

SERVIZIO DI INTERPRETARIATO DIGITALE IN FAVORE DI PERSONE SORDE O CON DISABILITÀ UDITIVA RESIDENTI NEL TERRITORIO REGIONALE

Consultazione preliminare di mercato

6 Dicembre 2023

1. **Contesto di riferimento**
2. **Oggetto della procedura**
3. **Caratteristiche del servizio**
4. **Strategia di gara**
5. **Questionario**

Ente promotore e contesto giuridico

La **Direzione generale cura della persona, salute e welfare** del Settore politiche sociali, di inclusione e pari opportunità della Regione Emilia-Romagna, nel rispetto delle disposizioni della **Legge regionale 2 luglio 2019 n. 9 a favore dell'inclusione sociale delle persone sorde, sordocieche e con disabilità uditiva** e in ottemperanza alle Deliberazioni della Giunta Regionale in materia, intende avviare un **percorso di sperimentazione dell'abbattimento delle barriere alla comunicazione** e dei **fattori e delle cause di possibile emarginazione**.

Obiettivi specifici

Garantire alle **persone sorde, sordocieche e con disabilità uditiva**:

- l'**accesso in condizioni di parità con gli altri cittadini** alle relazioni sociali, alla libera comunicazione interpersonale, al lavoro, alle informazioni, ai servizi pubblici e privati, alle istituzioni e alle attività culturali ed educativo-formative;
- il **potenziamento** e la **personalizzazione degli interventi e dei servizi** finalizzati a migliorare le opportunità di vita indipendente e il **superamento dei deficit di comunicazione e di linguaggio**, anche attraverso i **servizi di interpretariato** o altre modalità di comunicazione;
- la **diffusione** e l'uso della **Lingua dei segni italiana (LIS)**, della **Lingua dei segni italiana tattile (LIST)**, della sottotitolazione e di ogni altro utile mezzo, anche tecnico e informatico;
- la **diffusione di ogni tecnica e tecnologia volta a favorire un ambiente accessibile** alla persona sorda nella famiglia, nella scuola, nella comunità e nella rete dei servizi pubblici e privati.



Oggetto della procedura

Al fine di conseguire gli obiettivi richiamati, la Regione Emilia-Romagna intende pertanto **acquisire un servizio di interpretariato digitale in favore di persone sorde o con disabilità uditiva** residenti sul territorio regionale.

L'Agenzia Intercent-ER pertanto è in fase di progettazione di una **procedura aperta volta all'acquisizione di tale servizio** che consenta alle persone sorde di:

- **comunicare** con persone udenti e viceversa, **mediante videochiamate** con l'intervento di un **interprete della lingua dei segni italiana (LIS)** collegato da remoto;
- fruire di tale servizio nei rapporti con i **servizi pubblici e di pubblica utilità**, nonché per favorire l'**inclusione scolastica e lavorativa** e la partecipazione ad attività culturali, sportive e del tempo libero.



Beneficiari e utilizzatori del servizio

- **Persone sorde e/o con disabilità uditiva residenti in Emilia-Romagna**, in particolare:
 - **persone definite dall'articolo 1, comma 2, della legge 26 maggio 1970, n. 381** (*Aumento del contributo ordinario dello Stato a favore dell'Ente nazionale per la protezione e l'assistenza ai sordomuti e delle misure dell'assegno di assistenza ai sordomuti*)
 - **persone affette da ipoacusia** che, non rientrando nelle definizioni precedenti, siano comunque riconosciute invalide, ai sensi dell'articolo 2 della legge 30 marzo 1971, n. 118 (*Conversione in legge del decreto-legge 30 gennaio 1971, n. 5, e nuove norme in favore dei mutilati ed invalidi civili*).

Il **numero stimato** dei potenziali beneficiari e utilizzatori del servizio è di **circa 2.000 utenti**.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO



Finalità del servizio

Il servizio dovrà **consentire alle persone sorde o con disabilità uditiva di comunicare**, anche senza preventiva prenotazione, **con persone udenti** e viceversa, **mediante videochiamate con l'intervento di un interprete digitale collegato da remoto** che adotterà le diverse modalità di comunicazione utilizzate dalle persone sorde.



Ambito di utilizzo

Il servizio potrà essere utilizzato dagli utenti **nei seguenti ambiti** i cui **costi** saranno **a carico della Regione**:

- ✓ servizi sociali
- ✓ socio-sanitari e sanitari
- ✓ servizi per il lavoro
- ✓ servizi scolastici e formativi
- ✓ altri servizi pubblici
- ✓ servizi di pubblica utilità (quali istituti di credito, gestori di servizi di telefonia, di fornitura di acqua, energia elettrica ed energia)
- ✓ servizi culturali, sportivi e del tempo libero.

All'operatore economico potrà essere richiesta in gara la quotazione del servizio **per ulteriori ambiti di utilizzo** i cui **costi** saranno **a carico dell'utente**.





Modalità di comunicazione

Le **modalità di comunicazione** che dovranno essere adottate dall'interprete digitale dovranno essere quelle utilizzate dalle persone sorde, vale a dire:

- interpretariato in lingua dei segni LIS, in considerazione dell'articolo 34-ter del DL 22/03/2021, n. 41 (*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*)
- testi scritti/sottotitolazione per chi non conosce la LIS
- labiolettura.

In particolare,

- **per i sordi segnanti** dovrà essere garantito l'impiego di **professionisti qualificati** secondo quanto previsto dall'articolo 1, comma 2, del D.M. 10-1-2022 (*Disposizioni in materia di professioni di interprete in lingua dei segni italiana e lingua dei segni italiana tattile*);
- **per i sordi oralisti** (coloro **che non usano la LIS o non la conoscono**), deve essere garantita la possibilità di comunicare tramite uno dei seguenti metodi:
 - parlato del sordo con risposta scritta sullo schermo
 - labiolettura dell'interprete in video (che sente e riproduce il parlato)
 - messaggi di testo (chat) tra il sordo e l'interprete (che trascrive il parlato dell'udente)
 - trascrizione automatica e simultanea del parlato dall'interprete al sordo.



CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO



Modalità di erogazione del servizio

I servizi di interpretariato dovranno essere erogati sia in modalità **Video Relay Service (VRS)** che in modalità **Video Remote Interpreting (VRI)**.



Video Relay Service (VRS)

Tale servizio, mediante un interprete qualificato collegato da remoto, **permette alle persone sorde di comunicare con il mondo udente tramite telefonate** (servizio VRS).

Tale servizio permette alla persona sorda di contattare telefonicamente, tramite la piattaforma dedicata del fornitore del servizio, una persona udente che si trova in un altro luogo, mediante un interprete collegato in videochiamata.



Video Remote Interpreting (VRI)

Tale servizio **consente alla persona sorda** di contattare, tramite la piattaforma dedicata del fornitore del servizio, un interprete per una videochiamata al fine di **comunicare con una persona udente vicina**.

In entrambi i casi (VRS e VRI) il servizio di interpretariato dovrà essere erogato **in tempo reale da italiano a LIS (o altra modalità di comunicazione utilizzata da utenti sordi oralisti) e viceversa in modalità simultanea o consecutiva**, in ogni caso rispettando le norme di turn-taking durante la conversazione tra gli utenti.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO



Piattaforma per usufruire del servizio

Per usufruire del servizio il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'utente una piattaforma accessibile nelle due seguenti modalità:

- tramite **app dedicate** (per sistemi iOS e Android, MacOS e Windows)
- tramite **pagina web, senza necessità di scaricare l'app**

La piattaforma deve inoltre:

- permettere l'avvio di chiamate e videochiamate con tutte le tipologie di utenze telefoniche (fisse, mobili e numeri verdi);
- attivare, su richiesta dell'utente, una funzionalità di geolocalizzazione GPS del chiamante sordo o con disabilità uditiva in caso di chiamate d'emergenza ed in ogni modo nel rispetto della normativa vigente per la tutela della privacy.

La piattaforma dovrà inoltre consentire agli utenti la possibilità di:

- **prenotare un appuntamento in videochiamata** con un interprete LIS collegato da remoto, con **possibilità di disdire** o modificare l'appuntamento **anche con breve preavviso**;
- **videochiamare un interprete LIS senza appuntamento**, con possibilità di essere richiamati dall'interprete nel più breve tempo possibile in caso di tempi di attesa;

Nel caso in cui l'utente sordo o con disabilità uditiva non conosca la LIS la piattaforma dovrà garantire la possibilità per i destinatari del servizio di:

- **interagire con l'interprete attraverso messaggi di testo** (chat);
- **ottenere interpretariato in labiolettura, dattilologia, testi scritti/sottotitolazione.**



CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO



Servizi accessori richiesti (1/2)

Si riportano di seguito i servizi accessori **ricompresi nella fornitura del servizio** senza alcun onere aggiuntivo:



Help desk e supporto tecnico

Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità di un servizio di help desk e di supporto tecnico rivolto destinatari del servizio al fine di:

- **fornire indicazioni o risolvere problemi** durante la fruizione del servizio;
- **svolgere test audio/video** preliminari all'evento di comunicazione.



Supporto al monitoraggio e valutazione del servizio

Fornire collaborazione per l'esecuzione delle attività di **monitoraggio quantitativo e qualitativo** al fine di consentire, oltre alla rendicontazione dei servizi erogati, anche un'analisi qualitativa dell'andamento del servizio per valutare eventuali interventi in itinere atti a migliorarne l'efficacia.

A tal fine il Fornitore è tenuto a produrre **report periodici** al Settore regionale competente sull'andamento del servizio (numero utenti, numero chiamate effettuate, tipologia e durata, suddivisione territoriale degli utenti, fasce di età degli utenti, ecc.), sulla base di un **template di reportistica** concordato e predefinito tra le parti, con una periodicità stabilita (ogni sei mesi durante il primo anno e, dal secondo anno in poi, con cadenza annuale).



Customer satisfaction

Mettere in atto un sistema di valutazione del servizio da parte dell'utente predisponendo nel sito/applicazione dei box dove l'**utente** può lasciare il suo **giudizio sul servizio offerto**



CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO



Servizi accessori richiesti (2/2)



Privacy

Il servizio dovrà essere erogato nel **rispetto della privacy degli utenti**, come previsto dal Regolamento sulla protezione dei dati (GDPR n. 2016/679) . Il Fornitore dovrà garantire l'adozione di **sistemi** (anche eventualmente crittografati) **che impediscano al mediatore udente di conoscere dati riservati o sensibili** della persona sorda, richiesti dall'interlocutore durante la comunicazione, che la persona sorda potrà comporre su tastiera o sulla pagina web dell'applicativo



Copertura oraria

I servizi di VRS, VRI e supporto tecnico dovranno essere **garantiti per almeno 12 ore giornaliere, dalle 8:00 alle 20:00**, per **7 giorni settimanali, compresi i giorni festivi**.

Nel caso servizio di interpretariato **senza appuntamento**, dovrà essere garantito un **tempo medio di risposta** da parte dell'interprete **non superiore a 5 minuti**, anche eventualmente garantendo il servizio di richiamata nel caso di un tempo medio di attesa più lungo, salvaguardando comunque le **chiamate di emergenza sanitaria** per le quali dovrà essere garantita **risposta tempestiva**.





Requisiti partecipazione

Ai fini della partecipazione alla procedura sarà richiesto il seguente requisito di ordine generale di cui agli artt. dal 94 al 98 del d.lgs. n. 36/2023:

➤ **Iscrizione** nel registro tenuto dalla **Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura** oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto di gara.

Per la partecipazione alla gara potrà essere prevista inoltre la presentazione di una **demo dimostrativa**.



Suddivisione in lotti

Data le caratteristiche del servizio richiesto, la procedura sarà costituita da un unico lotto.

STRATEGIA DI GARA



Strumento d'acquisto

Con l'aggiudicatario della procedura di gara sarà stipulato un Contratto con il quale il Fornitore si obbliga all'erogazione del servizio.



Durata

La Convenzione quadro avrà una **durata di 36 mesi** decorrenti dalla data di sottoscrizione della stessa.



Importo complessivo e modalità di remunerazione del servizio

L'importo massimo complessivo per l'acquisizione di tali prestazioni è di circa **€ 491.800,00 all'anno**, oltre IVA.

Con riferimento alla **modalità di remunerazione del servizio**, l'Agenzia valuterà l'opportunità di richiedere un canone (settimanale/mensile) per utente, una tariffa al minuto o altra modalità?





Criterion di aggiudicazione

La procedura verrà aggiudicata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del **miglior rapporto qualità-prezzo**, con una ripartizione del punteggio che prevedrà una preponderanza del punteggio tecnico rispetto al punteggio economico.



Macro elementi di valutazione

Si riportano di seguito alcuni dei macroelementi di valutazione che potranno essere valorizzati in gara:

- **Organizzazione e personale addetto al servizio**
- **Caratteristiche della piattaforma per la fruizione del servizio**
- **Estensione della copertura oraria del servizio**
- **Copertura territoriale** (oltre il territoriale regionale)
- **Listino con tariffe agevolate per l'utilizzo del servizio in ambiti aggiuntivi** (comunicazioni non ricomprese in quelle oggetto della sperimentazione)
- **Eventuali certificazioni possedute** dall'operatore economico concorrente.

QUESTIONARIO (1/2)

1) Tipologia dei servizi offerti

Quali sono le modalità di erogazione del servizio di interpretariato che la vostra realtà è in grado di offrire:

- Video Relay Service (VRS)
- Video Remote Interpreting (VRI)
- Entrambe

Fornire eventuali ulteriori specifiche anche con eventuali dettagli di costo.

2) Modalità di accesso ai servizi offerti

Quali sono le modalità di accesso ai servizi di cui sopra da parte degli utenti registrati:

- App su dispositivo Android/ iOS
- Interfaccia web browser/cloud
- Entrambe
- Altro

Fornire eventuali ulteriori specifiche.

3) Esperienze pregresse

L'operatore economico ha concluso o ha in corso, nell'ultimo triennio, contratti per l'esecuzione di servizi analoghi presso altri enti pubblici e/o privati? Se sì indicare gli enti destinatari e gli importi contrattuali.

4) Certificazioni di settore

L'operatore economico è in possesso di certificazioni (ad es. ISO 9001, SA 8000) che provino la sua affidabilità e/o la qualità del servizio che offre? Se sì, indicare le certificazioni possedute.



QUESTIONARIO (2/2)

5) *Remunerazione del servizio*

Qual è la modalità di remunerazione più ampiamente utilizzata per il servizio oggetto della presente procedura?

- Canone (specificare se settimanale, mensile, ecc.)
- Tariffa al minuto
- Altra modalità (specificare)

6) *Rendicontazione dei servizi*

Con quali modalità è possibile filtrare le chiamate/videochiamate per usufruire dei servizi riportati nella slide 5 (il cui costo sarà a carico della Regione) e quelle relative ad eventuali altri ambiti di utilizzo (il cui costo sarà a carico dell'utente)?

7) *Videochiamate senza appuntamento*

Nel caso di videochiamata senza appuntamento, il tempo di attesa viene conteggiato ai fini della rendicontazione e successiva fatturazione del servizio?

8) *Garanzia del rispetto della privacy dell'utente*

Con quali modalità viene garantita la privacy dell'utente, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili e riservati.

9) *Altro*

Segnalare eventuali ulteriori spunti e suggerimenti utili alla progettazione dell'iniziativa e/o su quanto riportato nelle precedenti slide.



Il presente materiale, suscettibile di variazioni anche sostanziali nella stesura finale della documentazione di gara, sarà messo a disposizione sul portale dell' Agenzia Intercent-ER al seguente indirizzo:

<http://intercenter.regione.emilia-romagna>

Eventuali osservazioni in merito al materiale pubblicato, unitamente al questionario riportato nell'ultima pagina, dovranno essere inviate all'indirizzo e-mail **intercenter@regione.emilia-romagna.it** entro e non oltre il giorno: **22 dicembre 2023**.

L'esito della presente consultazione non è in alcun modo vincolante per Intercent-ER che si riserva la più ampia discrezionalità rispetto alle decisioni da adottare.

