

ALLEGATO B – MANIFESTAZIONE DI INTERESSE OPERATORI ECONOMICI

Ai fini della selezione degli operatori economici per l'affidamento del servizio specialistico di "interpretariato digitale telefonico tra sordi e udenti" nell'ambito del programma Regione Puglia per le politiche di inclusione sociale e integrazione scolastica delle persone con disabilità e abbattimento delle barriere comunicative, approvato con Delibera di G.R. 1870/2022

1. Contesto di riferimento

La Regione Puglia con la Legge Regionale 30 dicembre 2021, n. 51 all'art.17 promuove il miglioramento della qualità della vita, l'inclusione nella società e la partecipazione alla vita collettiva dei cittadini con disabilità sensoriale, attraverso l'abbattimento di qualsiasi tipo di barriera alla comunicazione per favorire l'accesso, in condizioni di parità con gli altri cittadini, alle attività formativo-educative e culturali, alle informazioni e ai servizi pubblici regionali.

La Regione Puglia con Delibera di G.R. 1870/2022 ha affidato all'ENS Puglia la realizzazione del progetto "ENSEmble" - CUP B31I22001530002, in cui il soggetto attuatore ENS Puglia ha la necessità di individuare un operatore specializzato che eroghi il seguente servizio: interpretariato digitale telefonico tra sordi e udenti.

Al fine di procedere alla selezione dei soggetti da invitare alla procedura negoziata, l'ENS intende preliminarmente procedere all'acquisizione, con valore di indagine di mercato, di manifestazioni di interesse da parte di operatori del settore a partecipare alla procedura detta, in conformità alle prescrizioni di indicate di seguito. Nessun obbligo di procedere sorge comunque in capo alla scrivente e con la pubblicazione del presente avviso o con la successiva acquisizione delle manifestazioni di interesse richieste. Maggiori informazioni sul contenuto e sui termini del servizio richiesto verranno resi disponibili unitamente all'invio degli inviti a partecipare alla procedura.

2. Oggetto

Il Progetto prevede la realizzazione di un servizio interpretariato LIS a distanza da fornire agli utenti mediante l'utilizzo di una piattaforma tecnologica. Attraverso l'installazione di una applicazione software utilizzabile sia su smartphone/tablet che su PC desktop, la persona sorda potrà scegliere di contattare direttamente la persona udente tramite l'app (digitando il numero o richiamandolo da rubrica) e la piattaforma gestirà automaticamente l'assegnazione ed il collegamento dell'interprete LIS. In questo caso il proprietario della piattaforma si occuperà della gestione del servizio e della contrattualizzazione delle figure professionali da impiegare in tale progetto.

L'intervento prevede l'utilizzo di un servizio di telefonate senza appuntamento (funzionamento tipo call center). La persona sorda potrà ricevere telefonate, telefonare a chiunque desideri ed essere accolta in sede dalle persone udenti con cui vorrà comunicare, grazie alla disponibilità immediata di video- interpreti.

Il detto servizio dovrà, in particolare, garantire due tipologie di video-interpretariato:

- VRS (Video Relay Service): la persona sorda e la persona udente sono lontane, in due luoghi diversi, e si contattano tramite telefonata, con la mediazione di un interprete collegato da remoto.
- VRI (Video Remote Interpreting): la persona sorda e la persona udente sono vicine, nello stesso luogo, e contattano l'interprete collegato da remoto (che sostituisce l'interprete in presenza).

Il servizio deve essere svolto garantendo le seguenti caratteristiche tecniche e organizzative:

- servizio telefonico con un numero unico di centralino (servizio sip 1.0) dal quale è possibile garantire la raggiungibilità del servizio, consentendo al centralino di contattare (e di essere contattato da) qualsiasi numero di rete fissa e mobile in tutta Italia;
- numero di telefono dell'utente digitato direttamente dal sordo nel tastierino numerico dell'app oppure selezionato dalla rubrica dell'app;
- video-interpreti disponibili senza appuntamento, negli orari di apertura al pubblico del servizio;
- geolocalizzazione (GPS) del chiamante sordo: tale funzionalità risulterà fondamentale in particolare per le telefonate di emergenza.
- assegnazione di diversi livelli di priorità a ciascuna chiamata: priorità standard, alta, massima;
- segreteria video: il video-interprete LIS, nel caso la persona sorda desiderata non sia raggiungibile, può registrare un video-messaggio che arriverà per email al sordo (servizio di video mail);
- segreteria telefonica (audio): il video-interprete LIS, nel caso la persona udente contattata dal sordo non sia raggiungibile, può lasciare un messaggio che arriverà tramite segreteria telefonica all'utente;
- inoltrare chiamate tra interpreti/trasferimento ad altre code di chiamate: in caso di necessità è possibile per un interprete inoltrare la chiamata a un collega o a un interprete/mediatore sordo oppure può trasferire la chiamata a un'altra coda, restando o meno in compresenza durante la chiamata;
- possibilità di utilizzo del servizio da parte degli utenti sordi tramite app (per cellulari, tablet, computer);
- in caso di monte ore assegnato a ciascun utente sordo e in caso di telefonate con lunghi tempi di attesa, è possibile per l'interprete mettere in pausa la chiamata della persona sorda e bloccare così il conteggio dei minuti, riattivandolo nel momento in cui l'utente sarà pronto per interagire;
- messaggistica (chat): durante l'interazione, sordo e interprete possono condividere messaggi di testo in chat (che, terminata la chiamata, rimarrà memorizzata solo per il sordo e non per l'interprete, a tutela della privacy);
- DTMF (Dual Tone Multi Frequency): utilizzabile dalla persona sorda per esempio durante la telefonata a Enti/Aziende del settore pubblico e privato, nel caso siano richiesti dati sensibili della persona sorda da comporre sull'apposito tastierino numerico dell'App (dotato del sistema di sicurezza DTMF);
- Call Me Back: gli utenti sordi con un account possono scegliere l'opzione di essere automaticamente richiamati dagli interpreti in caso di lunghi tempi di attesa in coda, mantenendo l'ordine progressivo acquisito nella fila;
- Comunicazione Globale (Total Conversation), per sordi segnanti, oralisti e bimodali: video, voce, testo, a garanzia della possibilità di scelta della modalità comunicativa preferita dall'utente sordo, durante l'interazione con l'interprete: LIS (Lingua dei Segni Italiana); parlato del sordo (Voice Carry- Over, VCO), direttamente udibile dall'utente al telefono; labiolettura dell'interprete in video (che sente e riproduce il parlato dell'utente); messaggi di testo (chat) tra il sordo e l'interprete (che trascrive il parlato dell'utente);
- Real Time Reporting: la piattaforma deve essere dotata di un apposito sistema di Real Time Reporting (consultabile esclusivamente dagli amministratori), che consente di effettuare un monitoraggio statistico in tempo reale, completo e approfondito, dei vari utilizzi del servizio (la quantità delle chiamate giornaliere in entrata e in uscita, la durata di ogni interazione, gli interpreti in servizio, etc.);
- Selezione e contrattualizzazione di interpreti LIS in possesso dei requisiti prescritti dal DPCM 10 Gennaio 2022 per lo svolgimento della professione e comprovata

esperienza almeno triennale nello svolgimento dell'attività di interprete LIS. Le prestazioni di lavoro rese dagli interpreti LIS, aventi i requisiti richiesti e come sopra selezionati e contrattualizzati, saranno gestite e remunerate direttamente dal fornitore selezionato, che dovrà garantire agli stessi un compenso non inferiore a euro 50,00 onnicomprensivi per ciascuna ora di prestazione resa.

3. Durata e importo dell'affidamento

Il servizio dovrà essere svolto per una durata continuativa di 12 mesi dall'avvio del contratto.

L'ENS intende avviare il servizio a partire dal mese di **febbraio 2025**, riservandosi di poter modificare la data di inizio ed il periodo di esecuzione a proprio insindacabile giudizio. Il valore massimo dell'affidamento è determinato in euro 100.000 (centomila/00) IVA inclusa. Il corrispettivo effettivo dipenderà dalle prestazioni erogate nel corso dell'intero periodo contrattuale.

4. Soggetti ammessi a partecipare

Sono ammessi a presentare manifestazione di interesse gli operatori economici che svolgono attività compatibili con le prestazioni in oggetto, autorizzate ai sensi di legge ad espletare tali attività: imprese individuali e società, anche cooperative, cooperative sociali.

5. Modalità di presentazione della manifestazione d'interesse

La manifestazione di interesse, redatta attraverso il format di cui all'Allegato, dovrà pervenire, a pena di esclusione,

entro il 27.01.2025, esclusivamente tramite PEC, al seguente indirizzo: puglia@pec.ens.it La manifestazione di interesse dovrà essere corredata di timbro della società/ente e firma digitale del legale rappresentante /procuratore, e alla stessa dovrà essere allegata copia del documento di identità del sottoscrittore, ai sensi dell'art. 38 del D.P.R. n. 445/2000.

Non saranno prese in considerazione le manifestazioni di interesse, per qualsiasi motivo, presentate in modo difforme dalle prescrizioni del presente avviso o pervenute dopo la scadenza stabilita. Del recapito farà fede esclusivamente la ricevuta di consegna generata dal gestore PEC. L'oggetto della PEC dovrà contenere la dicitura "Manifestazione di interesse per l'affidamento di attività interpretariato digitale telefonico tra sordi e udenti progetto ENSemble - CUP B31I22001530002". Con la presentazione della manifestazione di interesse i partecipanti prendono atto ed accettano che tutte le successive comunicazioni, vengano a tutti gli effetti di legge validamente inviate all'indirizzo di posta certificata utilizzato nel suddetto atto di manifestazione di interesse o ad altro indirizzo PEC nello stesso atto eventualmente individuato. Agli operatori che, sulla base dell'atto così trasmesso, risulteranno idonei alla partecipazione, verrà trasmessa apposita RDO relativamente allo svolgimento dei servizi di cui trattasi.

In presenza di più offerte, a parità di servizi offerti, si procederà all'affidamento al soggetto che avrà formulato l'offerta al minor prezzo. Ens potrà procedere all'affidamento del servizio anche in caso di ricevimento di un'unica manifestazione di interesse ed offerta economica.

Format allegato

Manifestazione d'interesse operatori economici al servizio specialistico di "interpretariato digitale telefonico tra sordi e udenti" progetto "ENSEmble" - CUP B31I22001530002

Il/la sottoscritt _____, data di nascita _____ luogo di nascita _____, indirizzo di residenza _____ Codice Fiscale _____, in qualità di Legale Rappresentante di _____ con sede legale in _____ Provincia _____, Codice Fiscale/P. IVA _____

Visto e in aderenza all'avviso pubblico esprime manifestazione di interesse al progetto "ENSEmble" e a tal fine dichiara di possedere tutte le capacità tecnico-economiche per offrire il servizio richiesto.

Si allega offerta economica.

Il Legale rappresentante