



DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

Registro Generale N. 3083 Del 30-11-2017

Registro di Struttura N. 308 Del 30-11-2017

OGGETTO: Indizione ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a), D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., di una procedura di gara mediante ricorso al mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePa), per la fornitura del servizio di interpretariato linguistico da remoto telefonico immediato, per 12 mesi dall'attivazione – Determina Regione Lazio N. G15809 del 22/12/2016 recepita con Deliberazione del Direttore Generale n. 907 del 9/10/2017

STRUTTURA PROPONENTE: Dipartimento Tecnico – Patrimoniale UOC Acquisizione Beni e Servizi

Centro di costo:

L'estensore Simona Ameduri

Simone Ameduri

Il Funzionario addetto al controllo di budget con la sottoscrizione del presente atto attesta che lo stesso non comporta scostamenti sfavorevoli rispetto al budget economico.

Con il presente atto non è assunta alcuna spesa.

Il Funzionario addetto al controllo di budget:

Firma _____

data _____

Il Dirigente e il Responsabile del procedimento, con la sottoscrizione del presente atto, a seguito dell'istruttoria effettuata, attestano che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza.

Il Responsabile
del procedimento
Dott. Vittorio Santoriello

Il Direttore della UOC
Acquisizione Beni e Servizi
Dott. Pietro Leone

Il Direttore del Dipartimento
Tecnico Patrimoniale
Ing. Paola Brazzoduro

data 27/11/17

data 27/11/17

data 27.11.17

Il presente atto contiene dati sensibili

SI ☐

NO ☒

Il Presente provvedimento si
compone di n. 10 pagine di cui n.
7 pagine di allegati

**IL DIRETTORE U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi**

- VISTA** la circolare n. 4 del 18/03/2016, con la quale la Direzione Aziendale autorizza ad adottare determinazioni dirigenziali per l'acquisto di beni e servizi nel limite massimo dell'importo di € 40.000,00 Iva esclusa;
- ATTESO CHE** con Determinazione n. G15809 del 22/12/2016 della Regione Lazio – Direzione Salute e Politiche Sociali pubblicata sul BURL n. 3 del 10/1/2017:
- è stata impegnata la somma di € 100.000,00 per l'attività delle Aziende Sanitarie Locali relativa ai piani di miglioramento partecipati;
 - tutte le AASSLL sono state invitate alla realizzazione e presentazione del progetto di miglioramento dell'audit civico partecipato;
 - per la partecipazione alle attività è stato previsto un finanziamento da erogare alle AASSLL in proporzione alla percentuale di riparto del FSR 2016, ed in particolare per la Asl Roma 1 è previsto un finanziamento di € 18.901,82;
 - l'erogazione in favore delle AASSLL di una quota di acconto pari al 30% ad inizio lavori, previo avvio delle attività entro l'anno finanziario;
- CHE** in ottemperanza a quanto prescritto dalla Direzione Salute e Politiche Sociali con la Determinazione Regionale anzidetta e secondo le indicazioni ivi contenute, la Asl Roma 1 ha individuato i seguenti piani di miglioramento partecipati:
- Servizio telefonico di interpretariato e mediazione interculturale;
 - Empowerment individuale e di comunità attivato tramite la diffusione di opuscoli informativi multilingue sulle funzioni dei Punti Unici di Accesso Distrettuali e delle Case della Salute;
- CHE** i piani di miglioramento di cui al punto che precede sono stati trasmessi alla Regione Lazio con nota del Direttore Generale protocollo Asl Roma 1 n. 47218 del 12/4/2017;
- CHE** con Deliberazione del Direttore Generale n. 907 del 9/10/2017 l'Azienda ha recepito la Determinazione della Direzione della Regione Lazio n. G15809 del 22/12/2016, con conseguente implementazione dei piani di miglioramento *ut supra*;
- CONSIDERATO CHE** a seguito di quanto deliberato con atto n. 907 del 9/10/2017, al fine di procedere all'attuazione dei piani di miglioramento di cui alla Determinazione Regione Lazio n. G15809 del 22/12/2016, la UOC Accoglienza, Umanizzazione e Relazioni con i Cittadini presso il Dipartimento per lo Sviluppo Organizzativo, ha effettuato un'indagine sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePa), per l'acquisto, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a) del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., del servizio di interpretariato linguistico da remoto telefonico immediato, per un periodo di 12 mesi dall'attivazione, che si allega al presente provvedimento (*allegato n. 1*);
- CHE** all'esito della suddetta indagine di mercato, con termine per la manifestazione di interesse fissato al 20/11/2017 ore 12:00 è pervenuta, tempestivamente in data 10/11/2017 ed acquisita al protocollo aziendale n. 136111 del 17/11/2017, la manifestazione di interesse da parte di un solo operatore economico: la EUROSTREET Società Cooperativa;
- RITENUTO** pertanto, opportuno indire, tramite ricorso al MePa, una procedura di gara tramite trattativa diretta per l'affidamento del servizio di interpretariato linguistico da remoto telefonico immediato, occorrente ai presidi ospedalieri e territoriali dell'ASL ROMA 1, per un periodo di 12 mesi dall'attivazione, per un importo complessivo di € 6.500,00 I.E.;



- CHE** dunque, si provvede ad invitare l'unico operatore economico che ha manifestato l'interesse a partecipare alla procedura in trattazione a presentare la propria miglior offerta, sulla base del capitolato tecnico predisposto dalla UOC Accoglienza, Umanizzazione e Relazioni con i Cittadini e trasmesso alla UOC Acquisizione Beni e Servizi con nota n. prot. 139509 del 27/11/2017 (*allegato n. 2*);
- ATTESO** che, in considerazione della necessità e della urgenza di acquisire in tempi brevi il servizio in trattazione, tramite l'utilizzo dei fondi ex Determina Regione Lazio n. G15809 del 22/12/2016, pena la perdita del finanziamento regionale ed il conseguente grave danno all'interesse pubblico cui è destinato a soddisfare il presente atto, nel rispetto dei principi europei di pubblicità, trasparenza e concorrenza, ai sensi dell'art. 32, commi 8 e 13 del Codice dei Contratti Pubblici (*D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.*) si dispone sin da ora, l'esecuzione anticipata della fornitura a seguito dell'aggiudicazione, in pendenza della stipula del contratto;
- CHE** come previsto dalla normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136/2010 nonché dalle disposizioni impartite dall'Autorità di Vigilanza, nel prosieguo si procederà alla generazione del relativo Smart CIG;
- ATTESTATO** che il presente provvedimento a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è totalmente legittimo, utile e proficuo per il servizio pubblico ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della Legge n. 20/1994 e successive modifiche nonché alla stregua dei criteri di economicità e di efficacia di cui all'art. 1, comma 1, della Legge n. 241/1990 e successive modifiche ed integrazioni.

DETERMINA

Per i motivi di cui in narrativa, in attuazione dei piani aziendali di miglioramento, come meglio specificati nelle premesse che precedono è che formano parte integrante del presente atto:

- **di indire**, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., una procedura di gara tramite trattativa diretta da esperirsi presso il MEPA per l'affidamento del servizio di interpretariato linguistico da remoto telefonico immediato, occorrente ai presidi ospedalieri e territoriali sanitari della Asl Roma 1, per una durata complessiva di mesi 12 a far data dall'attivazione, per un importo totale, a titolo di canone annuo, a base d'asta pari ad € 6.500,00 iva esclusa;
- **di disporre**, ai sensi dell'art. 32, commi 8 e 13 del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii, l'esecuzione anticipata dell'aggiudicazione in pendenza della stipula del contratto, stante l'urgenza in merito all'utilizzo dei fondi regionali, come motivata nelle premesse che precedono;
- **di disporre** che il presente atto venga pubblicato in versione integrale nell'Albo Pretorio on line aziendale ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18.06.2009 n. 69.

Il Responsabile della struttura proponente provvederà all'attuazione della presente Determinazione Dirigenziale curandone altresì la relativa trasmissione agli uffici/organismi rispettivamente interessati.

Il Direttore
UOC Acquisizione Beni e Servizi
(Dott. Pietro Leone)

Il Direttore Provvisorio
Dipartimento Tecnico Patrimoniale
(Ing. Paola Brazzoduro)

Allegato 1



SISTEMA SANITARIO REGIONALE

ASL
ROMA 1



REGIONE
LAZIO

Oggetto: Indagine di mercato per acquisto su CONSIP/MEPA di Servizio di interpretariato linguistico da remoto telefonico immediato ai sensi dell'art. 36 comma 2) lett. a) del D.lgs. 50/2016 e ss. mm. é ii.

Si rende noto che questa Azienda intende procedere ad un indagine di mercato per l'acquisto su CONSIP/MEPA di Servizio di interpretariato linguistico da remoto telefonico immediato al fine di procedere all'attuazione dei Piani di miglioramento previsti con determina della Regione Lazio n. G15809 del 22.12.2016 della Direzione Salute e Politiche Sociali e recepita con Deliberazione del Direttore Generale della ASL Roma 1 n. 907 del 09.10.2017.

Oggetto dell'Indagine di Mercato: in considerazione del fatto che attualmente circa il 25% dei pazienti che si rivolgono alle strutture ospedaliere sono stranieri, per migliorare l'accesso ai servizi e la qualità delle prestazioni erogate, il servizio di interpretariato linguistico da remoto telefonico immediato risulta necessario per l'abbattimento delle barriere linguistiche, per la prima accoglienza, per una corretta informazione agli stranieri e alle popolazioni immigrate da parte del personale ospedaliero e territoriale della ASL Roma 1.

Consiste nell'erogazione di un servizio di interpretariato da remoto in cui l'interprete traduce oralmente una conversazione tra persone che parlano lingue differenti (di cui una è l'italiano) attraverso l'utilizzo di una connessione telefonica o telematica che avviene da una propria postazione operativa.

Importo previsto: canone annuo massimo € 6.500 + IVA a traffico illimitato

Durata del servizio: 12 mesi dalla data di attivazione

Tipologia, caratteristiche e svolgimento del servizio: il servizio di interpretariato da remoto richiesto dalla presente indagine consiste nel cosiddetto "interpretariato di trattativa", come definito dalla norma UNI 10574, ovvero l'interprete traduce oralmente in forma bidirezionale la conversazione tra le due parti che si alternano nei ruoli di oratore ed uditore e che usano due lingue diverse.

Il servizio richiesto è da utilizzare nei servizi di emergenza e nella quotidianità presso tutte le strutture sanitarie e sociali: presidi ospedalieri e servizi territoriali dei 6 distretti della ASL Roma 1. E' utilizzabile anche a supporto degli sportelli di informazione, prenotazione, prima accoglienza e comunicazione con il pubblico.

Il Fornitore deve garantire che il personale utilizzato abbia un'adeguata preparazione professionale in ambito sanitario, avendo conoscenza dei glossari e relative particolarità dell'ambito sanitario. Durante l'esecuzione dei servizi richiesti è facoltà dell'Amministrazione richiedere la sostituzione di interpreti che non presentino adeguata preparazione o competenza necessaria all'erogazione del servizio.

La fornitura del servizio sarà accompagnata da adeguate forme di rendicontazione e reportistica. Tale rendicontazione includerà una lista analitica sulla qualità e l'efficienza del servizio, delle attività di interpretariato rese nel periodo, durata delle conversazioni, utenti dell'Amministrazione che hanno utilizzato il servizio, identità

ASL Roma 1
Borgo S.Spirito, 3
00193 Roma

t. +39.06.6835.1
www.aslroma1.it
p.iva 13664791004



degli interpreti coinvolti e relativi livelli di servizio. La rendicontazione del servizio sarà effettuata dal fornitore ogni mese.

La valutazione della qualità del servizio sarà effettuata ad ogni telefonata a cura dell'operatore richiedente. Le relative statistiche generali di gradimento del servizio saranno utilizzate ai fini valutazione complessiva del servizio e di eventuali proroghe.

Tempo di risposta:

- entro 30 – 100 secondi per chiamata con ricerca multilingua (servizio standard) per le maggiori lingue europee/mediorientali e orientali; entro 120 minuti per tutte le altre lingue.
- entro 20-60 secondi per chiamata da numero di urgenza/emergenza (servizio di emergenza) per tutte le lingue.

Copertura del servizio: 24 ore su 24 ore, 365 giorni su 365 giorni.

Modalità di fruizione del servizio: on demand.

Modalità di accesso al servizio: diretta e/o tramite operatore.

Canali di accesso al servizio: telefonico e telematico.

Lingue richieste: 100 lingue principali.

Apparecchiature speciali necessarie per l'attivazione del servizio: nessuna.

Formazione specifica degli operatori della ASL per l'utilizzo del servizio: nessuna.

Informazione dell'attivazione del servizio: tramite etichette autoadesive e materiale informativo forniti dal fornitore del servizio.

In riferimento al fabbisogno descritto, gli Operatori Economici possono presentare la loro manifestazione d'interesse a partecipare alla e-mail comunicazione@aslroma1.it entro il 20.11.2017 ore 12,00.

Nella comunicazione riportante l'oggetto del presente avviso dovranno essere indicati la ragione sociale, Partite IVA/CF, recapiti telefonici e fax, indirizzi di posta elettronica ordinaria e certificata.

Si precisa che la presentazione della manifestazione di interesse non comporta alcun impegno di effettivo affidamento a carico della Stazione appaltante, restando l'aggiudicazione soggetta alla disciplina comunitaria e nazionale in materia di contratti pubblici

Il Responsabile
UCO Accoglienza Umanizzazione e
Relazioni con i cittadini
Dott. Angelo Barbato

Allegato 2



SISTEMA SANITARIO REGIONALE

ASL
ROMA 1



REGIONE
LAZIO

Dipartimento per lo Sviluppo Organizzativo
UOC Accoglienza, Umanizzazione e Relazioni con i cittadini

Prot. n° 139509
DEL 24.11.2017

UOC Acquisizione beni e Servizi
Responsabile Dott. Pietro Leone
e-mail: uocabse@aslroma1.it

Oggetto: trasmissione capitolato "Servizio di interpretariato linguistico per l'ASL Roma 1"

Gentile dott. Leone,

Le trasmetto in allegato il capitolato per il "Servizio di interpretariato linguistico per la ASL Roma 1".

Cordialmente.

Il Direttore
UOC Accoglienza, Umanizzazione
e Relazioni con i Cittadini
dott. Angelo Barbato

ASL Roma 1
Borgo S.Spirito, 3
00193 Roma

t. +39.06.6835.1
www.aslroma1.it
p.iva 13664791004

UOC ACCOGLIENZA, UMANIZZAZIONE
E RELAZIONI CON I CITTADINI
Direttore
dott. Angelo Barbato
Tel. +39.06.3306.2734 – Fax 06.3306.2746
e-mail: comunicazione@aslroma1.it



SISTEMA SANITARIO REGIONALE

ASL
ROMA 1



REGIONE
LAZIO

SERVIZIO DI INTERPRETARIATO LINGUISTICO PER L'ASL ROMA 1

**ALLEGATO
CAPITOLATO TECNICO**

1. Oggetto

Il servizio di interpretariato linguistico da remoto telefonico immediato avrà il fine di migliorare l'accesso ai servizi sanitari e socio sanitari e la qualità delle prestazioni erogate, con scopo precipuo quello di facilitare l'accesso ai servizi medesimi ai cittadini di madre lingua straniera e alle popolazioni immigrate. L'interpretariato risponde all'obiettivo di fornire un supporto alla "domanda di salute" dei cittadini stranieri e quindi di relazione culturale e linguistica tra il cittadino, l'operatore sanitario e la struttura sanitaria e, dunque, di rimuovere le barriere linguistico-comunicative di accesso ai percorsi di salute erogate dalla Asl Roma I. Il Servizio dovrà, pertanto, garantire una corretta e completa informazione agli stranieri e alle popolazioni immigrate da parte degli operatori aziendali (personale ospedaliero e territoriale):

- In fase di prima accoglienza;
- Durante le successive fasi di erogazione delle prestazioni sanitarie.

Il servizio c.d. di "interpretativo di trattativa", come definito dalla norma UNI 10574 dovrà consistere nella traduzione linguistica da remoto, in cui l'interprete traduce oralmente una conversazione tra l'operatore aziendale e l'utente di lingua straniera. La descrizione analitica delle prestazioni da svolgere è riportata al punto 2 e seguenti del presente capitolato speciale d'appalto.

L'ASL ROMA I:

- si compone di 5 presidi ospedalieri a gestione diretta per un totale di 675 posti letto;
- afferiscono all'Azienda 6 Distretti Territoriali Sanitari, presso i quali vi sono PUA (Punti Unici di Accesso), consultori, poliambulatori, ufficio stranieri;
- dispone in ogni struttura di Uffici per la Relazione con il Pubblico e Centri Unici di Prenotazione;
- dispone di un Dipartimento di salute mentale e SERD con centri di salute mentale dislocati presso le varie strutture.

2. Descrizione, durata, modalità, luogo e condizioni di esecuzione del servizio

- a) L'interprete traduce oralmente, in forma bidirezionale, la conversazione tra le parti che si alternano nei ruoli di oratore e uditor e che usano due lingue diverse;
- b) Il fornitore deve garantire il possesso, in capo al proprio personale interprete, di un'adeguata preparazione ed esperienza professionale in ambito sanitario nonché la conoscenza dei glossari e della peculiare terminologia tecnico-sanitaria;
- c) Durante l'esecuzione dei servizi richiesti è facoltà dell'operatore aziendale richiedere la sostituzione dell'interprete ove non risulti adeguatamente preparato e/o competente per la corretta e puntuale erogazione del servizio;
- d) La fornitura del servizio sarà accompagnata da adeguate forme di rendicontazione e reportistica ove verranno



indicate:

- una lista analitica sulla qualità ed efficienza del servizio di interpretariato reso nel periodo di riferimento;
- il numero delle attività di interpretariato rese nel periodo;
- la durata delle conversazioni;
- gli utenti dell'Amministrazione che hanno richiesto ed utilizzato il servizio;
- l'identità degli interpreti che hanno fornito il servizio.

La valutazione della qualità del servizio reso sarà effettuata al termine di ogni telefonata a cura dell'operatore aziendale richiedente e le relative statistiche generali di gradimento del servizio saranno utilizzate ai fini della valutazione complessiva del servizio nonché di eventuali proroghe del servizio stesso.

e) Il fornitore dovrà garantire i seguenti tempi di risposta:

- **entro 30-100 secondi** dalla chiamata, con ricerca multilingua per le principali lingue europee/mediorientali e orientali (servizio standard);
- **entro 120 minuti** dalla chiamata per tutte le altre lingue (servizio standard);
- **entro 20-60 secondi** dalla chiamata da numero di emergenza per tutte le lingue (servizio di emergenza).

Il fornitore dovrà garantire la copertura del servizio 24 ore su 24 ore per 365 giorni su 365 giorni.

Il servizio dovrà essere fornito on demand, con modalità di accesso diretto o tramite operatore.

I canali di accesso al servizio saranno telefonici ovvero telematici.

Il fornitore dovrà garantire il servizio su 100 lingue principali.

Il fornitore dovrà fornire etichette autoadesive e materiale informativo al fine di dare corretta informazione dall'attivazione del servizio.

f) Il servizio dovrà essere fornito alla Asl Roma I:

- presso tutti i servizi/strutture di emergenza;
- presso tutte le strutture sanitarie e sociali;
- presso tutti gli sportelli di informazione, prenotazione, prima accoglienza e comunicazione con il pubblico.

Con riferimento al fabbisogno di cui al punto f) si precisa che la Asl Roma I copre il fabbisogno sanitario e socio sanitario di una popolazione di circa 1.046.000 di abitanti;

g) L'esecuzione del servizio comprende, altresì, la fornitura di materiale informativo sia cartaceo che elettronico per dare corretta informazione, sia agli operatori aziendali che all'utenza, sulle modalità di fruizione del servizio di interpretariato, da distribuire presso tutte le strutture sanitarie e socio sanitarie della Asl Roma I;

h) L'appalto avrà la durata di 12 mesi dall'attivazione effettiva del servizio;

i) L'inizio del contratto dovrà avvenire entro e non oltre 30 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del contratto o data successiva secondo le indicazioni dell'Azienda Sanitaria Roma I. L'Azienda si riserva espressamente la facoltà di richiedere l'attivazione e l'esecuzione della fornitura del servizio in via d'urgenza a



seguito dell'aggiudicazione e nelle more della stipula del contratto, ai sensi dell'art. 32, commi 8 e 13, D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.,

- j) In tutti i casi, l'operatore economico che abbia manifestato interesse alla procedura in parola, non potrà vantare alcun diritto di risarcimento danni, né per lucro cessante né per danno emergente;
- k) Qualora prima della scadenza del contratto vengano impartite diverse disposizioni normative da parte della Regione Lazio per la modifica delle prestazioni da svolgere, che non consentano la prosecuzione del servizio, l'Azienda si riserva la facoltà di interrompere anticipatamente il contratto senza che il fornitore possa pretendere alcun compenso o rimborso né per danno emergente né per lucro cessante;
- l) Nel caso di mancato rispetto delle condizioni di esecuzione del servizio come richieste nel presente capitolato comporterà l'applicazione delle seguenti penali:
 - € 50,00 per ogni mancata esecuzione del servizio;
 - € 10,00 per ogni errore di traduzione;
 - € 100,00 in caso di impiego di personale inadeguato o insufficiente a garantire un livello di efficienza del servizio;
 - Da € 100,00 a € 500,00 in caso di gravi inadempimenti che comportino gravi disagi per l'Azienda Sanitaria.

3. Compenso

Al fornitore verrà corrisposto un canone bimestrale determinato sulla base dell'offerta economica oggetto della presente trattativa diretta e comprensivo di tutte le prestazioni sopra rappresentate.

