



ENTE NAZIONALE PER LA PROTEZIONE E L'ASSISTENZA DEI SORDI – ETS APS

Ente Morale che opera senza fini di lucro per l'integrazione dei sordi nella società
CONSIGLIO REGIONALE MARCHE

DATA PUBBLICAZIONE: 18 OTTOBRE 2023

AVVISO PUBBLICO PER LA SELEZIONE DI NR. 1 PIATTAFORMA ED 1 APPLICAZIONE NATIVA PER LA REALIZZAZIONE DELLE AZIONI DEL PROGETTO SAIS 2.0 UMBRIA E MARCHE – SENSIBILIZZAZIONE, ACCESSIBILITÀ E INDIPENDENZA DELLE PERSONE SORDE, FINANZIATO DALLA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI – MINISTERO PER LE DISABILITÀ

PREMESSE

- **VISTO** il Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le politiche in favore delle persone con disabilità del 14 febbraio 2023 (G.U. n.86 del 12.04.2023), registrato dalla Corte dei Conti in data 30.03.2023, reg. n.931 avente come oggetto la realizzazione di azioni volte a sostenere l'abbattimento delle barriere alla comunicazione, la massima accessibilità ai servizi pubblici da parte delle persone sorde e con ipoacusia e la prestazione di servizi di interpretariato e video interpretariato;
- **VISTA** la Tabella Ripartizione Fondi pubblicata in Gazzetta Ufficiale – Serie Generale, nr. 86 del 12 aprile 2023;
- **CONSIDERATA** la premialità riconosciuta dal suddetto decreto alle proposte che prevedano una continuità con i progetti finanziati dall' "Avviso pubblico per il finanziamento di progetti afferenti le politiche di inclusione delle persone sorde e con ipoacusia" del 3 luglio 2020, avviso che ha riconosciuto un finanziamento di 349.500,00€ ad un partenariato composto da Regione Marche, Regione Umbria, Consiglio Regionale ENS Marche e Consiglio Regionale ENS Umbria per l'attuazione del Progetto SAIS – Sensibilizzazione, Accessibilità e Indipendenza delle persone Sorde;
- **VISTO** DDS n. 80 del 19.07.2023 DGR n.889/2023 - DDS n.74/CDI/2023 - DDS n.78/CDI/2023 della Regione Marche e la Determinazione nr. 823 del 2/8/2023 della Regione Umbria;
- **VISTO** il protocollo di intesa stipulato in data 4/10/2023 tra il Consiglio Regionale ENS Marche ed il Consiglio Regionale ENS Umbria, secondo il quale le azioni relative all'erogazione di servizi di interpretariato e di mediazione linguistico-culturale (Azione 2 del Progetto SAIS – Marche 2.0 ed Azione 1 del Progetto SAIS 2.0 Umbria), in un'ottica di continuità operativa e di ottimizzazione delle risorse economiche e professionali, saranno realizzate in modalità congiunta così come attuato in occasione della precedente edizione del Progetto SAIS 2021/2022;
- **VISTA** la necessità dei Consigli Regionali ENS Marche ed Umbria (in seguito, Committenza) di individuare una piattaforma ed un'applicazione nativa fornite in modalità SaaS al fine di realizzare le attività previste

I Consigli Regionali ENS Marche ed Umbria pubblicano il presente avviso di selezione di n. 1 piattaforma web con landing page introduttiva ed un'applicazione nativa, entrambe da fornire in modalità SaaS, destinate alla realizzazione di servizi di video interpretariato Italiano/LIS a distanza.

1. OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO

Oggetto dell'incarico è la selezione di un fornitore di piattaforma web ed un'applicazione nativa da fornire in modalità SaaS e destinate alla realizzazione di servizi di interpretariato Italiano/LIS; tali servizi potranno essere richiesti dall'utente secondo due modalità:

- **Richiesta on demand:** L'utente che ne avesse necessità, accederà con le proprie credenziali alla piattaforma e inoltrerà richiesta immediata di servizio. La sua richiesta sarà accettata dall'operatore in servizio al momento solo se compatibile con le altre richieste programmate;
- **Richiesta scheduled:** L'utente che ne avesse necessità, accederà con le proprie credenziali alla piattaforma ed inoltrerà richiesta di un servizio di interpretariato programmato; l'inoltro della richiesta sarà subordinato alla compilazione di un apposito form dettagliato;

Dovrà inoltre essere realizzata una landing page introduttiva al servizio nella quale, in maniera autonoma, i committenti dovranno poter inserire contenuti multimediali di diversa tipologia (news, video, ecc.);



ENTE NAZIONALE PER LA PROTEZIONE E L'ASSISTENZA DEI SORDI – ETS APS

Ente Morale che opera senza fini di lucro per l'integrazione dei sordi nella società
CONSIGLIO REGIONALE MARCHE

L'applicazione dovrà inoltre prevedere le seguenti funzionalità:

- Rotazione dello schermo: al fine di garantire la migliore fruibilità del servizio attraverso qualsiasi tipo di supporto, l'app dovrà permettere la rotazione automatica della schermata video;
- Push notifications: sistema per l'invio in tempo reale di comunicazioni rivolte all'utenza che gli amministratori del servizio possano gestire autonomamente;
- Possibilità, per l'utenza, di inoltrare richieste prioritarie di accesso al servizio in situazioni di emergenza in maniera intuitiva e diretta e conseguente notifica specifica all'interno della piattaforma lato operatore. La gestione del flusso delle chiamate tra operatore del Servizio 112 Marche - utente sordo - interprete deve poter essere pianificata e gestita secondo le modalità che verranno concertate con i tecnici della CUR (Centrale Unica di Risposta) NUE 112 Marche e quelli della ditta fornitrice della piattaforma di videointerpretariato;
- Il prodotto fornito dovrà prevedere canali di comunicazione diretta con il Responsabile del servizio e con gli operatori; in nessun caso, al termine del servizio, dovranno essere conservati dal sistema eventuali dati sensibili forniti dall'utente all'operatore e viceversa. Il sistema deve inoltre permettere un sistema di reportistica completo e tutti i dati derivati dallo stesso dovranno confluire automaticamente in un unico report che dovrà essere accessibile in qualsiasi momento all'Amministratore del servizio. Inoltre, per le sole richieste di chiamate inoltrate in situazione di emergenza, il sistema dovrà elaborare uno specifico report in cui vengano riportati i dati relativi al contatto svolto secondo le necessità indicate dal CUR NUE 112 Marche;
- Nell'offerta, devono essere indicati anche i servizi di assistenza che il soggetto candidato intende fornire alla Committenza per tutta la durata dell'incarico.

2. DURATA DELL'INCARICO

L'incarico decorrerà dalla data di sottoscrizione del contratto al 31 marzo 2025, salvo eventuale proroga concessa dal committente (durata massima prevedibile: 18 mesi).

3. OFFERTA ECONOMICA/IMPORTO FORNITURA

L'offerta economica indicata nella proposta presentata dovrà essere omnicomprensiva; l'importo richiesto nella proposta selezionata dalla commissione sarà sostenuto dai committenti in pari misura del 50% in modalità separata, in considerazione dei diversi cronoprogrammi di realizzazione del progetto, previa verifica da parte dei Consigli Regionali ENS Marche ed Umbria del corretto adempimento da parte del vincitore della selezione alle obbligazioni assunte. Ad insindacabile giudizio della commissione, sarà selezionata la proposta progettuale che soddisferà i requisiti di cui all'Art. 5 "Criteri di valutazione" garantendo il miglior rapporto tra il servizio offerto ed il costo indicato.

4. REQUISITI DI AMMISSIONE

La partecipazione al presente avviso è consentita a coloro che sono in possesso dei seguenti requisiti:

- Comprovata esperienza nell'ambito delle tecnologie informatiche destinate ad implementare l'accesso alla comunicazione, all'abbattimento delle barriere alla comunicazione e, in generale, all'utilizzo da parte di persone sorde e ipoacusiche;
- Comprovata esperienza nella fornitura di servizi che prevedono comunicazione video a distanza con servizio di video chat con messaggistica integrata utilizzato da almeno 2 (due) anni con un bacino di utenza di almeno 1000 unità;
- Possesso della certificazione di qualità ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001;



ENTE NAZIONALE PER LA PROTEZIONE E L'ASSISTENZA DEI SORDI – ETS APS

Ente Morale che opera senza fini di lucro per l'integrazione dei sordi nella società
CONSIGLIO REGIONALE MARCHE

- Leasing di applicazione mobile su piattaforma iOS e Android e di web application responsive con le medesime funzionalità dell'applicazione mobile;
- Piattaforma GDPR compliance;
- La web app dovrà permettere, inoltre, le seguenti funzionalità: sistema di push notifications per l'invio di comunicazioni in tempo reale rivolte all'utenza; sistema di rotazione automatica dello schermo a seconda del posizionamento del dispositivo utilizzato; sistema di inoltro di chiamate prioritarie in situazione di emergenza;
- Rilascio del prodotto entro 1 (una) settimana lavorativa dall'assegnazione dell'incarico rendendo disponibili le funzionalità base (inoltro richieste on demand/scheduled, sistema di prenotazione, reportistica). La mancata disponibilità da parte dell'assegnatario ad effettuare la prima release entro questi termini comporterà la decadenza dell'incarico;
- Impegno da parte dell'assegnatario, causa decadenza dell'incarico, di rilascio definitivo del prodotto entro 30 giorni lavorativi dall'assegnazione dell'incarico, salvo differenti accordi con la committenza;
- Realizzazione di pagina web introduttiva al servizio in grado di ospitare qualsiasi contenuto multimediale. La pagina dovrà essere consegnata in contemporanea alla prima release del prodotto;
- Non avere relazioni di parentela o affinità, entro il quarto grado, con i dirigenti e i dipendenti di Ente Nazionale Sordi ETS APS – Consiglio Regionale Marche e Consiglio Regionale Umbria;

5. CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE CANDIDATURE

La selezione e la relativa graduatoria di merito verrà effettuata sulla base di:

- curriculum del soggetto candidato, che, oltre ad essere valutato nel suo complesso, dovrà indicare anche le esperienze assimilabili a quanto richiesto dal presente avviso, inclusi riferimenti ai servizi attualmente attivi che ne permettano la verifica da parte della Commissione (es. link a: servizi web, video di presentazione, ecc.);
- schema di prodotto in cui sono indicate tutte le funzionalità che si propongono per le due modalità di fruizione dei servizi di interpretariato, scheduled e on demand e la modalità di inoltro di richiesta prioritaria in situazioni di emergenza;
- proposta di landing page sia nella sua forma grafica sia in quella schematica (sezioni, destinazione delle stesse, ecc.);
- offerta economica

La procedura di selezione sarà effettuata da una Commissione nominata dalla committenza ed avverrà attraverso l'esame comparativo delle proposte pervenute.

La Commissione valuterà le proposte pervenute assegnando un punteggio compreso fra 0 (zero) e 100 (cento/00) punti, così articolato:

Titoli	Criteri di valutazione	Punteggio
Curriculum vitae – generale	Si valuteranno le esperienze pregresse del candidato nell'ambito dello sviluppo software.	20



ENTE NAZIONALE PER LA PROTEZIONE E L'ASSISTENZA DEI SORDI – ETS APS

Ente Morale che opera senza fini di lucro per l'integrazione dei sordi nella società
CONSIGLIO REGIONALE MARCHE

Curriculum vitae - specifico	La Commissione valuterà le esperienze specifiche del candidato nella realizzazione e gestione di software destinati alla comunicazione tra persone sorde/ipoacusiche e persone udenti. In particolare, si andrà a valutare l'aderenza dei servizi già in uso con quelle che sono le necessità del Progetto SAIS 2.0, la semplicità di utilizzo da parte degli Utenti, l'aspetto grafico nel suo complesso e rispetto alla fruibilità da parte di un'utenza eterogenea per età e competenze informatiche.	20
Schema di prodotto	Si valuterà la completezza della proposta e la sua aderenza alle necessità del servizio, del committente e dell'utenza. In particolare si terranno in debita considerazione ai fini della valutazione i seguenti elementi: <ul style="list-style-type: none">• Possibilità di integrazione con servizi di messaggistica esterni;• Sistema di video chat completo di messaggistica in tempo reale tra i partecipanti che sia in uso, in tutte le sue funzioni, da almeno 2 (due) anni;• Accessibilità della landing page;• Intuitività e semplicità di utilizzo da parte di Utenti ed Operatori;• Funzioni accessibili all'Amministratore;• Tipologia di servizi di manutenzione offerti per la durata dell'incarico;• Ottimizzazione del prodotto per l'utilizzo da browser su dispositivi mobili;• Funzioni dell'applicazione nativa; Eventuali proposte inserite dal soggetto candidato.	30
Landing page	Si valuterà la composizione della pagina, la sua fruibilità da parte di un'utenza eterogenea per età e competenze, la chiarezza nell'organizzazione dei contenuti. Si valuterà inoltre la presentazione sotto forma sia di bozza grafica sia di proposta schematizzata della pagina.	10
Offerta economica	All'offerta economica più vantaggiosa verranno assegnati 20 punti; alla seconda 19 punti, alla terza 18 punti e così scalando di una unità fino alle più basse le quali verranno valutate dal 15 in poi 0 punti.	20

Il fornitore la cui proposta, a seguito della valutazione comparativa e a giudizio della Commissione, avrà conseguito il maggior punteggio, verrà convocato per un colloquio conoscitivo – da svolgersi in modalità a distanza – entro 5 giorni dalla scadenza del presente avviso, alla data e all'ora indicati dalla Commissione e comunicati a mezzo PEC; la mancata partecipazione al colloquio da parte del candidato verrà considerata rinuncia alla partecipazione alla presente procedura, qualunque ne sia la causa.

Il candidato, durante il colloquio, dovrà esporre alla Commissione la sua proposta in maniera completa e corredata di bozza di proposta grafica.

La Commissione al termine della procedura di valutazione dei candidati predisporrà un verbale ed una graduatoria finale; quest'ultima sarà pubblicata nella pagina web dei CR ENS Marche ed Umbria e su almeno una testata giornalistica locale on line.



ENTE NAZIONALE PER LA PROTEZIONE E L'ASSISTENZA DEI SORDI – ETS APS

Ente Morale che opera senza fini di lucro per l'integrazione dei sordi nella società
CONSIGLIO REGIONALE MARCHE

COMMISSIONE DI VALUTAZIONE

La Commissione di valutazione è composta da tre membri e delibererà a maggioranza ed è composta dai due presidenti pro tempore dei CR ENS Marche Diego Pieroni ed Umbria Luciana Rossetti, nonché dal Dott. Egisto Zanca, interprete LIS, di comprovata esperienza nei servizi di videointerpretariato, non operante nelle regioni interessate dal servizio, nominato concordemente dai CR ENS Marche ed Umbria con rispettive delibere.

6. MODALITÀ E TERMINI PER LA PRESENTAZIONE DELLE PROPOSTE

Gli interessati dovranno trasmettere la propria candidatura a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo **umbria@pec.ens.it** e riportando nell'oggetto: **“Piattaforma Progetto SAIS 2.0”**; le proposte dovranno tassativamente pervenire a mezzo posta elettronica certificata **entro le ore 14.00 del 2 novembre 2023** e la consegna entro il termine perentorio sopraindicato resta ad esclusivo rischio del partecipante.

Nel messaggio di posta elettronica certificata, **a pena di esclusione**, dovranno essere inseriti:

1. Curriculum vitae dell'azienda, corredato da link a prodotti già realizzati dalla stessa e ad eventuale altro materiale informativo sugli stessi, utile alla valutazione;
2. Presentazione testuale, schematica e grafica della proposta;
3. Copia della certificazione di qualità ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001;
4. Offerta economica;
5. Copia fotostatica di un documento di riconoscimento del rappresentante legale dell'azienda, in corso di validità, datata e sottoscritta per esteso dallo stesso, con firma in originale e ben leggibile.

La Commissione si riserverà di richiedere ai candidati eventuali integrazioni della documentazione inviata.

Le PEC verranno aperte dalla Commissione riunita il giorno della valutazione delle offerte già fissato per il **2 novembre 2023 alle ore 15.30** in modalità on line, attraverso la piattaforma Zoom.

7. AMMISSIBILITÀ FORMALE DELLE CANDIDATURE

La candidatura sarà ritenuta ammissibile alla valutazione di merito se:

- pervenuta entro la data di scadenza e secondo le modalità indicate nel presente Avviso;
- contenente la documentazione completa prevista dal presente Avviso.

Saranno escluse dalla valutazione di merito le candidature:

- che non rispondono ai requisiti di ammissibilità di cui al paragrafo “Requisiti di Ammissione” previsti nel presente Avviso;
- pervenute dopo i termini di cui al precedente paragrafo “Modalità e termini per la presentazione della candidatura”;
- con documentazione recante informazioni che risultino non veritiere;
- con documentazione incompleta e consegnata senza gli allegati richiesti;
- non debitamente sottoscritte, datate e firmate.

L'Ente Nazionale Sordi ETS APS – Consiglio Regionale Marche e Consiglio Regionale Umbria, in caso di inadempimento contrattuale da parte del soggetto selezionato, si riserveranno di risolvere il contratto e procedere con lo scorrimento della graduatoria.

8. PUBBLICITÀ



ENTE NAZIONALE PER LA PROTEZIONE E L'ASSISTENZA DEI SORDI – ETS APS

Ente Morale che opera senza fini di lucro per l'integrazione dei sordi nella società
CONSIGLIO REGIONALE MARCHE

Il presente Avviso sarà pubblicato sul sito web www.marche.ens.it e www.umbria.ens.it; la pubblicizzazione avverrà anche su almeno una testata giornalistica locale on line.

9. FORO COMPETENTE

Per qualunque controversia derivante o connessa al presente Avviso è competente in via esclusiva il Foro di Ancona.

10. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Informativa ai sensi del Regolamento UE/2016/679:

Ai sensi dell'art.13 del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali ("GDPR"), si precisa che i dati personali forniti dai soggetti interessati saranno trattati da Ente Nazionale Sordi ONLUS APS, con sede in Roma, Via Gregorio VII n. 120, Roma C.F. 04928591009, in qualità di titolare del trattamento ("Titolare"), per le sole finalità connesse all'espletamento della selezione, in conformità alla normativa applicabile. I dati saranno trattati pertanto nel pieno rispetto della citata normativa europea e della normativa nazionale (D.Lgs.196/2003 da ultimo modificato/integrato dal D.Lgs. 101/2018). La base giuridica su cui si fonda il trattamento dei dati personali da Lei forniti è la necessità di esecuzione di misure precontrattuali richieste dall'interessato stesso (Art. 6, comma 1, lett. b), del GDPR). Il conferimento di tali dati è infatti necessario per l'espletamento delle attività di selezione. Il trattamento sarà effettuato in conformità alle previsioni del GDPR e della normativa applicabile ed è improntato ai principi di liceità, correttezza, trasparenza, adeguatezza, pertinenza e non eccedenza ed esattezza ivi previsti. Il trattamento sarà effettuato sia con strumenti manuali che con strumenti informatici, con logiche di organizzazione ed elaborazione strettamente correlate alle finalità e comunque in modo da garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto delle misure organizzative, fisiche e logiche previste dalle disposizioni vigenti.

Per le finalità espresse nella presente informativa saranno trattati solo dati personali non particolari.

I dati da Lei forniti saranno conservati dal Titolare per un periodo di cinque anni successivi alla chiusura delle selezioni per esigenze di gestione. Al termine di tale periodo essi saranno cancellati dalle nostre banche dati.

Lei potrà, in qualsiasi momento, esercitare i diritti di:

- accesso ai dati personali;
- rettifica o cancellazione degli stessi o limitazione del trattamento che La riguarda;
- opposizione al trattamento;
- portabilità dei dati, ove previsto;
- revoca del consenso, ove previsto: la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento
- basata sul consenso conferito prima della revoca;
- reclamo all'autorità di controllo (Garante Privacy).

I dati non saranno diffusi né trasferiti al di fuori del territorio UE e saranno trattati esclusivamente da persone autorizzate al trattamento ed opportunamente istruite, oltre che tramite responsabili del trattamento legati al titolare da specifico contratto. I dati potranno altresì essere comunicati a soggetti Terzi (Enti Pubblici, Forze di Polizia), ma esclusivamente al fine di adempiere ad obblighi di legge, o di regolamento o normativa comunitaria.

L'esercizio dei suoi diritti nonché eventuali segnalazioni o istanze potranno avvenire rivolgendosi al Responsabile della protezione dei dati attraverso l'invio di una richiesta mediante l'indirizzo pec: umbria@pec.ens.it

Si precisa che, in caso di assegnazione dell'incarico, in fase di contrattualizzazione sarà fornita specifica informativa in merito al relativo trattamento dei dati e che, ove la posizione comporti da parte il trattamento di dati personali per conto del Titolare, tale trattamento sarà disciplinato da una apposita nomina nella quale verranno fornite tutte le istruzioni circa le modalità di trattamento dei dati.

Per eventuali chiarimenti è possibile contattare la segreteria del Consiglio Regionale ENS Umbria al seguente indirizzo di posta elettronica: umbria@pec.ens.it