

SEZIONE A

CAPITOLATO TECNICO

AFFIDAMENTO DI SERVIZIO DI INTERPRETARIATO TELEFONICO MULTILINGUE OCCORRENTE ALLE CENTRALI OPERATIVE DEL SERVIZIO 118 LIGURE, ALLE AA.SS.LL., AGLI EE.OO. E AGLI II.R.C.C.S. DELLA REGIONE LIGURIA E AI CONSULTORI DISTRIBUITI SUL TERRITORIO REGIONALE

Sommario

Art. 1 OGGETTO DEL SERVIZIO	2
Art. 2 SCOPO DEL SERVIZIO	2
Art. 3 ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO	3
Art. 4 CARATTERISTICHE GENERALI MINIME DEL SERVIZIO	3
Art. 4.1 LINGUE RICHIESTE E NUMERI DEDICATI.....	3
Art. 4.2 MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	4
Art. 4.2.1 LOTTO 1.....	4
Art. 4.2.2 LOTTO 2.....	4
Art. 4.2.3 REQUISITI COMUNI AL SERVIZIO PER ENTRAMBI I LOTTI.....	5
Art. 4.3 PERSONALE DEDICATO E REFERENTE PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO.....	5
Art. 4.3.1 FORMAZIONE	6
Art. 5 REPORTISTICA.....	7
Art. 6 CARATTERISTICHE SPECIFICHE	7
Art. 6.1 TEMPI DI RISPOSTA.....	7
Art. 6.2 TEMPI DI AVVIO DEL SERVIZIO	7
Art. 7 PENALI	8
Art. 8 SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO.....	8
Art. 9 STIMA DEI COSTI PER LA SICUREZZA.....	8
Art. 10 RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLA PRIVACY.....	9

Art. 1 OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente capitolato concerne l'affidamento per un biennio (con possibilità di proroga di un'ulteriore annualità) di un servizio specializzato di interpretariato linguistico telefonico che fornisca, in caso di intervento sanitario, assistenza e supporto informativo tramite call center operato attraverso mediatori opportunamente selezionati per le loro specifiche competenze.

Tale servizio andrà a completare le funzioni di mediazione culturale, ove già presenti, e consentirà una migliore gestione, sotto il profilo sanitario e per gli aspetti legati all'accoglienza, di situazioni impreviste e non programmabili, quali quelle presenti in Pronto Soccorso, nelle ore tardo pomeridiane/serali o di sabato/domenica e festivi, ovvero far fronte alle esigenze di reparti particolarmente complessi, quali le Terapie Intensive e le Chirurgie.

La prestazione oggetto dell'appalto verrà svolta a favore delle seguenti strutture:

- Centrali operative 118 "Liguria Soccorso"
- ASL 1 Imperiese
- ASL 2 Savonese
- ASL 3 Genovese
- ASL 4 Chiavarese
- ASL 5 Spezzino
- A.O.U. IRCCS San Martino/IST – Genova
- E.O. Ospedali Galliera – Genova
- IRCCS Giannina Gaslini – Genova
- Ospedale Evangelico Internazionale.

Il servizio si realizza tramite un sistema di conversazione a tre tra operatore sanitario, paziente straniero e interprete, dove quest'ultimo supporta il personale dell'Amministrazione contraente fornendo assistenza per tutti gli elementi legati all'aspetto sanitario.

Costituiscono inoltre parti essenziali e imprescindibili del presente appalto:

- la fornitura e l'installazione, ove necessario, della strumentazione ritenuta indispensabile all'espletamento del servizio;
- l'informazione al personale medico e infermieristico relativa all'uso degli strumenti abilitati alla mediazione (vedi Art. 4.3.1);
- la presentazione di reportistica semestrale contenente le informazioni relative all'intervento di mediazione effettuato per singolo utente - A.S.L., E.O., I.R.C.C.S., Centrali Operative del 118 - (vedi Art. 5).

Art. 2 SCOPO DEL SERVIZIO

Le finalità del servizio sono le seguenti:

- Eliminare le barriere linguistiche e culturali che impediscono una pronta diagnosi ed il corretto svolgersi dell'intervento medico-sanitario, garantendo così maggiore sicurezza per il paziente
- Ridurre i tempi di attesa e di erogazione della prestazione medico-sanitaria, minimizzando i rischi dovuti a possibili casi di incomprensione dei sintomi.

Art. 3 ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è articolato in due lotti:

LOTTO 1

Sistema di traduzione simultanea multilingue a servizio delle 5 Centrali Operative del Servizio 118 "Liguria Soccorso".

LOTTO 2

2.1 Sistema di triage telefonico multilingue ad uso dei Pronto Soccorso (PS) e dei Punti di Primo Intervento (PPI) dei presidi ospedalieri delle ASL liguri, dell'Azienda Ospedaliera Universitaria IRCCS San Martino/IST, dell'IRCCS G. Gaslini, dell'E.O. Ospedali Galliera e dell'Osp. Evangelico Internazionale.

2.2 Sistema di traduzione multilingue a servizio dei reparti ospedalieri non di emergenza e dei Consultori delle ASL Liguri.

Art. 4 CARATTERISTICHE GENERALI MINIME DEL SERVIZIO

Le caratteristiche minime del servizio richieste per entrambi i lotti devono essere garantite a pena di esclusione.

Ogni ditta partecipante alla gara dovrà presentare una relazione tecnica descrittiva del servizio offerto contenente nell'ordine le singole richieste menzionate punto per punto (dall'art. 4.1 all'art. 6) dal presente Capitolato. Da detto documento devono potersi verificare la presenza e il rispetto dei requisiti minimi sottoelencati.

Art. 4.1 LINGUE RICHIESTE E NUMERI DEDICATI

La ditta aggiudicataria dovrà garantire la traduzione simultanea dalle e nelle lingue seguenti: Albanese, Arabo, Bengalese, Bulgaro, Cinese, Cingalese, Croato, Francese, Inglese, Hindi, Moldavo, Olandese, Polacco, Portoghese, Rumeno, Russo, Serbo, Spagnolo, Tamil, Tedesco, Ucraino, Urdu, Wolof.

La Stazione Appaltante si riserva la possibilità di riconsiderare e modificare l'elenco delle lingue richieste, a distanza di 6 mesi dall'attivazione del servizio, anche sulla base della reportistica fornita dall'aggiudicatario.

Per ogni lingua oggetto del contratto la ditta aggiudicataria dovrà fornire un numero di telefono principale (primario) ed un corrispondente numero di backup che permettano l'accesso diretto verso 2 operatori specializzati nelle diverse lingue, secondo lo schema allegato (All. 1).

Dovrà inoltre essere fornito un ulteriore numero generico che connetta a un "Menu automatico di scelta" (Interactive Voice Response-IVR), le cui caratteristiche sono definite al successivo Art. 4.2.1., attraverso il quale l'utente/paziente possa selezionare direttamente la lingua di interesse.

Art. 4.2 MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Art. 4.2.1 LOTTO 1

Presso ciascuna delle seguenti C.O. 118, che dispongono già della possibilità di instaurare di un sistema di comunicazione a tre, la ditta aggiudicataria dovrà fornire solo l'elenco dei numeri relativi agli interpreti (Allegato 1) e il numero relativo al sistema IVR:

- ASL 1 Imperiese / 118 "Imperia Soccorso"
- ASL 2 Savonese / 118 "Savona Soccorso"
- ASL 3 Genovese / 118 "Genova Soccorso"
- ASL 4 Chiavarese / 118 "Tigullio Soccorso"
- ASL 5 Spezzino / 118 "La Spezia Soccorso"

La gestione delle chiamate in entrata alla Centrale Operativa dovrà avvenire secondo la seguente procedura:

a) l'operatore riconosce la lingua

- seleziona il tasto dell'apparecchio corrispondente all'idioma riconosciuto e si connette con l'interprete linguistico relativo, attivando una conversazione a tre;
- mentre si cerca il contatto con l'interprete, l'utente in attesa ascolterà un messaggio vocale automatico concordato nella lingua individuata quale, ad esempio: "Per favore resti in attesa senza interrompere la telefonata. Stiamo contattando un interprete".

b) l'operatore non riconosce la lingua

- compone il numero del Menu automatico di scelta con Interactive Voice Response (IVR) che elenca le lingue disponibili;
- l'utente esterno potrà scegliere direttamente la lingua di interesse e la chiamata verrà quindi inoltrata all'interprete della lingua selezionata, con il quale partirà la conferenza a tre (operatore sanitario, utente, interprete).

Art. 4.2.2 LOTTO 2

La ditta aggiudicataria dovrà installare, presso le postazioni di triage dei PS, dei DEA e dei PPI dei presidi ospedalieri partecipanti alla procedura di gara, la strumentazione necessaria alla fornitura del servizio, che consisterà in un sistema telefonico fisso con preimpostazione delle lingue richieste e possibilità di svolgere una "conversazione a tre".

In particolare la strumentazione dovrà essere installata presso le seguenti strutture e per il numero delle postazioni indicate:

- a. n. 4 postazioni presso i presidi ospedalieri della ASL 1 Imperiese
- b. n. 4 postazioni presso i presidi ospedalieri di Savona, Cairo Montenotte, Albenga e Pietra Ligure (ASL 2)
- c. n. 4 postazioni presso ASL 3
- d. n. 6 postazioni presso il presidio ospedaliero dell'ASL 4 Chiavarese
- e. n. 3 postazioni presso i presidi ospedalieri di La Spezia, Sarzana e Levanto (ASL 5)
- f. n. 4 postazioni presso il Dipartimento di Emergenza dell'Azienda Ospedaliera Universitaria IRCCS San Martino/IST
- g. n. 1 postazione presso l'Istituto Giannina Gaslini
- h. n. 1 postazione presso l'E.O. Ospedali Galliera
- i. n. 1 postazione presso l'Ospedale Evangelico Internazionale.

Il numero delle postazioni potrà essere suscettibile, nel corso dell'appalto, di variazioni (in più o in meno) in relazione ad eventuali mutate esigenze delle Amministrazioni Contraenti.

I Reparti di tutti i presidi ospedalieri coinvolti nell'appalto e i Consulteri dislocati sul territorio regionale avranno a disposizione l'elenco dei numeri di telefono corrispondenti alle lingue garantite dal servizio, di cui all'Art. 4.1, che potranno utilizzare per mettersi in contatto con l'interprete.

4.2.3 REQUISITI COMUNI AL SERVIZIO PER ENTRAMBI I LOTTI

Il servizio dovrà essere garantito 24h/24h per 7gg/7gg, inclusi i festivi, senza interruzione.

Tutte le telefonate agli interpreti dovranno essere registrate su formato audio digitale e in caso di necessità, o a titolo di controllo, potrà essere chiesto dalle Amministrazioni Contraenti l'invio del report contenente le registrazioni audio delle conversazioni.

All'inizio della presa in carico della chiamata da parte dell'interprete dovrà essere comunicato in automatico ogni elemento identificativo dell'interprete ricevente, per consentire all'operatore sanitario chiamante la possibilità, in caso di prematura e improvvisa interruzione della telefonata per problemi tecnici, di ricontattarlo direttamente.

Nella gestione dell'intera chiamata non sono ammessi messaggi registrati, eccetto quello con i dati identificativi dell'interprete, di cui sopra, il messaggio concordato di attesa e quello di scelta da IVR.

Presso ciascuno dei presidi elencati al precedente art 4.2.2 (ad esclusione di quelli al Lotto 2.2) dovranno essere costantemente disponibili n. 2 telefoni in modo che, in caso di guasto o furto, sia possibile effettuare la sostituzione immediata.

L'appaltatore si impegna altresì a provvedere alla sostituzione o al ripristino delle apparecchiature guaste entro 3 giorni lavorativi dalla segnalazione.

L'appaltatore dovrà inoltre fornire i codici per l'accesso al servizio da tutte le postazioni telefoniche fisse delle strutture e dei consultori delle ASL e delle Aziende Ospedaliere di cui al Lotto 2.2, che non necessitano di apparecchio telefonico dedicato.

Art. 4.3 PERSONALE DEDICATO E REFERENTE PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO

Gli interpreti che verranno impiegati per lo svolgimento del servizio oggetto della gara dovranno possedere almeno uno dei seguenti requisiti:

- essere madrelingua con diploma di istruzione secondaria superiore;
- essere in possesso di diploma di laurea (anche triennale) in una delle lingue oggetto dell'interpretariato, o titolo di studio straniero equipollente;
- aver maturato esperienza documentata di interpretariato (telefonico, simultaneo o consecutivo) per almeno 2 anni.

Costituirà inoltre requisito imprescindibile la buona conoscenza della lingua italiana, che dovrà essere certificata dall'Appaltatore.

Verrà quindi assegnato punteggio maggiore al concorrente che metterà a disposizione personale straniero con permanenza in Italia di più lungo corso.

Il personale di origine straniera dovrà dimostrare di essere in possesso di un regolare permesso di soggiorno o di status di rifugiato.

A seguito dell'aggiudicazione della gara l'appaltatore dovrà inoltre dichiarare per tutto il personale impiegato nell'espletamento del servizio la posizione riguardo a pendenze penali in atto o passate in giudicato, e in particolare che nei loro confronti:

- a) non sia pendente un procedimento ovvero non sia stato emanato un provvedimento definitivo per l'applicazione di una delle misure di prevenzione della sorveglianza o di una delle cause ostative previste dalla legge n. 159/2011;
- b) non sia stata pronunciata sentenza di condanna passata in giudicato o emesso decreto penale di condanna divenuto irrevocabile, oppure sentenza di applicazione della pena su richiesta, ai sensi dell'art. 444 c.p.c., per reati gravi in danno dello Stato o della Comunità, che incidono sulla moralità professionale.

Il concorrente, in sede di presentazione dell'offerta, dovrà indicare il numero di interpreti messi a disposizione per ciascuna lingua, calcolandoli come "tempo pieno equivalenti", cioè riportandoli come unità di personale a tempo pieno (a titolo di esempio, due interpreti a tempo parziale al 50% sono equivalenti a un interprete a tempo pieno).

Prima dell'avvio del servizio di interpretariato, la ditta aggiudicataria dovrà far pervenire a ciascuna delle Amministrazioni contraenti un elenco con le generalità del personale coinvolto nella mediazione, i titoli di studio o i requisiti di carriera, precedentemente dettagliati e la posizione di ciascuno riguardo la residenza in Italia (cittadinanza, permesso di soggiorno, visto per rifugiati...). In caso di sostituzione (anche solo temporanea) di uno o più interpreti, l'aggiudicatario dovrà provvedere all'aggiornamento dell'elenco.

Ciascuna Amministrazione contraente si riserva la facoltà di ricusare in qualunque momento il/gli interprete/i della ditta aggiudicataria che ritenga inadatto/i all'espletamento del servizio.

L'aggiudicatario dovrà individuare un proprio Responsabile per l'esecuzione del contratto che costituirà il referente per le Amministrazioni contraenti relativamente a problematiche e/o esigenze organizzative del servizio.

Gli interpreti dovranno espletare il servizio di mediazione in ambienti "protetti" al fine di evitare interferenze acustiche che compromettano o rendano comunque difficoltosa la comunicazione e la comprensione tra i soggetti coinvolti nella conferenza telefonica.

Ogni singolo interprete dovrà inoltre compilare una scheda per ciascun intervento effettuato che ne riporti data, orario, durata e tipologia.

Art. 4.3.1 FORMAZIONE

L'aggiudicatario dovrà provvedere a propria cura ed assumendosene tutti gli oneri, alla formazione dei propri mediatori necessaria a garantire il più alto standard qualitativo delle prestazioni oggetto del servizio.

L'aggiudicatario dovrà inoltre fornire al personale delle Amministrazioni contraenti preposto all'utilizzo del sistema una guida rapida contenente le relative istruzioni d'uso.

Art. 5 REPORTISTICA

L'aggiudicatario dovrà presentare una reportistica con cadenza semestrale che consenta di monitorare nel complesso il servizio erogato e che quantifichi per singolo utente (A.S.L., E.O., I.R.C.C.S., Centrali Operative del 118):

- n. di chiamate totali, divise per lingua
- tempo medio di risposta degli interpreti nel semestre
- durata media delle chiamate
- n. di chiamate inoltrate tramite IVR.

Nei casi previsti potrà essere chiesto l'invio del report, in formato audio digitale contenente le registrazioni delle conversazioni.

Art. 6 CARATTERISTICHE SPECIFICHE

Art. 6.1 TEMPI DI RISPOSTA

Lotto 1

Il servizio offerto dovrà prevedere la seguente tempistica di risposta:

- per tutte le lingue definite all'Art. 4.1 il tempo di attesa massimo dovrà essere di 30 secondi dalla risposta dell'interprete;
- nel caso di accesso tramite IVR, il messaggio che verrà ripetuto ciclicamente non dovrà avere durata superiore ai 30/40 secondi e, una volta effettuata la scelta, l'interprete dovrà rispondere entro ulteriori 30 secondi, per un totale massimo di attesa di 70 secondi.

Lotto 2

Il servizio offerto dovrà prevedere la seguente tempistica di risposta:

- per il triage dei PS l'attesa non dovrà superare i 180 secondi;
- per le altre unità di reparto e per i consultori l'attesa non dovrà superare i 240 secondi.

Il tempo di risposta viene conteggiato a partire dal momento in cui l'operatore passa la chiamata al servizio di interpretariato e quindi dal primo tono di chiamata al numero di destinazione, ovunque questo sia situato.

Art. 6.2 TEMPI DI AVVIO DEL SERVIZIO

E' fatto obbligo all'Appaltatore il rispetto delle seguenti tempistiche per la messa a punto della fornitura del servizio:

- Installazione apparecchiature: massimo 10 giorni dalla data di sottoscrizione dell'ordinativo di fornitura
- Attivazione del servizio di mediazione linguistica: entro 5 giorni dall'installazione delle apparecchiature
- Sostituzione o ripristino delle apparecchiature guaste: entro 3 giorni lavorativi dalla segnalazione, fermo restando la messa a disposizione dell'apparecchio di riserva da sostituire immediatamente in caso di guasto, furto ecc.

Alla segnalazione, con qualunque mezzo inoltrata, il ricevente dovrà attribuire un numero di chiamata che faccia fede di data e ora dell'arrivo della stessa.

Art. 7 PENALI

In caso di non conformità rispetto a quanto stabilito dal presente Capitolato verranno applicate alla ditta aggiudicataria - per ogni Amministrazione verso la quale risulti inadempiente - le seguenti penali:

- installazione degli apparati oltre il termine di 10 giorni dalla data di sottoscrizione dell'ordinativo di fornitura, di cui all'art. 2 del Disciplinare di gara, *penale di € 200,00 per ogni giorno di ritardo*
- attivazione del servizio oltre il termine di 15 giorni dalla sottoscrizione del contratto di fornitura da parte di ciascuna Amministrazione contraente, *penale di € 100,00 per ogni giorno di ritardo;*
- mancata sostituzione dell'apparecchiatura guasta oltre il termine di 3 giorni dalla segnalazione *penale di € 100,00 per ogni giorno di ritardo*
- ritardo complessivo nei tempi di risposta alle chiamate, riportati all'art. 6.1 del presente capitolato, calcolato sulla base del report semestrale per ogni Azienda/presidio ospedaliero: da 30 a 60 min penale € 200,00; > 61 min € 500,00
- sospensione del servizio da parte dell'aggiudicatario a qualunque titolo intervenuta, € 500,00; dopo 3 gg di sospensione del servizio l'Amministrazione contraente è legittimata ad annullare il contratto di fornitura.

Art. 8 SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

La ditta appaltatrice si obbliga ad osservare tutte le leggi in vigore ed, in particolare quelle riguardanti il collocamento al lavoro, l'assicurazione obbligatoria, la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, la responsabilità civile, la legge n. 300 del 1970 e il D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.

La ditta appaltatrice riconosce, pertanto, come sua esclusiva pertinenza l'osservanza di tutte le norme per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali riguardanti l'esecuzione delle proprie specifiche attività, a tutela dei suoi dipendenti e dei dipendenti delle Amministrazioni contraenti, nonché di terzi.

L'amministrazione dei dipendenti della ditta appaltatrice, sia nei rapporti con gli enti pubblici preposti all'applicazione delle leggi relative all'amministrazione dei lavoratori, sia nei rapporti con le organizzazioni sindacali, è di esclusiva pertinenza della ditta appaltatrice che risponde degli obblighi che le competono.

Per quanto riguarda l'applicazione dell'art. 26 del D. Lgs. 81/2008, si evidenzia che al comma 3-bis la norma specifica che alle mere forniture di servizi non si applica la redazione del documento di valutazione dei rischi da interferenza.

Art. 9 STIMA DEI COSTI PER LA SICUREZZA

Considerato che la natura della fornitura non evidenzia rischi interferenziali, si rileva che i costi della sicurezza ai fini dell'eliminazione dei rischi interferenziali sono pari a euro 0,00.

Art. 10 RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLA PRIVACY

L'Appaltatore presta il consenso al trattamento dei dati da parte della Centrale Regionale d'Acquisto e delle singole Amministrazioni contraenti ai sensi del Codice di protezione dei dati personali (D. Lgs. n. 196/2003) per le finalità connesse all'esecuzione del contratto.

In relazione ai dati che l'Appaltatore tratterà durante l'esecuzione del servizio oggetto del presente Capitolato, gli stessi non potranno in alcun modo essere utilizzati al di fuori e per finalità differenti da quelle proprie del servizio stesso, né consentirne l'utilizzazione da parte di terzi, se non per le finalità di cui al presente Capitolato. È fatto obbligo all'Appaltatore e ad eventuali Società terze che dovessero collaborare a qualsiasi titolo con lo stesso, di adempiere alle disposizioni del D. Lgs. n. 196/2003 "Codice della privacy" in tema di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, giudiziari e sensibili dei quali dovessero venire a conoscenza durante lo svolgimento del servizio di interpretariato telefonico, con ciò obbligandosi a tenere sollevata e indenne la Centrale d'Acquisto e le Amministrazioni contraenti da qualsiasi eventuale conseguenza dannosa che dovesse verificarsi per l'inosservanza di quanto sopra.

L'Appaltatore ha l'obbligo di formare gli operatori circa gli obblighi inerenti il trattamento dei dati personali, l'obbligo della riservatezza e del segreto sulle informazioni delle quali gli operatori stessi vengano a conoscenza durante lo svolgimento del servizio, al fine di evitare la comunicazione o la diffusione delle informazioni a soggetti non autorizzati o che non abbiano necessità di conoscere i dati trattati. L'eventuale violazione degli obblighi ivi considerati può comportare l'applicazione di sanzioni di natura disciplinare e configura una responsabilità civile e penale secondo quanto previsto dal Codice della privacy.