALIZZAZIONE

3.3.1.7.1 SERVIZI INTEGRATIVI, RICREATIVI/CULTURALI/SPORTIVI E DI SOCIALIZZAZIONE - CPV:

85300000-2, 85311000-2, 85311200-4, 85311300-5, 85311100-3, 85312400-3, 85312100-0, 85312110-3, 85312120-6, 92000000-1, 92331210-5, 92600000-7, 98000000-3, 98110000-7, 98112000-1, 98113000-8, 98130000-3, 98133000-4, 98133100-5, 98133110-8, 98513310-8

Obiettivi e Descrizione dei Servizi

Per servizi integrativi, ricreativi/culturali/sportivi e di socializzazione, a titolo esemplificativo, si intendono:

- Servizi culturali,
- Servizi ricreativi, ludico-espressivi-educativi,
- Servizi di animazione,
- Servizi relativi ad attività artistiche, creative e di intrattenimento,
- Servizi ricreativi destinati alla socializzazione,
- Servizi di attività sportive,
- Laboratori.

In questa tipologia di servizi rientrano anche tutti i servizi previsti dalla Legge 285/97 e s.m.i. *“Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza”*.

I servizi integrativi, ricreativi e di socializzazione possono essere rivolti a singoli utenti o a gruppi di utenti (ad esempio gruppi di famiglie, colonie estive per bambini e ragazzi, gruppi di anziani) presso strutture quali a titolo indicativo:

- Strutture permanenti dedicate ai beni culturali/artistici per finalità di educazione e di studio,
- Plessi scolastici e/o strutture universitarie,
- Centri di aggregazione sociale,
- Ludoteche,
- Spazi giochi,
- Centri per Bambini e genitori,
- Centri estivi,
- Istituti di reclusione o Case circondariali o Comunità o Centri residenziali.

Figure professionali

Le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei suddetti servizi sono, a titolo esemplificativo, di seguito indicate, di cui all'Appendice A al presente documento:

- Assistente Sociale
- OSA
- Assistenti all'infanzia o scolastici con funzioni educative e non educative e figure analoghe
- Pedagogista
- Educatore professionale
- Mediatori culturali e/o familiari e/o sociali e/o linguistici
- Psicologo
- Sociologo
- Animatore Sociale

Destinatari dei servizi

- Intera cittadinanza,
- Persone a mobilità ridotta o disabili,
- Persone emarginate o a rischio emarginazione sociale,
- Persone con disagi sociali o disturbi mentali o neurologici o neuropsichiatrici,
- Persone immigrate (ad esempio richiedenti asilo, titolari di protezione internazionale (status di rifugiato), titolari di protezione sussidiaria, titolari di protezione umanitaria).

3.3.1.8 SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO ALL'INTEGRAZIONE SOCIALE PER COMUNITÀ EMARGINATE

3.3.1.8.1 SERVIZI SOCIALI DI ACCOMPAGNAMENTO ALLA CASA PER COMUNITÀ EMARGINATE -
CPV 85300000-2, 85310000-5, 85311100-3, 85311200-4, 85311300-5, 85312000-9, 85312110-3, 85312120-6, 85312330-1, 85312400-3, 98000000-3, 98110000-7, 98112000-1, 98113000-8, 98130000-3, 98133000-4, 98133100-5, 98133110-8, 98513310-8

Obiettivi e Descrizione dei Servizi

Il servizio è finalizzato all'integrazione sociale di persone appartenenti a comunità emarginate (ad esempio Rom, Sinti e Camminanti), attraverso a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- presa in carico degli utenti da parte di operatori qualificati rispetto alle specifiche peculiarità dei nuclei familiari/comunità,
- sostegno socio-educativo a favore dei componenti del nucleo familiare volto a favorire l'integrazione e l'inclusione sociale dei minori (ad esempio percorsi di apprendimento),
- realizzazione di percorsi formativi per minori ed adolescenti,
- realizzazione/accompagnamento verso percorsi di inserimento lavorativo, sociale, educativo e socio-sanitario degli utenti presi in carico,
- realizzazione/accompagnamento verso percorsi di integrazione sociale sul territorio anche mediante forme di accompagnamento all'*Abitare*.

Tutte le attività del servizio sono coordinate, progettate, gestite e monitorate da gruppi di lavoro composti da operatori qualificati, ciascuno per le specifiche competenze richieste (ad esempio Assistenti sociali, Operatori OSA e OSS, educatori, volontari), in funzione degli strumenti di pianificazione previsti a livello locale dai Piani di Zona, mediante la presa in carico multiprofessionale o multidimensionale dell'utente/gruppi di utenti.

Figure professionali

Le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei suddetti servizi sono, a titolo esemplificativo, di seguito indicate, di cui all'Appendice A al presente documento:

- Assistente Sociale
- OSA
- Assistenti all'infanzia o scolastici con funzioni educative e non educative e figure analoghe
- Pedagogista
- Educatore professionale
- Mediatori culturali e/o familiari e/o sociali e/o linguistici
- Psicologo
- Sociologo
- Animatore Sociale

Destinatari dei servizi

- Persone emarginate o a rischio emarginazione sociale.

3.3.1.9 SERVIZI SOCIALI DI ACCOGLIENZA ED ACCOMPAGNAMENTO ALLA RESIDENZIALITA'

3.3.1.9.1 SERVIZI DI ACCOGLIENZA A BASSA SOGLIA - CPV: 85311000-2, 85310000-5, 85312000-9, 98000000-3, 98110000-7, 98112000-1, 98113000-8, 98130000-3, 98133000-4, 98133100-5, 98133110-8, 98513310-8

Obiettivi dei Servizi

Il Servizio di Accoglienza a "Bassa Soglia" (ossia caratterizzato dal massimo livello di accessibilità) è rivolto a persone che si trovano in situazioni di estrema difficoltà (a titolo esemplificativo e non esaustivo persone senza dimora, immigrati, persone con problemi di dipendenze).

Gli obiettivi del servizio sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- rispondere ai bisogni primari della persona in difficoltà al fine di salvaguardarne la relativa salute fisica e mentale,
- favorire e coinvolgere l'accesso delle persone alla Rete dei servizi sul territorio,
- realizzare eventuali interventi di *riduzione del danno*,
- promuovere l'eventuale *mutuo auto-aiuto*,
- favorire processi di partecipazione attiva degli utenti sul territorio.

Descrizione dei Servizi

Il servizio prevede, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- gestire, presso una struttura, dei periodi di accoglienza in linea con i percorsi di presa in carico dell'utente (la struttura può erogare accoglienza diurna e/o notturna; in caso di emergenza climatica o di particolari condizioni di salute dell'utente potrà essere prevista anche una accoglienza h24),
- definire e monitorare flussi di comunicazione continui ed efficaci con gli utenti presi in carico,
- gestire e monitorare la comunicazione/relazione con il contesto sociale/ambientale ed il luogo fisico di insediamento della struttura che accoglie gli utenti,
- gestire la mediazione dei conflitti sociali tra gli utenti presi in carico, il contesto sociale/ambientale ed il relativo luogo fisico di insediamento della struttura,
- realizzare azioni volte a favorire la partecipazione degli utenti al fine di creare una gestione del servizio quanto più condivisa tra operatori ed utenti stessi.

Le caratteristiche del servizio, sono a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- *Accessibilità* (ossia "bassa soglia"): eliminazione di ogni forma di impedimento all'accesso al Servizio (salvo l'effettiva necessità di accedervi).
- *Relazione tra Operatori/utenti*: l'utente non segue necessariamente dei percorsi terapeutici ma solo regole di convivenza sociale.
- *Servizi di Rete*: servizi informativi sui servizi integrati sul territorio che facilitano la risposta ai bisogni manifestati dall'utenza, quali ad esempio quelli connessi alla "bassa soglia" (ad esempio Unità mobili, dormitori) e quelli "socio-sanitari" (ad esempio ambulatori, servizi sociali, Ser.t).

Destinatari dei servizi

- Nuclei familiari/monogenitoriali,
- Persone a rischio emarginazione e/o emarginate,

- Minori,
- Disabili,
- Persone con disagi sociali o disturbi mentali o neurologici o neuropsichiatrici,
- Persone immigrate (ad esempio richiedenti asilo, titolari di protezione internazionale (status di rifugiato), titolari di protezione sussidiaria, titolari di protezione umanitaria).

Figure professionali

Le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei suddetti servizi sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di seguito indicate di cui all'Appendice A al presente documento:

- Assistente Sociale
- OSA
- OSS
- Assistenti all'infanzia o scolastici con funzioni educative e non educative e figure analoghe
- Educatore professionale
- Mediatori culturali e/o familiari e/o sociali e/o linguistici
- Psicologo
- Sociologo

3.3.1.10 SERVIZI RESI PER LA GESTIONE DEI CENTRI E/O STRUTTURE DI ACCOGLIENZA PER STRANIERI - STRANIERI – CPV 85311000-2, 98000000-3

Obiettivi e Descrizione dei Servizi

I Servizi resi per la gestione dei Centri e/o strutture di Accoglienza per stranieri, possono essere classificati come riportato nella tabella seguente, a titolo puramente indicativo:

SERVIZI	DESCRIZIONE
GESTIONE AMMINISTRATIVA	Registrazione dello straniero e rilascio di elementi identificativi Registrazione dei visitatori Eventuali comunicazioni con organi Istituzionali Tenuta del magazzino Altri servizi
ASSISTENZA ALLA PERSONA	Mediazione linguistica/culturale Servizio di informazione sulle normative Servizio di assistenza sociale e psicologica e di supporto all'integrazione Servizio di assistenza ai minori Cura e igiene della persona Servizio di lavanderia Altri servizi
FORNITURA DI PASTI	Fornitura di pasti giornalieri o, nei casi previsti, fornitura di derrate alimentari

SERVIZI	DESCRIZIONE
PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE	Pulizia dei locali e cura aree verdi Disinfezione e/o disinfestazione e/o derattizzazione e/o deblattizzazione Raccolta e smaltimento rifiuti ed eventuali liquami
ULTERIORI FORNITURE DI BENI	Effetti letterecchi Vestiaro Prodotti per l'igiene personale Materiale scolastico, didattico e ludico Altri beni

Si precisa che i servizi resi per i centri di accoglienza devono prevedere almeno il Servizio di Assistenza alla persona.

Figure professionali

Le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei suddetti servizi sono, a titolo esemplificativo, di seguito indicate di cui all'Appendice A al presente documento:

- Assistente Sociale
- OSA
- Assistenti all'infanzia o scolastici con funzioni educative e non educative e figure analoghe
- Educatore professionale
- Mediatori culturali e/o familiari e/o sociali e/o linguistici
- Psicologo
- Sociologo
- Altre figure professionali

Destinatari dei servizi

- Persone a rischio emarginazione e/o emarginate,
- Persone immigrate (ad esempio richiedenti asilo, titolari di protezione internazionale (status di rifugiato), titolari di protezione sussidiaria, titolari di protezione umanitaria).

3.3.1.11 SERVIZI SOCIALI DI ACCOMPAGNAMENTO ALLA RESIDENZIALITA' TEMPORANEA PER SITUAZIONI SOCIALI EMERGENZIALI CPV: 85311000-2, 85310000-5, 85312000-9, 98000000-3

Il servizio è finalizzato a risolvere il **disagio sociale ed abitativo transitorio e momentaneo** di utenti che si trovano in uno stato di svantaggio e/o di marginalità sociale e/o in situazioni emergenziali e di vulnerabilità abitativa, con la finalità di aumentare la capacità di fruibilità dei servizi.

In particolare, il servizio si rivolge, a titolo esemplificativo e non esaustivo a:

- nuclei familiari,
- persone maltrattate e vittime di violenza, anche con figli minori a carico,
- nuclei monogenitoriali con minori in condizione di temporanea emergenza sociale.

L'accompagnamento dell'utente e/o del nucleo familiare preso in carico prevede, ad esempio, l'orientamento verso i servizi del territorio, l'agevolazione dell'accesso ai servizi sociali quali forme di sostegno all'autonomia rispetto ai servizi assistenziali.

Destinatari dei servizi

- Nuclei familiari/monogenitoriali
- Persone emarginate o a rischio emarginazione
- Minori
- Disabili
- Persone con disagi sociali

Figure professionali

Le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei suddetti servizi sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di seguito indicate di cui all'Appendice A al presente documento:

- Assistente Sociale
- OSA
- OSS
- Assistenti all'infanzia o scolastici con funzioni educative e non educative e figure analoghe
- Educatore professionale
- Mediatori culturali e/o familiari e/o sociali e/o linguistici
- Psicologo
- Sociologo

Altre figure professionali

3.3.2 Categoria 2: "SERVIZI DI TELEASSISTENZA, TELECONTROLLO E/O TELESOCORSO

3.3.2.1 TELEASSISTENZA, TELECONTROLLO E/O TELESOCORSO E SERVIZI CONNESSI PER UTENTI DOMICILIARI - CPV 85300000-2, 85320000-8, 85321000-5

Obiettivi

Il servizio, mira a creare un sistema efficace ed efficiente volto al monitoraggio delle situazioni di **assistenza sociale**, di **salute** e di **sicurezza degli utenti** domiciliari o utenti domiciliati presso strutture comunitarie (comunità alloggio, appartamenti protetti, micro-alloggi) con l'obiettivo di:

- favorire la vita autonoma dell'utente,
- garantire sostegno psicosociale e compagnia all'utente, promuovendo l'inclusione sociale e l'integrazione con i servizi socio-sanitari territoriali,
- aumentare la sicurezza e la protezione dell'utente da eventuali incidenti domestici,
- assicurare un intervento tempestivo in caso di urgenza.

Descrizione del servizio

Il servizio prevede di disporre di una **centrale operativa** in grado di rispondere in tempo reale alle situazioni di emergenza sociale, salute, sicurezza (considerando tale ogni situazione di imminente pericolo o disagio per la persona).

L'Operatore Economico può fornire all'utenza, l'apparecchiatura/attrezzatura adeguata al funzionamento del servizio con telefonia fissa e/o con telefonia mobile.

Il servizio ha la funzione di ricevere chiamate e di chiamare l'utente secondo le modalità di seguito descritte.

Il servizio di "Teleassistenza e/o Telecontrollo e/o Telesoccorso", è costituito dalle prestazioni di seguito indicate:

- **TELECOMPAGNIA/TELESUPPORTO:** contatti telefonici strutturati e continuativi con l'utenza a sostegno della relazionalità dell'utenza, con frequenza definita dall'Amministrazione, volti a stimolare i rapporti sociali e ad offrire sostegno psicologico per superare la solitudine e l'isolamento mediante chiamate telefoniche "di compagnia", piuttosto che volte alla promozione della partecipazione e dei rapporti con la rete di sostegno sociale o dei servizi della comunità di riferimento dell'utente per far fronte a suoi bisogni che non richiedano un intervento urgente di soccorso.
- **TELECONTROLLO/TELEMONITORAGGIO:** contatti telefonici strutturati e continuativi con l'utenza che consistono nell'erogazione di un servizio di monitoraggio periodico programmato sulle condizioni degli utenti, con frequenza definita dall'Amministrazione; la frequenza del contatto dipende anche dalla segnalazione di particolari esigenze, in funzione delle condizioni di benessere della persona. Nel telecontrollo può rientrare anche il monitoraggio della sicurezza dell'utente, effettuato mediante la rilevazione di possibili condizioni di pericolo (ad esempio fughe di gas, prolungate assenze di movimenti all'interno del domicilio), trasmesse alla centrale operativa da apposite apparecchiature installate presso il domicilio dell'utente.
- **TELEASSISTENZA:** contatti telefonici strutturati e continuativi con l'utenza, che prevedono l'insieme delle prestazioni previste dal Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.), rivolte ad accertare:
 - i. l'insorgenza di eventuali necessità di ordine pratico (ad esempio verifica dell'avvenuta assunzione di farmaci);
 - ii. stato psicologico dell'utente (ad esempio per assenza temporanea di persone significative);
 - iii. stati di necessità o disagio che andranno segnalati ai competenti servizi territoriali;
 - iv. necessità di informazioni sulle opportunità offerte dai servizi della rete territoriale o sui percorsi di accesso ai servizi.
- **TELESOCOCCORSO:** può consistere in:
 - A. Contatti telefonici**

Contatti telefonici tempestivi con l'utenza, volti alla gestione telefonica delle segnalazioni di emergenza sociale e sanitaria, inviate dall'utenza ad una centrale operativa funzionante h24, tutti i giorni dell'anno, festivi e festività comprese, in grado di gestire la segnalazione dall'insorgere del bisogno alla conclusione di tale condizione. L'Operatore Economico deve garantire la gestione del trasferimento delle chiamate ai Presidi sanitari, alle Forze dell'ordine, agli operatori socio-sanitari di riferimento della persona interessata alla segnalazione, ai familiari e/o a coloro che sono individuati nell'apposita scheda informativa dell'utente fornita dall'Amministrazione e/o dall'utente.
 - B. Collegamenti telematici**
 - i. Attivare tempestivamente i collegamenti telematici con l'utente; considerato anche il grado di disabilità dell'utente.
 - ii. Ricevere, per via telematica, da parte dell'utente collegato, la segnalazione di situazioni di emergenza. In caso di segnalazione di emergenza, stabilire un immediato contatto diretto con l'utente. In assenza di risposta, seguire le procedure individuate a tutela della sicurezza

dell'utente, attivando il soggetto idoneo ad operare l'intervento appropriato e seguendo l'evento fino alla cessazione dello stato di emergenza.

3.3.2.2 SPECIFICHE TECNICHE DELL'ATTREZZATURA/DISPOSITIVI

La centrale operativa dovrà utilizzare un software per la gestione del servizio che permetta, a titolo indicativo:

- la ricezione, l'archiviazione, la gestione delle chiamate e degli allarmi provenienti dall'utente e dai dispositivi ed attrezzature installate presso il domicilio dello stesso;
- la gestione anagrafica degli assistiti completa anche delle eventuali informazioni relative all'abitazione e ai dispositivi ad esso assegnati, nonché ogni altra informazione necessaria alla gestione in sicurezza dell'utente;
- la possibilità di generare report e statistiche riguardante ad esempio le chiamate, gli allarmi, etc.

Il suddetto software e l'infrastruttura hardware su cui è ospitato, devono possedere caratteristiche di affidabilità e disponibilità definite dall'Amministrazione.

Il servizio potrà essere erogato anche mediante l'utilizzo di **dispositivi remoti** di cui dovranno essere dotati gli utenti presso il proprio domicilio, a titolo indicativo, di:

- ❖ **Terminale di telesoccorso** in collegamento bidirezionale con la centrale operativa per consentire la comunicazione tra l'utente e la centrale operativa, in grado di operare anche su frequenze che possono essere impiegate ad uso collettivo da apparati a corto raggio destinati ad apparecchiature di telesoccorso di cui al *Piano Nazionale di Ripartizione delle Frequenze (PNRF)*; il terminale deve essere programmabile e configurabile anche da remoto e dotato di:
 - microfono, altoparlante e funzionalità di vivavoce la cui portata sia tale per permettere la comunicazione vocale tra assistito e operatore della centrale da tutti i punti di un'abitazione di media dimensione;
 - luce di emergenza in grado di accendersi in caso di mancanza di corrente elettrica;
 - batteria interna in grado di garantire un'autonomia di funzionamento di un numero di ore definite dall'Amministrazione in assenza di alimentazione dalla rete elettrica;
 - funzionalità di autodiagnosi.
- ❖ **Radiocomando** impermeabile dotato di tasto per avviare la richiesta di soccorso e la comunicazione con la centrale operativa mediante l'interfacciamento con il terminale di telesoccorso in modalità wireless, in grado di operare anche su frequenze che possono essere impiegate ad uso collettivo da apparati a corto raggio destinati ad apparecchiature di telesoccorso. Nel caso di batterie quasi scariche il radiocomando deve essere in grado di segnalare l'anomalia al terminale.

I **dispositivi remoti** dovranno possedere la marcatura CE e quindi essere conformi ai requisiti prescritti dalle direttive europee, vigenti al momento dell'erogazione del servizio, applicabili ai suddetti prodotti specifici, di cui si riporta di seguito un elenco esemplificativo:

- direttiva 2014/30/EU relativa alla compatibilità elettromagnetica;
- direttiva 2014/35/EU relativa alla messa a disposizione sul mercato del materiale elettrico destinato a essere adoperato entro taluni limiti di tensione;
- direttiva 2014/53/EU relativa alla messa a disposizione sul mercato di apparecchiature radio.

Ogni dispositivo deve essere corredato delle necessarie informazioni per garantirne un'utilizzazione sicura; deve essere fornita inoltre la relativa scheda tecnica.

La consegna del dispositivo non solleva l'Operatore Economico dalla responsabilità delle proprie obbligazioni in ordine ai vizi e alle quantità consegnate.

Componenti opzionali

Nel servizio può rientrare anche il monitoraggio della sicurezza dell'utente, effettuato mediante la rilevazione di possibili condizioni di pericolo (ad esempio fughe di gas, prolungate assenze di movimenti all'interno della casa), trasmesse alla centrale operativa da apposite apparecchiature installate presso il domicilio dell'utente; in tal caso dovrà essere prevista la fornitura delle seguenti tipologie di dispositivi:

- sensori di rilevazione del gas metano/GPL/monossido
- sensori di movimento per rilevare l'assenza di movimenti
- sensore antiallagamento
- apparati di rilevazione cadute

I sensori dovranno essere dotati di unità radio integrata per la comunicazione con il terminale di telesoccorso, teleassistenza e/o telecontrollo.

Servizi di fornitura e installazione dei dispositivi

I servizi di fornitura ed installazione dei dispositivi possono essere erogati mediante due modalità a scelta dell'Amministrazione:

- I. dispositivi forniti in comodato d'uso gratuito e installati dall'Operatore Economico presso il domicilio dell'utente secondo una pianificazione precedentemente concordata con l'Amministrazione; il servizio dovrà prevedere anche la formazione dell'utente nell'utilizzo dei dispositivi; l'Operatore Economico dovrà inoltre provvedere, al termine dell'erogazione del servizio, al ritiro dei suddetti dispositivi presso il domicilio dell'utente.
- II. dispositivi forniti in comodato d'uso gratuito all'Amministrazione la quale provvederà mediante operatori dedicati all'installazione degli stessi presso il domicilio dell'utente; l'Operatore Economico provvederà, inoltre a proprie spese, alla consegna dei dispositivi presso il domicilio dell'utente; l'Operatore Economico dovrà provvedere ad una adeguata formazione degli operatori dedicati sull'installazione dei suddetti dispositivi; l'Operatore Economico dovrà provvedere al termine dell'erogazione del servizio al ritiro dei suddetti dispositivi presso il domicilio dell'utente.

Servizi di manutenzione

I servizi di manutenzione possono essere erogati mediante due modalità a scelta dell'Amministrazione, a titolo indicativo:

- I. l'Operatore Economico dovrà provvedere a propria cura e spese all'assistenza e manutenzione preventiva periodica e correttiva dei suddetti dispositivi; in caso di malfunzionamenti "bloccanti" (intesi come guasti che impediscono all'assistito di inviare l'allarme e di comunicare con la centrale operativa), l'Operatore Economico dovrà ripristinare il corretto funzionamento del dispositivo o se necessario sostituirlo, entro un termine indicato dall'Amministrazione dalla segnalazione del guasto da parte dell'utente o dalla rilevazione da parte dell'Operatore Economico stesso. Il ritiro del dispositivo guasto e la consegna del dispositivo funzionante presso il domicilio dell'utente si intende a carico dell'Operatore Economico; pertanto l'Operatore Economico dovrà disporre di una scorta di dispositivi pari ad una % indicata dall'Amministrazione rispetto al numero degli utenti fruitori del servizio di telesoccorso, teleassistenza e/o telecontrollo.

- II. L'Operatore Economico dovrà dotare l'Amministrazione di un numero di dispositivi di scorta in comodato d'uso gratuito necessari alla sostituzione di eventuali dispositivi guasti nel corso della durata contrattuale; in caso di malfunzionamento dei dispositivi, l'Amministrazione interverrà mediante la sostituzione dell'oggetto guasto e provvederà alla spedizione dello stesso all'Operatore Economico il quale dovrà inviare all'Amministrazione, entro un numero di giorni lavorativi o solari precedentemente indicato, un nuovo dispositivo necessario a reintegrare la scorta degli apparecchi in gestione all'Amministrazione.

Figure professionali

Le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei suddetti servizi sono, a titolo esemplificativo, di seguito indicate di cui all'Appendice A al presente documento:

- Assistente Sociale
- OSS
- Mediatori culturali e/o familiari e/o sociali e/o linguistici
- Psicologo
- Sociologo

Destinatari dei servizi

- Intera cittadinanza,
- Persone non autosufficienti,
- Persone a mobilità ridotta o disabili,
- Persone emarginate o a rischio emarginazione sociale,
- Persone con disagi sociali o disturbi mentali o neurologici o neuropsichiatrici.

3.3.3 Categoria 3: "SERVIZI DI CANILI, GATTILI E PER altri animali

3.3.3.1 SERVIZI DI GESTIONE DEI CANILI, RIFUGI, GATTILI, COLONIE FELINE E SERVIZI CONNESSI -

CPV: 80512000-6, 85200000-1, 98380000-0

Il servizio può prevedere a titolo identificativo, le seguenti attività presso una struttura dedicata all'assistenza ed al ricovero degli animali:

Attività di gestione degli animali

- organizzazione delle attività di accoglienza, ricovero, custodia, cura e mantenimento temporaneo o definitivo di cani e/o gatti o di altri animali randagi e/o vaganti e/o incidentati-feriti e/o malati e/o sottoposti ad altre tipologie di prescrizioni anche sanitarie, rinvenuti sul territorio,
- organizzazione delle attività di cattura, trasporto e recupero di cani e/o gatti randagi e/o vaganti e/o incidentati-feriti e/o malati e/o sottoposti ad altre tipologie di prescrizioni anche sanitarie, da sottoporre ad eventuale osservazioni e/o terapie veterinarie specifiche,
- organizzazione delle attività di svezamento dei cuccioli,
- gestione e somministrazione di cibo e acqua pulita che prevedono eventuali diete specifiche per cuccioli, animali con patologie specifiche, nelle modalità previste dall'Amministrazione,
- gestione ed aggiornamento dell'Anagrafe canina e verifica del tatuaggio/microchip o di altri segni di riconoscimento dell'animale.

Servizi di cura degli animali

- I. organizzazione dell'uscita quotidiana dei cani,
- II. toelettatura degli animali,
- III. attività volte al benessere degli animali anche mediante percorsi rieducativi per cani con eventuali problematiche comportamentali, avvalendosi di istruttori/educatori cinofili (ad eventuale indirizzo cognitivo-zooantropologico),
- IV. attività volte alla reimmissione degli animali nelle loro colonie di provenienza,
- V. servizi veterinari e servizi di assistenza veterinaria.

Il servizio cui al punto V. può essere acquistato solo congiuntamente alle altre suddette componenti dei "Servizi di cura degli animali".

Servizi di gestione della relazione uomo-animale-ambiente

- gestione delle adozioni degli animali randagi e/o vaganti presenti nella struttura; il servizio può prevedere, secondo le indicazioni dell'Amministrazione, delle giornate di apertura al pubblico della struttura finalizzate alle visite ed eventuali adozioni,
- attività di incentivazione degli affidi/adozioni degli animali,
- progetti di sensibilizzazione, formazione ed informazione sulle problematiche legate agli animali, supportati da eventuali campagne di comunicazione,
- attività che prevedono la messa in atto di "progetti sociali" che coinvolgono persone svantaggiate, emarginate, a rischio emarginazione, minori, portatori di handicap (ad esempio *Interventi Assistiti con gli Animali* o *Pet-therapy*), anche con il coinvolgimento della "Rete" sul territorio.

Servizi di gestione connessi alla struttura

- pulizia della struttura, dei box e dei recinti e delle relative eventuali aree attigue nelle modalità da concordarsi con l'Amministrazione,
- gestione degli animali deceduti,
- se richiesto ed autorizzato dall'Amministrazione, attivazione di una pensione per cani e/o gatti di proprietari privati nelle modalità da concordarsi con l'Amministrazione,
- predisposizione di una pagina internet istituzionale sulla gestione del canile/gattile.

L'Operatore Economico se richiesto dall'Amministrazione dovrà mettere a disposizione adeguate attrezzature per lo svolgimento del servizio.

Figure professionali

Le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei suddetti sono a titolo esemplificativo di seguito indicate.

- Educatore/addestratore/istruttore cinofilo
- Veterinario
- Altre figure

4. MODALITÀ/STRUMENTI DI ACQUISTO DEI SERVIZI

Il presente Settore Merceologico, in ragione delle specifiche caratteristiche dei Servizi che ne sono oggetto, prevede che tutti i CPV elencati al paragrafo **3** possano essere negoziati esclusivamente attraverso una Richiesta di Offerta (**RdO**) o una Trattativa Diretta (**TD**).

5. CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'attività di controllo è lo strumento a disposizione della Stazione Appaltante per verificare l'efficacia del servizio in termini di qualità resa e per accertare la regolarità e la puntualità nell'esecuzione delle prestazioni.

Durante la predisposizione e/o l'erogazione dei Servizi, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di procedere, in qualsiasi momento, anche senza preavviso, a verifiche sulla loro efficacia in termini di qualità resa e di rispetto delle clausole contrattuali, nonché a controlli volti a verificare la piena e corretta esecuzione del presente contratto. L'Operatore Economico si impegna, altresì, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

L'esito positivo dei controlli non esonera il Operatore Economico da eventuali responsabilità derivanti da difetti, imperfezioni e difformità nell'esecuzione del Servizio non facilmente riconoscibili o che comunque non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.

6. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Per quanto concerne le condizioni e le modalità di erogazione dei servizi si rinvia in ogni caso al contenuto dell'Allegato Condizioni Generali di Contratto relative alla prestazione di servizi e delle eventuali condizioni particolari di Contratto in caso di RDO o TD.

7. PREZZI

I prezzi di tali servizi non sono quantificati, ma verranno specificati dall'Operatore Economico solo in sede di risposta alla RDO e/o TD: l'Operatore Economico, in fase di predisposizione della propria offerta, determinerà l'importo complessivo necessario per i servizi richiesti.

8. APPENDICE A

Di seguito si riportano le possibili figure professionali coinvolte nell'erogazione dei servizi inerenti i settori dei Servizi Sociali, a titolo puramente indicativo:

- *Psicologo (Titolo)*
- *Sociologo (Titolo)*
- *Pedagogista (Titolo)*
- *Educatore Professionale (Titolo e Qualifica professionale)*
- *Assistente Sociale (Titolo)*
- *Operatori Socio-Assistenziali – OSA (Qualifica professionale)*
- *Operatori Socio-Sanitari – OSS (Qualifica professionale)*
- *Assistente all'infanzia o scolastico con funzioni educative (Qualifica professionale o Attestato di formazione analoga)*
- *Assistente all'infanzia o scolastico con funzioni non educative (Qualifica professionale o Attestato di formazione)*
- *Mediatori culturali e/o familiari e/o sociali e/o linguistici (Qualifica professionale o Attestato di formazione analoga)*
- *Animatore Sociale (Qualifica professionale o Attestato di formazione analoga - in alcune Regioni la presente figura professionale rientra ad esempio nell'area dell'animazione e turismo, in altre Regioni nell'area socio-educativa o ancora socio-sanitaria).*

In particolare si precisa che:

- *Il **Titolo** è riconosciuto dall'Ordinamento giuridico ed è rilasciato dallo Stato. Il Titolo consente l'esercizio della professione al termine di un percorso di istruzione con possibili ulteriori requisiti di selezione mediante esame di stato ed iscrizione ad albo professionale se richiesto dall'Ordinamento giuridico;*
- *La **Qualifica professionale** è riconosciuta dall'Ordinamento giuridico ed è rilasciata dalla Regione a seguito di formazione da Ente formativo accreditato;*
- *L'**Attestato formativo** è rilasciato da qualsiasi Ente formativo anche non accreditato.*

Si precisa che la qualifica professionale di Operatore Socio-Assistenziale (OSA) è declinata a livello regionale in diverse figure assimilabili all'OSA in funzioni delle stesse Leggi Regionali. Di seguito alcuni esempi:

- *CAMPANIA: Operatore Socio Assistenziale (OSA); Assistente Geriatrico e Servizi Tutelari*
- *EMILIA-ROMAGNA: Addetto all'Assistenza di Base (ADB)*
- *FRIULI-VENEZIA-GIULIA: Assistente Domiciliare e dei Servizi Tutelari (ADEST)*
- *LIGURIA: Assistente Domiciliare e dei Servizi Tutelari (ADEST)*
- *LOMBARDIA: Ausiliario Socio Assistenziale (ASA)*
- *PUGLIA: Operatore Socio Assistenziale (OSA); Assistente Domiciliare Polivalente*
- *SARDEGNA: Assistente Domiciliare e dei Servizi Tutelari (ADEST)*
- *SICILIA: Operatore Sociale Assistenza (Anziani o Handicappati); Assistente Anziani; Assistente Domiciliare e dei Servizi Tutelari (ADEST); Operatore Socio Assistenziale (OSA)*

- *TOSCANA: Operatore Socio Assistenziale (OSA); Addetto all'Assistenza di Base (ADB)*
- *VENETO: Operatore Addetto all'Assistenza (OAA)*

Si precisa inoltre che per esercitare la professione di Assistente sociale l'Amministrazione potrà indicare le specifiche sezioni dell'Albo:

- *Sez. A – “Assistente sociale specialista”: possesso della laurea magistrale nella Classe 87 “Servizio sociale e politiche sociali” e superamento dell’esame di Stato di abilitazione professionale per l’iscrizione all’Albo professionale - sezione A “Assistente sociale specialista”, secondo quanto previsto dal D.P.R. del 5 giugno 2001, n. 328 capo IV.*
- *Sez. B - “Assistente sociale”: possesso della laurea nella Classe 39 “Servizio sociale” e superamento dell’esame di Stato di abilitazione professionale per l’iscrizione all’Albo professionale - sezione B “Assistente sociale”, secondo quanto previsto dal D.P.R. del 5 giugno 2001, n. 328 capo IV.*

▪