AVVISO PUBBLICO DI INDAGINE DI MERCATO PER L'ACQUISIZIONE DI PREVENTIVI E PROPOSTE TECNICO-ECONOMICHE FINALIZZATE ALLA DEFINIZIONE E ALL'EVENTUALE SUCCESSIVO AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INTERPRETARIATO TELEFONICO PER LE ESIGENZE DELLA CUR 112 MARCHE-UMBRIA E DELLA CENTRALE NEA 116117

CPV: 79540000-1 – Servizi di interpretariato

Premesse

L'Agenzia Regionale Sanitaria (ARS) intende acquisire preventivi e contributi tecnico-economici utili a definire le condizioni e il valore stimato del servizio di interpretariato telefonico per le esigenze della CUR 112 Marche-Umbria e della costituenda Centrale NEA 116117, descritto nel presente avviso, nel rispetto del D. Lgs. n. 31 marzo 2023, n. 36.

L'appalto è a lotto unico, in considerazione dell'unitarietà funzionale delle prestazioni richieste.

La presente consultazione non costituisce procedura di gara, invito a offrire, offerta al pubblico ai sensi dell'art. 1336 c.c. o promessa al pubblico ai sensi dell'art. 1989 c.c. I preventivi non costituiscono offerte irrevocabili, non sarà formata alcuna graduatoria e la partecipazione non attribuisce alcun diritto a essere invitati o affidatari.

L'eventuale affidamento sarà disposto con autonomo provvedimento, previa determinazione del valore, verifica dei requisiti e motivazione della scelta. L'ARS Marche si riserva di sospendere, modificare o non dare seguito alla consultazione senza che gli operatori possano avanzare pretese, indennizzi o richieste di rimborso.

1. Il servizio di interpretariato telefonico e il contesto di riferimento

1.1 Contesto di riferimento

Il "Disciplinare Tecnico Operativo Standard per la realizzazione e il funzionamento della Centrale Unica di Risposta e per la funzionalità del Servizio 112 NUE", approvato dalla Commissione Consultiva ex art. 75-bis del Ministero dell'Interno – Dipartimento della Pubblica Sicurezza, prevede che le CUR 112 garantiscano il servizio di interpretariato telefonico.

Il servizio di interpretariato, così come descritto al par. 2.2.2 del progetto definitivo della CUR – NUE 112 Marche-Umbria, di cui alla DGR n. 1538/19, deve consentire all'operatore della CUR, qualora il chiamante sia un utente che parla una lingua straniera, di attivare "un'audio conferenza con il centro servizi deputato alla gestione multilingue, dove un interprete funge da mediatore linguistico per tutta la durata della conversazione, anche in ausilio all'operatore del PSAP2, dopo il trasferimento da parte della CUR 112, senza soluzione di continuità". Il servizio, come specificato al par. 8 del sopra-richiamato progetto definitivo, deve essere garantito tramite una ditta fornitrice che "dovrà assicurare, tra l'altro, la disponibilità di un proprio call center attivo H24 e per 365 gg anno".

Parimenti, la DGR n. 1279/25, all'Allegato A – Progetto Definitivo della Centrale Operativa Regionale NEA 116117 "Numero Europeo Armonizzato per cure mediche non urgenti", prevede che la Centrale in oggetto sia dotata di un servizio di interpretariato telefonico, da assicurare in estensione a quello già in esercizio per la CUR 112.

1.2 Obiettivo generale

La presente indagine di mercato è quindi finalizzata all'acquisizione di preventivi per l'individuazione dell'operatore economico cui affidare, ai sensi dell'art. 50 comma 1 lett. b) del D. Lgs. n. 36/2023, il servizio

di interpretariato telefonico per le esigenze della CUR 112 Marche-Umbria e della costituenda Centrale NEA 116117.

2. Sede di svolgimento del servizio

Il servizio è erogato in modalità inbound dal call center dell'operatore economico, che deve essere attivo H24 e per 365 giorni all'anno, come previsto dal par. 8 del progetto definitivo della CUR – NUE 112 Marche-Umbria, e raggiungibile attraverso le numerazioni telefoniche dedicate di cui al paragrafo 3.

3. Attività previste

La procedura in oggetto è volta ad affidare i servizi di interpretariato telefonico, che dovranno essere erogati, tramite servizio inbound, secondo le seguenti caratteristiche.

Caratteristiche del servizio	SLA	Penali
Operatività del servizio	operatività h24, 7 giorni su 7 per 365 giorni/anno	50% del costo della singola chiamata, in caso di mancata disponibilità dell'interprete per la lingua necessaria, con gestione della chiamata tramite interprete di altra lingua, es. inglese. *(da applicarsi solo nei casi di non superamento della soglia di uptime nel mese, viceversa l'inadempienza rientra nella prima tipologia di penale [vedi sotto alla voce Uptime])*
Tempo medio di attesa	≤ 30 secondi *(inteso come media mensile dei tempi di attesa telefonica tra l'avvio della chiamata in consultazione verso l'interprete e l'inizio della conversazione con lo stesso)*	5% del canone mensile in caso di superamento dei tempi medi mensili di risposta
Uptime	≥ 95% *(inteso come rapporto, nel mese, tra le chiamate effettivamente gestite dagli interpreti rispetto al numero complessivo di chiamate inoltrate verso il servizio di interpretariato)*	▪ 5% del canone mensile per ogni punto % in meno di erogazione del servizio rispetto alla soglia degli SLA *(nei mesi con un complessivo di chiamate ≤ 300/400, in relazione ai volumi di traffico stimati per i vari periodi dell'anno)* ▪ 3% del canone mensile per ogni punto % in meno di erogazione del servizio rispetto alla soglia degli SLA *(nei mesi con un complessivo di chiamate > 300/400, in relazione ai volumi di traffico stimati per i vari periodi dell'anno)*

Caratteristiche del servizio	SLA	Penali
Volumi di traffico	numero di chiamate/mese per cui assicurare la risposta e gestione della traduzione, secondo l'uptime di cui sopra, pari a: - 280 per i periodi gennaio - maggio e ottobre - dicembre; - 400 per il periodo giugno - settembre. Tali valori saranno utilizzati per il calcolo del canone fisso mensile del servizio, considerando la tariffazione di € 10,87/chiamata, al netto di eventuali ribassi dell'Operatore Economico Offerente Le possibili chiamate in eccedenza dovranno comunque essere risposte, secondo i livelli di servizio di cui ai punti precedenti, applicando la tariffazione accessoria di € 10,87/chiamata, sempre al netto dei ribassi dell'Operatore Economico Offerente, per un cumulativo complessivo previsto di 4.200 chiamate/anno.	
Copertura linguistica	lingue principali da garantire: albanese, arabo, bengalese, cinese, cingalese, croato, francese, greco, hindi, inglese, polacco, portoghese, punjabi, rumeno, russo, serbo, spagnolo, tedesco, tigrino, turco, ucraino, urdu	
Organizzazione del servizio	Il servizio deve essere strutturato in modo da assicurare: - conferenza telefonica a tre (operatore tecnico CUR112/NEA116117, utente e interprete) attivabile in doppia modalità: ▪ direttamente dall'operatore tecnico CUR112/NEA116117, in caso di riconoscimento della lingua; ▪ attraverso una numerazione generica per l'identificazione della lingua tramite IVR; - conferenza telefonica da garantire sia per la Centrale NUE112/NEA116117 che nella consegna della conversazione con l'utente al PSAP2/Continuità Assistenziale; - gestione di code ad alta priorità per ogni lingua, in grado di instradare le chiamate verso gli operatori secondo escalation su più livelli di risposta; - disponibilità di un numero di telefono di accesso al servizio in esclusiva, così da poter riconoscere le chiamate entranti dalla	100% del costo della singola chiamata, in caso di non conformità nello svolgimento del servizio *(es.: traduzione apertamente errata, pareri espressi dall'interprete, valutazioni discrezionali dell'interprete che vanno oltre la mera attività di mediazione linguistica, etc.).*

Caratteristiche del servizio	SLA	Penali
	CUR112/Centrale NEA 116117 con ID nascosto/mascherato; - disponibilità di n. 2 numeri telefonici separati per ciascuna lingua (principale e di back-up); - numerazione di back-up raggiungibile anche in caso di indisponibilità fisica o guasto del numero principale; - disponibilità h24, 7 giorni su 7 per 365 giorni/anno di un numero telefonico di contatto per trouble shooting, segnalazione problemi, segnalazione mancate risposte, contatto diretto con referente di commessa, etc.	

4. Competenze richieste

4.1 Requisiti di ordine generale

Gli operatori economici non devono trovarsi in alcuna delle condizioni di esclusione previste dagli art. 94 e seguenti del D. Lgs n. 36/2023 e s.m.i e non devono trovarsi in una delle condizioni di incompatibilità previste dall'art. 53 del D. Lgs n. 165/2001.

4.2 Requisiti di idoneità professionale

Iscrizione nel registro della camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura per un'attività pertinente anche se non coincidente con l'oggetto dell'appalto e possesso di partita IVA attiva.

4.3 Requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico-professionale

Il proponente deve avere adeguata capacità economico-finanziaria da valutare in base al fatturato globale maturato nell'ultimo triennio.

Il proponente deve essere in possesso delle seguenti expertise:

- esperienza di call center inbound e outbound;
- esperienza di almeno 5 anni nell'ambito di servizi di interpretariato telefonico per Centrali Uniche di Risposta 112 e di almeno 3 anni nell'ambito di servizi di interpretariato telefonico per Centrali NEA 116117 o per altri servizi di carattere sanitario;
- esperienza e conoscenza di sistemi di telefonia (ICM, ACD, IVR).

5. Durata e compenso

L'affidamento avrà durata di mesi 12 a decorrere dalla data di verbalizzazione dell'avvio del servizio, prorogabile per ulteriori mesi 6.

È fatta facoltà dell'Amministrazione il recesso anticipato del contratto, sia durante i 12 mesi di fornitura base che nell'ambito dell'opzione di rinnovo, qualora intervenisse l'aggiudicazione efficace di altra procedura di gara a carattere sovra-regionale, cui la Regione Marche aderisce.

L'importo a base d'asta risulta pari a € 45.654,00 (IVA esclusa), con un valore complessivo della fornitura pari a € 82.177,20 (IVA esclusa), di cui:

Descrizione	Importo (IVA esclusa)
Fornitura base [12 mesi]	€ 45.654,00
Proroga [6 mesi] *(rif. art. 120, c. 10)*	€ 22.827,00
Variazione fino a concorrenza del quinto d'obbligo dell'importo [base d'asta + proroga]	€ 13.696,20

La valorizzazione dell'importo stimato tiene conto di un volume di chiamate/annuo complessivo stimato per 4.200.

L'offerta economica che verrà prodotta dovrà esprimere un ribasso percentuale rispetto al costoa base d'offerta della singola chiamata pari a € 10,87 (IVA esclusa).

6. Modalità di partecipazione all'avviso

Al fine di partecipare alla presente indagine di mercato è necessario utilizzare esclusivamente la piattaforma GT-SUAM MULTI accessibile dal seguente link:

https://gtmultie.regione.marche.it/PortaleAppalti/it/homepage.wp, previa registrazione dell'operatore economico sulla stessa. Non è ammessa altra forma di invio della candidatura.

La registrazione al Portale è gratuita e richiede l'autenticazione tramite sistema 'Cohesion'. Per ulteriori informazioni sono consultabili appositi manuali nella Sezione 'Informazioni/Accesso area riservata' della piattaforma.

Il termine ultimo di ricevimento della documentazione richiesta terminerà il 28/11/2026 alle ore 12:00. Le proposte sono indirizzate al Settore Sistema Integrato delle Emergenze.

Potranno partecipare all'indagine di mercato e, qualora si realizzino le condizioni per avviare la successiva procedura di acquisizione, saranno soggetti a selezione (nel rispetto dei principi della massima trasparenza, dell'efficienza dell'azione amministrativa, della rotazione, della parità di trattamento, non discriminazione e concorrenza), gli operatori economici che abbiano risposto al presente avviso, in possesso dei requisiti di cui al paragrafo 4.

Per partecipare occorre presentare un preventivo economico corredato da una proposta tecnico-organizzativa del servizio e dal curriculum aziendale, secondo quanto previsto al successivo paragrafo 6.1.

6.1 Contenuto minimo della proposta

La comunicazione in risposta al presente Avviso deve riportare il titolo: "Indagine di mercato per l'affidamento ai sensi dell'art. 50 comma 1 let. b) del D. Lgs. n. 36/2023, dei servizi di interpretariato telefonico per le esigenze della CUR 112 Marche-Umbria e della centrale NEA 116117" e consiste in una proposta progettuale sintetica (max 20 pagine, interlinea singola, carattere Arial 11), composta da una descrizione di come si intende procedere nella fornitura e nell'erogazione dei servizi citati descrivendo in particolare:

a) documentazione comprovante il rispetto dei requisiti di cui ai parr. 4.2 e 4.3;
b) il profilo dell'operatore economico e la sua presenza sul mercato di riferimento, indicando specificatamente le tipologie di servizi analoghi effettuate ad enti pubblici e privati e il fatturato globale maturato nell'ultimo triennio;
c) la descrizione delle modalità di realizzazione del servizio, delle attività necessarie, gli elementi di compliance rispetto agli obiettivi, ai requisiti e agli standard tecnici proposti e le caratteristiche

implementative, tecnologiche, funzionali e di risorse umane delle soluzioni proposte, rimarcando eventuali elementi addizionali e migliorativi, a significativo valore aggiunto, rispetto a quanto richiesto;

d) le modalità di esecuzione dei servizi richiesti e/o offerti con particolare riferimento agli SLA minimi garantiti e alle modalità di rendicontazione;
e) il quadro economico e il prezzo complessivo offerto entro il tetto massimo stimato, con esplicitazione della percentuale di ribasso rispetto al prezzo a base d'offerta per singola chiamata di € 10,87 (IVA esclusa).

Non verranno prese in considerazione offerte il cui importo complessivo superi il massimo stimato per la fornitura.

La proposta deve, inoltre:

- riportare i dati identificativi dell'operatore economico e dei referenti da contattare per eventuali chiarimenti;
- riportare la dichiarazione di aver titolo a partecipare alle procedure di affidamento dei contratti pubblici secondo quanto previsto dagli articoli 94 e 95 del D. Lgs. 36/2023 e di essere in possesso dei requisiti di partecipazione di ordine speciale (idoneità professionale, capacità economico-finanziaria, capacità tecnico-professionale) indicati nel presente avviso;
- essere debitamente sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante;
- essere vincolante per l'offerente e rimanere valida per almeno 90 gg dalla data di invio;
- autorizzare esplicitamente, ai sensi del Reg. UE 679/2016 e del D. Lgs. 196/03 e ss.mm.ii., il trattamento dei dati personali indicati;
- autorizzare esplicitamente il Settore Sistema Integrato delle Emergenze a utilizzare le informazioni contenute nelle proposte progettuali al fine di perfezionare un eventuale successivo capitolato tecnico;
- riportare la dichiarazione di disporre di una struttura tecnico-organizzativa adeguata alla fornitura da espletare, costituita da personale qualificato, in grado di svolgere i servizi richiesti.

L'Agenzia Regionale Sanitaria si riserva la facoltà di richiedere chiarimenti e integrazioni in merito alla documentazione presentata, nonché di procedere, in corso di esecutività contrattuale, con verifiche a campione atte a verificare la rispondenza con quanto richiesto e quanto proposto in fase di trattativa.

7. Valutazione dei preventivi pervenuti

I preventivi saranno esaminati dal Responsabile Unico del Progetto al fine di individuare la soluzione maggiormente rispondente alle esigenze dell'Amministrazione sotto il profilo qualitativo, organizzativo ed economico. Rivestiranno particolare importanza: la qualità della proposta tecnico-organizzativa e degli SLA garantiti, l'esperienza maturata in servizi analoghi per Centrali Uniche di Risposta 112 e Centrali NEA 116117 e la congruità economica.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere all'eventuale successivo affidamento anche in presenza di un solo preventivo ritenuto congruo e idoneo oppure di non procedere ad alcun affidamento qualora nessuna proposta sia ritenuta adeguata alle esigenze dell'Ente.

Resta fermo che qualora anche a seguito degli ulteriori dettagli ottenuti, tutti o parte dei servizi richiesti si rivelasse possano essere acquisiti mediante le piattaforme elettroniche della pubblica amministrazione, queste ultime verranno utilizzate nell'eventuale fase di approvvigionamento successivo alla conclusione della presente indagine di mercato.

8. Cause di irricevibilità del preventivo

Non saranno presi in considerazione:

- i preventivi pervenuti oltre il termine stabilito;
- i preventivi privi della documentazione richiesta;
- i preventivi non firmati digitalmente dal legale rappresentante;
- i preventivi presentati da operatori privi dei requisiti di cui al punto 4 del presente avviso;
- i preventivi il cui importo complessivo superi il massimo stimato di cui al punto 5.

9. Trattamento dei dati personali

I dati raccolti sono trattati, ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii. esclusivamente nell'ambito della presente procedura con sistemi elettronici e manuali, in modo da garantirne la sicurezza, riservatezza e liceità.

Le Parti prendono altresì atto dei diritti connessi al trattamento, ed in particolare del diritto di richiederne l'aggiornamento, l'integrazione, la modifica o la rettifica degli stessi.

In conformità al Regolamento 2016/679/UE (General Data Protection Regulation – GDPR) si specifica che: il Titolare del trattamento è l'Agenzia Regionale Sanitaria, con sede in via Gentile da Fabriano, 3 – 60125 Ancona. Il Responsabile della Protezione dei Dati è individuato nell'Avv. Massimiliano Galeazzi.

10. Documentazione e informazioni

È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante esclusivo utilizzo della piattaforma messa a disposizione dal portale GT-SUAM, almeno 1 giorno prima della scadenza del termine fissato per la presentazione del proprio preventivo. Non sono ammessi chiarimenti telefonici, via mail o PEC.

Il Responsabile Unico del Progetto
Paolo Aletti

Firmato digitalmente da: PAOLO ALETTI
Data: 13/11/2026 11:25:55