

DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO, DI CONTROLLO E DEGLI AFFARI GENERALI E LEGALI  
UOC RISORSE STRUMENTALI E LOGISTICHE  
UOS ACQUISTI ED ECONOMATO  
Viale Elvezia, 2 – Monza (MB)  
Tel. 039.2384320 – email [uo.econ@ats-brianza.it](mailto:uo.econ@ats-brianza.it)  
PEC: [protocollo@pec.ats-brianza.it](mailto:protocollo@pec.ats-brianza.it)

## AVVISO PER LA RICHIESTA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

### Affidamento del servizio di Telefonia Sociale Fragilità occorrente all'ATS della Brianza

L'ATS della Brianza ha necessità di affidare il servizio indicato, previa indizione di procedura negoziata ai sensi dell'art. 1, c. 2 lett. b) della Legge 120/2020 e s.m.i. per l'individuazione dell'affidatario.

Il presente avviso è finalizzato esclusivamente a ricevere manifestazione di interesse a partecipare alla procedura per l'affidamento del servizio, nel rispetto dei principi enunciati dall'art. 30, comma 1 del D. Lgs. citato, in modo non vincolante per l'ATS della Brianza.

Pertanto lo stesso costituisce una mera indagine conoscitiva finalizzata alla verifica dell'assetto del mercato, dei potenziali concorrenti e degli operatori interessati, senza che ciò comporti l'instaurazione di rapporti giuridici o di obblighi negoziali nei confronti dell'ATS della Brianza.

L'ATS della Brianza si riserva la facoltà di sospendere, modificare, revocare o annullare il presente procedimento o di non dar seguito alla gara per l'affidamento del servizio in parola, senza che possa essere avanzata pretesa alcuna da parte degli operatori economici che hanno manifestato interesse.

#### CARATTERISTICHE DELLA PROCEDURA

Stazione appaltante	ATS DELLA BRIANZA
Sito internet	<a href="https://www.ats-brianza.it">https://www.ats-brianza.it</a>
Struttura competente e punti di contatto	UOS Acquisti ed Economato Tel. 0341/482264 e-mail: <a href="mailto:uo.econ@ats-brianza.it">uo.econ@ats-brianza.it</a> PEC: <a href="mailto:protocollo@pec.ats-brianza.it">protocollo@pec.ats-brianza.it</a>
Termine ultimo per la presentazione della manifestazione di interesse	Ore 12:00 del giorno 10.12.2022

Per consentire ai potenziali concorrenti di valutare l'eventuale interesse, si indicano di seguito gli elementi principali del contratto e i requisiti minimi di partecipazione.

#### OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto il servizio di telefonia sociale fragilità, che si svolgerà mediante attività di contact center a favore di cittadini fragili segnalati dai servizi sociali dei comuni.

Destinatari sono tutti i soggetti che presentino fragilità di accezione estesa (anziani, disabili, marginalità sociale, anche con disagio psichico ed esistenziale, dipendenze, genitori separati a rischio indigenza).

Macro aree: famiglia, fragilità anziani, disabilità, salute mentale/dipendenze e marginalità sociale. I dati di contatto saranno forniti tramite gli Uffici di Piano. I Comuni/Uffici di Piano avranno inoltre la possibilità di segnalare ulteriori potenziali utenti anche in relazione all'aggiornamento dei dati in anagrafe.

Il servizio verrà erogato al fine di perseguire i seguenti obiettivi:

1. Fornire una **risposta integrata**, che sia di supporto ai servizi sociali per il progetto di presa in carico del soggetto fragile;
2. Individuazione di **profili e intensità dei bisogni** a cui corrisponderà una diversificata frequenza dei contatti telefonici come successivamente declinati;
3. Favorire la **sinergia** e la partecipazione di tutti gli **attori della rete** territoriale, anche attraverso la messa in circolo delle informazioni emerse durante i colloqui telefonici;
4. **Intercettazione precoce dei bisogni** per una appropriata segnalazione e conseguente presa in carico da parte dei servizi (MMG, servizi specialistici, ADI, SAD, Residenze socio-sanitarie, integrazione nella rete dei servizi...);
5. Favorire l'integrazione con le **Case della Comunità** e le **Centrali Operative Territoriali** nella presa in carico integrata;
6. Ridurre o prevenire l'isolamento sociale in persone con fragilità.  
**Valorizzare le relazioni sociali grazie all'intervento di operatori formati che tramite attività di ascolto attivo aiutino i cittadini:**
  - nell'emersione del bisogno;
  - nell'orientamento ed informazione sulla rete dei servizi;
  - nel mantenimento di un sistema di rete di supporto sociale (sentinella di prevenzione o custodia sociale);
  - nella prevenzione all'isolamento ed alla solitudine etc.

Si tratta di attività di **contact center** su cittadini segnalati dai servizi sociali dei comuni, con restituzione periodica delle attività svolte, che saranno rendicontate attraverso i dati contenuti nelle schede predisposte che saranno allegate alla documentazione di gara.

Le categorie di cittadini residenti, che possono accedere al servizio, sono dettagliate nei paragrafi successivi.

Il Servizio, **avviato come progetto sperimentale**, sarà gestito tramite affidamento a Ente Gestore unico per tutto il territorio, anche tramite un ATS (Associazione Temporanea di Scopo) o ATI (Associazione Temporanea d'Impresa).

L'attività rappresenta una sperimentazione **della durata di un anno**, per consentire ai Comuni/Ambiti di valutare nel concreto le possibili ricadute positive sul processo di presa in carico del servizio sociale di base. Al termine della sperimentazione, i Comuni/Ambiti avranno tutti gli elementi di valutazione di esito per decidere in merito ad un eventuale proseguo con fondi propri. All'interno della regia del servizio sociale, che effettuerà l'invio e il monitoraggio dei casi, il servizio di Telefonia Sociale Fragilità vuole essere una risorsa integrata e complementare al progetto di vita e di presa in carico dell'individuo/famiglia.

Ridurre o prevenire l'**isolamento sociale** in persone con fragilità.

Per l'attività del progetto di Telefonia Sociale Fragilità si prevede la **presa in carico minima di 1.500 persone**. I diversi profili individuati (basso, medio e alto) e le tipologie di bisogno fanno ragionevolmente stimare che ciascun soggetto riceverà mediamente circa n. 1 telefonata ogni 2 settimane, sulla base della complessità dei bisogni individuati. L'individuazione dei profili avviene da parte del Servizio Sociale (come da Scheda 1) che sarà allegata alla documentazione di gara).

Gli utenti minimi, individuati dal servizio sociale, sono così distribuiti sulla base della popolazione target residente nell'Ambito (Dati ISTAT 2021):

- Ambito di Bellano - n. 68 utenti
- Ambito di Lecco - n. 200 utenti
- Ambito di Merate - n. 147 utenti
- Ambito di Desio - n. 240 utenti
- Ambito di Monza - n. 214 utenti
- Ambito di Carate Brianza - n. 191 utenti
- Ambito di Seregno - n. 211 utenti
- Ambito di Vimercate - n. 229 utenti

Il Servizio oggetto del presente appalto è **articolato in unico lotto** interessante i Comuni ricompresi in tutto il territorio afferente l'ATS della Brianza, quindi, le province di Monza e Brianza e di Lecco.

## VALORE DELL'APPALTO

Il valore complessivo a base d'asta non superabile è stato stimato in € **66.667,00** IVA esclusa.

## DURATA CONTRATTUALE

Il contratto avrà durata di **un anno** a decorrere dalla data di stipula.

## REQUISITI MINIMI

**Assenza di cause** di esclusione previste dall'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. e ogni altra causa di incapacità a contrarre con la Pubblica Amministrazione.

**Considerato che l'appalto ha per oggetto servizi sociali, possono partecipare alla procedura anche le Associazioni di Volontariato.**

Inoltre i concorrenti dovranno possedere i seguenti requisiti:

### **Requisiti di ordine generale (art. 80 D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.)**

Nei confronti dei concorrenti non dovrà sussistere alcuna delle cause di esclusione previste dall'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., nonché ogni altra causa di incapacità a contrarre con la Pubblica Amministrazione.

### **Requisiti di idoneità professionale (art. 83 D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.)**

I concorrenti dovranno:

- essere in regola con l'iscrizione ai relativi registri e, ove necessario, aver avviato l'iter di iscrizione al Runts;
- essere in regola con tutte le prescrizioni di legge in materia di assicurazioni/polizza assicurativa per gli infortuni e tutte le disposizioni di legge relativamente all'impiego di volontari secondo quanto specificato all'art. 18 del D. Lgs n. 17/2017.

### **Requisiti di capacità economica e finanziaria**

La solidità economico-finanziaria e la solvibilità della società/Ente partecipante, nonché la sua capacità alla corretta esecuzione dell'appalto quale requisito di partecipazione dovrà essere comprovata mediante idonee dichiarazioni bancarie, ovvero mediante copia dei bilanci degli esercizi 2019-2020-2021.

Il suddetto requisito dovrà essere posseduto secondo quanto di seguito indicato:

- dal soggetto partecipante a titolo individuale;
- nel caso di raggruppamenti o associazioni temporanei/e o consorzi, da ciascun soggetto partecipante al raggruppamento o associazione o consorzio.

### **Requisiti di capacità tecnica**

Per essere ammessi a partecipare alla presente procedura i concorrenti dovranno dimostrare di possedere l'esperienza necessaria per eseguire il servizio di cui al presente appalto con un adeguato standard di qualità.

In particolare dovranno:

- aver svolto servizi analoghi nel settore oggetto della presente procedura, nel triennio **2019/2020/2021**;
- possedere esperienza documentata in qualità di capofila, partner e/o fornitore (soggetto gestore) in precedenti progetti in aree similari per le attività sopra descritte.

I suddetti requisiti dovranno essere posseduti secondo quanto di seguito indicato:

- dal soggetto partecipante a titolo individuale;
- nel caso di raggruppamenti o associazioni, la mandataria dovrà possedere il requisito in misura maggioritaria;
- nel caso di consorzio stabile o ordinario, la consorziata esecutrice individuata quale capogruppo dovrà possedere il requisito in misura maggioritaria.

## CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione sarà effettuata ai sensi dell'articolo 95 c. 3 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., ossia a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, valutabile in base ai seguenti criteri e relativi coefficienti espressi in centesimi e

precisamente:

- Qualità del servizio: punti 80/100;
- Prezzo del servizio: punti 20/100.

Ai fini della valutazione qualitativa dovrà essere prodotta la seguente documentazione:

1. curricula del personale che verrà coinvolto nell'esecuzione dell'appalto, tenendo conto che verrà valutato quanto indicato nella tabella dei sub-criteri sotto riportata;
2. progetto tecnico nel quale dovranno essere dettagliatamente esposti ed illustrati tutti gli elementi che costituiranno oggetto di valutazione, come indicato nella citata tabella dei sub-criteri;
3. la scheda progettuale, che sarà allegata alla documentazione di gara, debitamente compilata.

Valutazione tecnica e qualitativa del servizio
--

Gli aspetti tecnico-qualitativi saranno esaminati da un'apposita Commissione Giudicatrice nominata con provvedimento dell'ATS della Brianza.

La valutazione sarà effettuata tenuto conto che le caratteristiche richieste dal CSA dovranno essere garantite da tutti i concorrenti e che l'attribuzione del punteggio tecnico verrà effettuata mediante assegnazione dei punteggi corrispondenti a quanto indicato in offerta, sulla base dei sub-criteri indicati di seguito:

Sub-criteri	Progetto Telefonia Sociale Fragilità	Punti assegnati	Punteggio max
<b>A) Curricula del personale</b>			<b>20</b>
A.1	Conoscenza della lingua italiana parlata e scritta da parte di <u>tutti</u> gli operatori coinvolti nel progetto, al fine di raggiungere e comprendere le esigenze del target caratterizzato da fragilità	Sì 5 p.ti No 0 p.ti	5
A.2	Qualifiche professionali idonee al contatto con il target fragile con <u>esperienza minima biennale</u> nel settore oggetto di gara da parte di <u>tutti</u> gli operatori coinvolti nel progetto	Sì 5 p.ti No 0 p.ti	5
A.3	Diploma di laurea triennale nelle discipline di: scienze dell'educazione o servizio sociale, con iscrizione all'albo, oppure magistrale in psicologia, con iscrizione all'albo o equipollenti da parte di <u>almeno due</u> degli operatori coinvolti nel progetto  Laddove non siano presenti operatori laureati, diploma di scuola secondaria di secondo grado con esperienza in ambito sociale/volontariato o formazione nelle aree delle attività oggetto dell'appalto, da parte di <u>almeno due</u> degli operatori coinvolti nel progetto	Sì 5 p.ti No 0 p.ti	5
		Sì 3 p.ti No 0 p.ti	
A.4	Corsi di formazione/aggiornamento del personale in relazione all'utenza fragile:		5
	nessun corso	0 punti	
	un corso	3 punti	
	due o più corsi	5 punti	
<b>B) Caratteristiche della proposta progettuale</b>			<b>60</b>
B.1	Coerenza interna del progetto tra obiettivi previsti, attività, risorse e tempi di realizzazione attraverso una chiara definizione che si evince anche dalla presenza di un cronoprogramma della realizzazione del progetto		7

	Il concorrente dovrà indicare: n° complessivo delle risorse umane che verranno coinvolte nel progetto, n° sedi a disposizione, elenco attrezzature e mezzi che verranno messi a disposizione per l'esecuzione del servizio, cronoprogramma delle attività		
B.2	<b>Complementarietà delle azioni proposte con altri interventi e dispositivi attivi (integrazione con eventuali altre progettualità)</b>		7
	Il concorrente dovrà precisare se il progetto si integra con un altro intervento/dispositivo attivo, oppure con due interventi/dispositivi attivi, oppure con più di due interventi/dispositivi attivi		
B.3	<b>Declinazione degli elementi che consentono di valutare la rete territoriale che il concorrente è in grado di attivare</b>		10
	Il progetto non presenta elementi che consentono di valutare la rete attivabile: non sono menzionati altri soggetti da coinvolgere	0	
	Il progetto dettaglia solo in parte la le modalità di attivazione e gli attori della rete: sono previsti almeno due soggetti da coinvolgere	5	
	Il progetto dettaglia chiaramente le modalità di attivazione e gli attori della rete: sono previsti almeno tre soggetti da coinvolgere	10	
B.4	<b>Declinazione puntuale delle modalità di strutturazione del servizio (indicazione fasce orarie di contatto, figure professionali individuate, raccordo con UDP/Comuni e servizi specialistici etc.)</b>		10
	Il progetto dettaglia solo in parte le modalità di strutturazione del servizio, individuando fasce orarie in un unico periodo della giornata (es. solo al mattino), proposte di modalità di raccordo poco dettagliate con UDP/Comuni e servizi specialistici, figure professionali qualificate dal punto di vista lavorativo e/o esperienziale anche in ambito volontario per un biennio. Nel progetto sono presenti solo lettere di intenti alla collaborazione di UPD/Comuni e servizi specialistici, con indicazione del ruolo svolto da ogni figura professionale in relazione alla qualifica lavorativa e/o professionale, senza evidenza di elementi di multidisciplinarietà	5	
	Il progetto dettaglia chiaramente le modalità di strutturazione del servizio, individuando più fasce orarie nell'arco della giornata, proposte chiare di modalità di raccordo con UDP/Comuni e servizi specialistici, figure professionali qualificate sia dal punto di vista lavorativo e/o esperienziale anche in ambito volontario per un biennio, con attenzione alla multidisciplinarietà delle figure. Nel progetto vengono declinate procedure/protocolli/convenzioni già in essere con UPS/Comuni e servizi specialistici (2/3), anche attraverso certificazione da parte degli stessi, con indicazione del ruolo svolto da ogni figura professionale in relazione alla qualifica lavorativa e/o esperienziale, oltre che la presenza di più figure professionali che consentano un confronto multidisciplinare (almeno un assistente sociale e un educatore)	10	

B.5	Presenza ed individuazione di strumenti ed indicatori di monitoraggio delle attività, integrativi a quelli previsti dal Capitolato Speciale d'Appalto		7
B.6	Capacità di contenimento del turn-over degli operatori: modalità che saranno poste in essere dal concorrente per ridurre il turn-over		7
B.7	Elementi di sostenibilità nel tempo delle azioni/dei servizi proposti in un'ottica di futura messa a sistema a livello territoriale		6
	Nessun elemento di sostenibilità descritto e dettagliato nel progetto	0	
	Almeno 1 elemento di sostenibilità descritto e dettagliato nel progetto	1	
	Almeno 2-3 elementi di sostenibilità descritti e dettagliati nel progetto	3	
	Oltre 3 elementi di sostenibilità descritti e dettagliati nel progetto	6	
B.8	Metodologie e strategie proposte per la lettura dei bisogni sociali con particolare riferimento alla tipologia di utenza fragile in relazione al servizio oggetto di gara		6
<b>TOTALE</b>			<b>80</b>

L'appalto sarà aggiudicato al concorrente che, sommati i punteggi attribuiti agli elementi di natura qualitativa agli elementi di natura economica, avrà ottenuto il punteggio complessivo più alto.

La procedura di gara si svolgerà sulla piattaforma telematica Sintel di Regione Lombardia, pertanto i concorrenti dovranno essere iscritti all'Albo Telematico Regionale, oltre che registrati su Sintel e qualificati per l'ATS della Brianza.

Per informazioni e chiarimenti è possibile chiamare il n. **800.116.738**.

Qualora interessati si chiede di inviare via PEC manifestazione di interesse ad essere invitati, redatta su carta intestata e sottoscritta dal legale rappresentante, entro e non oltre i termini sopra indicati.

Eventuali richieste di chiarimento possono essere inviate via mail o telefonicamente alla UOS Acquisti ed Economato.

Monza, 23.11.2022

**IL DIRIGENTE**  
**U.O.S. ACQUISTI ED ECONOMATO**  
Dr.ssa Viviana Virgilio

Firma autografa sostituita con indicazione a stampa del nominativo del soggetto responsabile ai sensi del D. Lgs. n. 39/93 art. 3 comma 2