

CAPITOLATO SPECIALE E CONDIZIONI PARTICOLARI DEL SERVIZIO

Affidamento diretto, ai sensi dell'art. 1 co. 2 lett. a) L. 120/2020 e ss.mm.ii., mediante negoziazione con un unico operatore economico, tramite la piattaforma GT-SUAM, per l'affidamento del servizio di interpretariato telefonico per le esigenze della CUR 112 Marche-Umbria.

Codici di riferimento: Codice CPV principale: 79540000-1- "Servizi di interpretariato"

Importo a base d'asta: € 17.500,00 (IVA esclusa)

Valore complessivo del contratto, ai sensi dell'art. 35 comma 4 del Codice:

Importo a base d'asta	Importo opzioni	Importo per opzione rinnovo	Valore complessivo
€ 17.500,00	€ 6.000,00	€ 13.500,00	€ 37.000,00

(tutti gli importi di cui sopra sono da intendersi IVA esclusa)

1. CONDIZIONI GENERALI DELLA PROCEDURA CONTRATTUALE**1.1. Ambito di applicazione**

Il presente documento, in relazione alla trattativa diretta per l'acquisizione del servizio in oggetto, indetta ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1, comma 2 lett. a) della L. 120/2020 e ss.mm.ii., contiene le condizioni di svolgimento del servizio oggetto della stessa.

Responsabile del procedimento:

Il Responsabile del Procedimento, ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. 50/2016, è l'Ing. Domenico Paccone.

Metodo di aggiudicazione:

Affidamento diretto.

Data la natura del servizio il subappalto non è consentito.

Clausola di riserva

L'Amministrazione Appaltante si riserva ogni più ampia facoltà di non procedere all'affidamento del servizio qualora, a suo insindacabile giudizio, sia venuta meno la necessità dell'intervento in oggetto, oppure se la documentazione presentata non soddisfa le esigenze dell'Amministrazione.

2. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO**2.1 Oggetto del servizio**

L'appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio interpretariato telefonico per le esigenze della Centrale Unica di Risposta (CUR) – NUE 112 Marche-Umbria.

L'affidatario è tenuto, in particolare, a garantire il servizio inbound secondo le seguenti specifiche:

- ✓ operatività h24, 7 giorni su 7 per 365 giorni/anno;
- ✓ 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*);
- ✓ 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*);
- ✓ copertura delle seguenti lingue principali: *albanese, arabo, bengalese, cinese, cingalese, croato, francese, greco, hindi, inglese, polacco, portoghese, punjabi, rumeno, russo, serbo, spagnolo, tedesco, tigrino, turco, ucraino, urdu.*

Nei servizi base di fornitura deve essere garantita la disponibilità mensile per 200 chiamate/mese; le eventuali chiamate in eccedenza dovranno comunque essere risposte, secondo i livelli di servizio di cui sopra, applicando la tariffazione accessoria di € 10,87/chiamata.

2.2 Organizzazione del servizio

Il servizio deve essere strutturato in modo da assicurare:

- ✓ conferenza telefonica a tre (operatore tecnico CUR112, utente e interprete) attivabile in doppia modalità:
 - direttamente dall'operatore tecnico CUR112, in caso di riconoscimento della lingua;
 - attraverso una numerazione generica per l'identificazione della lingua tramite IVR;
- ✓ conferenza telefonica da garantire sia per il PSAP1 che nella consegna della conversazione con l'utente al PSAP2;
- ✓ 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 CUR112 Marche-Umbria 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, 77 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.

Il servizio deve essere espletato da interpreti in possesso dei seguenti requisiti:

- ✓ esperienza di call center inbound e outbound
- ✓ madrelingua con diploma di istruzione secondaria superiore
- ✓ possesso diploma di laurea in lingue o titolo di studio equivalente
- ✓ adeguate proprietà di linguaggio in italiano e nelle lingue di competenza
- ✓ esperienza documentata di attività di interpretariato nei settori di emergenza/urgenza e nel settore sanitario di almeno 4 anni;
- ✓ esperienza e conoscenza di telefonia (ICM, ACD, IVR);
- ✓ buona conoscenza informatica e di pacchetti software di base.

L'affidatario deve produrre mensilmente al RUP, entro 5 giorni lavorativi successivi alla scadenza di ciascun mese, debito report di resoconto e monitoraggio dei servizi resi, indicante almeno le seguenti informazioni:

a) PROSPETTO DI RIEPILOGO (DATI AGGREGATI):

- ✓ numero complessivo di chiamate gestite;
- ✓ numero di chiamate gestite per singola lingua utilizzata;
- ✓ numero di chiamate gestite sulle linee principali;
- ✓ numero di chiamate gestite sulle linee di back-up;
- ✓ numero di chiamate gestite tramite IVR;
- ✓ numero di chiamate ricevute;
- ✓ numero di chiamate risposte;
- ✓ numero di chiamate non risposte;
- ✓ tempo medio di attesa;
- ✓ durata media conversazione;
- ✓ % SLA;
- ✓ numero di chiamate risposte entro 30 secondi sulle linee principali;
- ✓ numero di chiamate risposte oltre 30 secondi sulle linee principali;
- ✓ numero di chiamate non risposte sulle linee principali;
- ✓ numero di chiamate risposte entro 60 secondi sulle linee di back-up;
- ✓ numero di chiamate risposte oltre 60 secondi sulle linee di back-up;
- ✓ numero di chiamate non risposte sulle linee di back-up;

I dati di cui sopra dovranno essere rappresentati sia per singole mensilità che per il complessivo

delle mensilità effettuate dall'inizio della validità contrattuale.

b) PROSPETTO DI DETTAGLIO DELLE CHIAMATE:

- ✓ data chiamata;
- ✓ ora chiamata;
- ✓ lingua richiesta;
- ✓ matricola interprete;
- ✓ linea di risposta (principale o back-up);
- ✓ tempo di attesa;
- ✓ durata conversazione con PSAP1;
- ✓ durata complessiva conversazione (PSAP1+PSAP2);
- ✓ esito.

L'Amministrazione contesterà formalmente all'Affidatario l'inadempimento/ritardo rilevato, concedendogli un termine di 5 giorni lavorativi per poter produrre eventuali controdeduzioni. Trascorso inutilmente il predetto termine ovvero qualora le giustificazioni addotte non siano riconosciute in tutto o in parte valide, l'Amministrazione provvederà all'applicazione delle penali di seguito indicate.

Inadempienza	Penale
Mancata esecuzione delle prestazioni oltre gli SLA contrattuali (≥ uptime 95%)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5% del canone mensile per ogni punto % in meno di erogazione del servizio rispetto alla soglia degli SLA <i>(nei mesi con un complessivo di chiamate ≤ 200)</i> ▪ 3% del canone mensile per ogni punto % in meno di erogazione del servizio rispetto alla soglia degli SLA <i>(nei mesi con un complessivo di chiamate > 200)</i>
Superamento tempi medi mensili di risposta oltre gli SLA contrattuali (≥ 30 s)	5% del canone mensile
Mancata disponibilità dell'interprete per la lingua necessaria (con gestione della chiamata tramite interprete di altra lingua, es. inglese)	50% del costo della singola chiamata <i>(da applicarsi solo nei casi di non superamento della soglia di uptime nel mese, viceversa l'inadempienza rientra nella prima tipologia di penale)</i>
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.)	100% del costo della singola chiamata

2.3 Obblighi di riservatezza

L'affidatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, durante l'esecuzione del servizio, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto. In particolare, si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza verranno rispettati anche in caso di cessazione dei rapporti attualmente in essere con l'ARS, comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

2.4 Corrispettivo e variazioni della fornitura

Il corrispettivo offerto sarà versato a scadenza bimestrale posticipata e dietro presentazione di regolare fattura, previa verifica delle attività da parte del Responsabile Unico del Procedimento, sentita anche la Direzione ARS.

Il corrispettivo offerto è onnicomprensivo si riferisce all'esecuzione della prestazione assunta a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.

Tutti gli obblighi ed oneri derivanti all'aggiudicatario dall'esecuzione del presente atto e dall'osservanza di leggi, capitolati e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità sono compresi nel corrispettivo contrattuale.



Il corrispettivo contrattuale è accettato dall'aggiudicatario in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, a tutto suo rischio, ed è pertanto invariabile ed indipendente da qualsiasi imprevisto o eventualità.

L'affidatario non potrà vantare diritto ad altri compensi ovvero ad adeguamenti o aumenti del corrispettivo contrattuale, salvo quanto espressamente previsto dal presente atto.

Tutti gli importi di cui al presente atto devono intendersi al netto dell'IVA 22%. Qualora nel corso dell'esecuzione del presente atto occorresse un aumento o una diminuzione della prestazione, l'aggiudicatario è obbligato ad assoggettarvisi, alle stesse condizioni, fino alla concorrenza del quinto del corrispettivo di cui sopra.

3. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

La procedura verrà svolta mediante la piattaforma regionale GT-SUAM raggiungibile all'indirizzo web: <https://qtmultie.regione.marche.it/PortaleAppalti>, conforme alle regole stabilite dal decreto legislativo n. 82/2005 e dalle pertinenti norme del decreto legislativo n. 50/2016.

La registrazione al sistema

L'offerta per la presente procedura deve essere presentata esclusivamente attraverso il sistema, e quindi per via telematica mediante l'invio di documenti elettronici sottoscritti con firma digitale, ove espressamente previsto. Per poter presentare offerta tramite il sistema è necessario procedere alla registrazione presso il sistema. La registrazione deve sempre essere effettuata - necessariamente - da un operatore economico singolo, a prescindere dalla volontà di partecipare alla procedura in forma associata: tale intenzione potrà essere concretizzata nella fase di presentazione dell'offerta e non in quella della semplice registrazione. Per procedere alla registrazione si rimanda alle istruzioni presenti nel documento "*modalità tecniche per l'utilizzo della piattaforma telematica e accesso all'area riservata del portale appalti*" presente nel sito <https://qtmultie.regione.marche.it/PortaleAppalti> sezione "informazioni", sottosezione "accesso area riservata".

Modalità di presentazione dell'offerta

La procedura in oggetto verrà espletata in modalità completamente telematica attraverso la piattaforma. Non saranno ammesse offerte presentate in modalità cartacea o via pec.

I concorrenti, per presentare le offerte, dovranno:

- Registrarsi sulla piattaforma telematica secondo le modalità specificate nel documento denominato "Modalità tecniche per l'utilizzo della piattaforma telematica e accesso all'area riservata del portale appalti", scaricabile direttamente sulla piattaforma disponibile all'indirizzo internet sopra indicato, ottenendo così le credenziali di accesso;
- Scaricare la documentazione di gara disponibile ovvero, laddove richiesto, generarla a sistema;
- Predisporre, compilare, acquisire, firmare digitalmente tutta la documentazione (capitolato speciale, modello di autodichiarazione, modello offerta economica, patto di integrità) secondo quanto prescritto nel presente disciplinare di gara, avendo cura di controllare di aver acquisito tutto quanto richiesto o che si intende produrre in sede di gara;
- Ricaricare tutta la documentazione nella sezione "Comunicazioni" e rinviarla entro la scadenza

4. REREQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Si intende ammesso a partecipare alla presente procedura il soggetto di cui agli articoli 45, 47, 48 del decreto legislativo n. 50/2016, che non si trovi in alcuna delle circostanze previste dall'articolo 80 del medesimo decreto delegato, quali cause di esclusione dalla partecipazione a pubblici appalti e che sia in possesso (sin dal momento della produzione dell'offerta) del requisito di seguito riportati:

- Iscrizione nel Registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura competente per territorio e correlata abilitazione a poter operare nel settore interessato dalla presente procedura.

5. ESECUZIONE DEL CONTRATTO

5.1 Durata del contratto

La durata dell'appalto è di 8 mesi, decorrenti dal 01/05/2023.

5.2 Opzioni e rinnovi

Ferme restando le prescrizioni di cui all'art.106 del D.lgs.50/2016, il contratto potrà essere rinnovato alle medesime condizioni per una durata pari 6 mesi. L' esercizio di tale facoltà è comunicato all'affidatario almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto.

5.3 Tracciabilità Flussi Finanziari

L'appaltatore si impegna a rendere tracciabili tutti i movimenti finanziari relativi ai beni oggetto della presente fornitura, osservando puntualmente quanto previsto dal comma 1, dell'art. 3, della Legge n.136 del 13/08/2010.

Nel caso in cui quanto previsto dal precedente comma non venisse rispettato, il contratto si intende risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c. così come previsto dal comma 8, art. 3, della Legge n. 136/2010. Il codice identificativo gara (CIG) è il seguente: Z6F3ADE343.

5.4 Pagamento del corrispettivo

I pagamenti saranno effettuati con cadenza trimestrale, previa verifica delle attività da parte del Responsabile Unico del Procedimento, sentita anche la Direzione ARS. Il pagamento dell'importo contrattuale verrà disposto dal RUP entro 30 (trenta) giorni solari dalla data di ricevimento della fattura, secondo le modalità indicate dall'aggiudicatario. Il pagamento si intende effettuato, a termine di legge, a far data della relativa disposizione contabile presso la tesoreria dell'ARS Marche.

Dal 31 marzo 2015 decorre l'obbligo della fatturazione esclusivamente in forma elettronica nei rapporti con le amministrazioni pubbliche, ai sensi dell'articolo 25 del decreto-legge n. 66/2014, convertito nella legge n. 89/2014.

Le fatture dovranno essere intestate a Agenzia Regionale Sanitaria – Via G. da Fabriano n.3 - 60125 Ancona – C.F./P.IVA 01486510421 e dovranno essere emesse nel formato indicato nell'allegato A al decreto del Ministero dell'Economia e delle finanze 3 aprile 2013, n. 55.

Al fine di assicurare il corretto e tempestivo recapito al responsabile del procedimento, è necessario inserire nella fattura le seguenti informazioni:

Informazione	Valore	Campo nel quale va inserita l'informazione
Codice univoco ufficio	UFQQ5K	"Codice Destinatario" (1.1.4)
Identificativo del responsabile del procedimento	Domenico Paccone	"Riferimento"
Codice identificativo di gara (CIG)	Z6F3ADE343	"Codice CIG" (2.1.2.7)

Deve essere inserito, inoltre, il codice IBAN nel campo "IBAN" (2.4.2.13).

Il pagamento sarà eseguito sul conto corrente bancario o postale dedicato, comunicato dalla ditta aggiudicataria del servizio all'ARS Marche.

L'aggiudicatario, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente nota alla stazione appaltante la modalità di pagamento prescelta ovvero eventuali modifiche successive della stessa. In difetto di tale comunicazione, l'aggiudicatario non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti già effettuati.

Restano fermi tutti gli obblighi e gli adempimenti previsti dall'articolo 35 della Legge n. 248/2006.

Le fatture emesse ai fini del presente articolo, qualora munite di espresso nulla osta a firma del responsabile unico della procedura, costituiscono la documentazione utile per la riduzione della garanzia fideiussoria costituita dall'appaltatore ai sensi e per gli effetti dell'articolo 103 del decreto legislativo 50/2016.

Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso l'appaltatore potrà sospendere l'esecuzione del presente atto, salvo quanto diversamente previsto nell'atto medesimo.

Qualora l'appaltatore si rendesse inadempiente a tale obbligo, il presente atto potrà essere risolto di diritto, mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con lettera raccomandata A/r, da parte della stazione appaltante.

5.5. Danni e responsabilità civile

L'aggiudicatario assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone o beni, tanto dell'aggiudicatario stesso quanto dell'ARS Marche o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

5.6 Adempimenti dell'aggiudicatario derivanti dal documento denominato "Patto di integrità e disposizioni in materia di prevenzione e repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione"

Con la sottoscrizione del presente atto, l'aggiudicatario conferma la piena conoscenza degli obblighi, degli oneri e del connesso regime sanzionatorio, previsti nel documento denominato "Patto di integrità e disposizioni in materia di prevenzione e repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" inviato in allegato alla presente lettera e sottoscritto dalle parti, con particolare riferimento a quelli concernenti la fase di esecuzione della prestazione assunta.

5.7 Trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "Regolamento UE" o "GDPR"), il committente fornisce le seguenti informazioni sul trattamento dei dati personali.

I dati forniti dai concorrenti vengono raccolti e trattati dal committente per verificare la sussistenza dei requisiti richiesti dalla legge ai fini della verifica delle capacità amministrative e tecnico-economiche di tali soggetti, nonché ai fini dell'esecuzione della prestazione, in adempimento di precisi obblighi di legge derivanti dalla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica. I dati forniti dall'esecutore vengono acquisiti dal committente ai fini della stipula del contratto, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, oltre che per la gestione ed esecuzione economica ed amministrativa del contratto stesso. Tutti i dati acquisiti dal committente potranno essere trattati anche per fini di studio e statistici nel rispetto e delle norme previste dal Regolamento UE.

Le parti dichiarano di essersi reciprocamente informate e di acconsentire che i dati personali raccolti per la formalizzazione del presente atto o conosciuti successivamente nella fase dell'adempimento contrattuale, saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196, esclusivamente nell'ambito della presente procedura.

Base giuridica del trattamento: il concorrente è tenuto a fornire i dati al committente, in ragione degli obblighi legali derivanti dalla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica. Il rifiuto di fornire i dati richiesti dal committente potrebbe determinare, a seconda dei casi, l'impossibilità di stipulare il contratto o di erogare il corrispettivo.

Natura dei dati trattati: i dati oggetto di trattamento per le finalità sopra specificate, sono della seguente natura: i) dati personali comuni (es. anagrafici e di contatto); ii) dati relativi a condanne penali e a reati (cd. "giudiziari") di cui all'art. 10 Regolamento UE, limitatamente al solo scopo di valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa applicabile ai fini della partecipazione alla gara e dell'aggiudicazione. Non vengono, invece, richiesti i dati rientranti nelle "categorie particolari di dati personali" (cd. "sensibili"), ai sensi, di cui all'art. 9 Regolamento UE.

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, individuato nel dott. Galeazzi Massimiliano, ha sede in via P.za Michelangelo n.11, Montemarciano (AN), email: massimiliano.galeazzi@morolabs.it, email: dpo.ars@regione.marche.it.



5.8 Foro competente

In caso di controversia riguardante la procedura in oggetto nonché al presente Capitolato, si farà ricorso al Foro di Ancona, mentre è escluso il ricorso all'arbitrato.