

Consultazione di operatori economici abilitati sulla Piattaforma telematica Mepa di Consip S.p.A. (acquistinretepa), nella categoria “Servizio di traduzione e/o interpretariato”, finalizzata all’affidamento diretto, ai sensi dell’art. 50 co. 1 lett. b) del D.Lgs. 36/2023, del Servizio di interpretariato telefonico multilingua, da remoto ed in tempo reale, per le necessità delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) del NUE 112 Puglia

Stazione Appaltante: Regione Puglia
Dipartimento Protezione Civile E Gestione Emergenze
Struttura Speciale Avviamento Del NUE E Delle Strutture Territoriali

Responsabile del procedimento: Dott. Raffaele Lasorsa
e-mail: r.lasorsa@regione.puglia.it
tel: 0805401231

PREMESSA

Con la presente consultazione di operatori economici abilitati sulla Piattaforma telematica Mepa di Consip S.p.A. (acquistinretepa), nella categoria “Servizio di traduzione e/o interpretariato”, è finalizzata all’affidamento diretto, ai sensi dell’art. 50 co. 1 lett. b) del D.Lgs. 36/2023), di seguito “Codice”, per il Servizio di interpretariato telefonico multilingua, da remoto ed in tempo reale, per le necessità delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) del NUE 112 Puglia.

La Stazione Appaltante si riserva di non procedere all’affidamento diretto se nessun preventivo risulti conveniente o idoneo in relazione all’oggetto del contratto, né la presente procedura comporta per i richiedenti alcun diritto in ordine all’eventuale affidamento del servizio.

Tanto premesso, si richiede Vs. preventivo per il servizio di interpretariato telefonico multilingua, da remoto ed in tempo reale, per le necessità delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) del NUE 112 Puglia per un periodo di 12 mesi a decorrere dal 16 aprile 2026.

1 OGGETTO E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Decreto del Ministero delle Comunicazioni del 27/04/2006 ad oggetto “Servizio 112 Numero Unico Europeo d’emergenza” ha individuato il servizio Numero Unico Europeo, quale servizio abilitato a ricevere in base alla legge le chiamate d'emergenza provenienti dai numeri 112, 113, 115 e 118.

La Legge 07/08/2015, n.124 recante “Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche” ha previsto l’istituzione del Numero Unico Europeo 112 su tutto il territorio nazionale con Centrali Operative da realizzare in ambito regionale, secondo modalità definite con Protocolli di Intesa ai sensi dell’art. 75 bis, comma 3, del D. Lgs. 1/08/2003, n. 259, così come sostituito dall’articolo 98-vicies semel del D. Lgs. 8/11/2021, n. 207; Il D.Lgs. 19 agosto 2016, n. 177 (Disposizioni in materia di razionalizzazione delle funzioni di polizia) disciplina la realizzazione sul territorio nazionale del servizio “Numero Unico di Emergenza europeo 1-1-2”.

Con DGR 7/03/2019, n. 408, è stato approvato lo schema di Protocollo di intesa tra Regione Puglia - Sezione Protezione Civile e Ministero dell’Interno - Prefettura di Bari, per l’attivazione del Numero Unico di Emergenza in Puglia, secondo il modello della Centrale Unica di Risposta (CUR), successivamente sottoscritto in data 15 Luglio 2019, contenente gli impegni delle parti per la realizzazione ed il funzionamento delle CUR, nonché per la funzionalità del servizio “Numero unico di emergenza europeo – NUE 1-1-2”.

Per la piena funzionalità del servizio NUE e per la tutela di diritti costituzionalmente garantiti, in osservanza a quanto obbligatoriamente previsto dalle direttive europee che disciplinano il NUE 1-1-2, le CUR si devono dotare di un servizio di interpretariato telefonico, da remoto ed in tempo reale, con copertura oraria H24 per 365 giorni all'anno senza interruzione, al fine di gestire correttamente le chiamate di emergenza da parte di utenti stranieri;

L'affidamento avrà per oggetto le prestazioni minime indicate nell'allegato "Capitolato speciale d'appalto", che qui si intende integralmente richiamato ed a cui i fornitori dovranno attenersi per la formulazione della propria offerta.

I servizi richiesti dovranno essere erogati per un periodo di 12 mesi a decorrere dal 16/04/2026 secondo le quantità stimate riportate al punto 6.5 del "Capitolato speciale d'appalto".

2 IMPORTO MASSIMO E DURATA DELL'AFFIDAMENTO

L'ammontare presunto della fornitura di cui all'oggetto per 12 mesi è stimato in € **50.400,00** (Euro cinquantamilaquattrocento/00) oltre IVA e di altre imposte e contributi di legge.

Servizio	Stima fabbisogno Numero di chiamate annue in lingua straniera	Costo unitaria chiamata	Costo totale annuo
		IVA esclusa	IVA esclusa
Servizio di interpretariato multilingua	7.200	7,00 €	50.400,00 €

Non sono contemplati oneri relativi alla sicurezza da interferenze in quanto trattasi di servizi di natura intellettuale.

Ai sensi dell'art. 108 comma 9 del Codice l'operatore non deve indicare i costi della manodopera e gli oneri aziendali per l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro trattandosi di servizi di natura intellettuale.

Il servizio avrà una durata di 12 mesi a decorrere dal 16/04/2026.

Opzione di proroga/rinnovo del contratto: la stazione appaltante si riserva di prorogare il contratto per una durata massima pari a ulteriori 12 mesi agli stessi prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto [o, in alternativa] alle condizioni di mercato ove più favorevoli per la stazione appaltante. L'importo stimato complessivo, in caso di attivazione di tale opzione, è pari a € 100.800,00, al netto di Iva. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 60 giorni prima della scadenza del contratto.

In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

3 REQUISITI GENERALI E SPECIALI PER LA PARTECIPAZIONE

I concorrenti devono essere in possesso, a pena di esclusione, dei requisiti di ordine generale previsti dal Codice nonché degli ulteriori requisiti indicati nel presente articolo.

Le circostanze di cui all'articolo 94 del Codice sono cause di esclusione automatica.

La sussistenza delle circostanze di cui all'articolo 95 del Codice è accertata previo contraddittorio con l'operatore economico.

In caso di partecipazione di consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b) e c) del Codice, i requisiti richiesti sono posseduti dal consorzio e dalle consorziate indicate quali esecutrici.

In caso di partecipazione di consorzi stabili di cui all'articolo 65, comma 2, lett. d) del Codice, i requisiti richiesti sono posseduti dal consorzio, dalle consorziate indicate quali esecutrici e dalle consorziate che prestano i requisiti.

Self cleaning

Un operatore economico che si trovi in una delle situazioni di cui agli articoli 94 e 95 del Codice, ad eccezione delle irregolarità contributive e fiscali definitivamente e non definitivamente accertate, può fornire prova di aver adottato misure (c.d. self cleaning) sufficienti a dimostrare la sua affidabilità.

Se la causa di esclusione si è verificata prima della presentazione dell'offerta, l'operatore economico indicherà nel DGUE, in caso di affidamento la causa ostativa e, alternativamente:

- descrive le misure adottate ai sensi dell'articolo 96, comma 6 del Codice;
- motiva l'impossibilità ad adottare dette misure e si impegna a provvedere successivamente.

L'adozione delle misure è comunicata alla stazione appaltante.

Se la causa di esclusione si è verificata successivamente alla presentazione dell'offerta, l'operatore economico adotta le misure di cui al comma 6 dell'articolo 96 del Codice dandone comunicazione alla stazione appaltante.

Sono considerate misure sufficienti il risarcimento o l'impegno a risarcire qualunque danno causato dal reato o dall'illecito, la dimostrazione di aver chiarito i fatti e le circostanze in modo globale collaborando attivamente con le autorità investigative e di aver adottato provvedimenti concreti, di carattere tecnico, organizzativo o relativi al personale idonei a prevenire ulteriori reati o illeciti.

Se le misure adottate sono ritenute sufficienti e tempestive, l'operatore economico non è escluso. Se dette misure sono ritenute insufficienti e intempestive, la stazione appaltante ne comunica le ragioni all'operatore economico.

Non può avvalersi del self-cleaning l'operatore economico escluso con sentenza definitiva dalla partecipazione alle procedure di affidamento o di concessione, nel corso del periodo di esclusione derivante da tale sentenza. Nel caso in cui un raggruppamento/consorzio abbia estromesso o sostituito un partecipante/esecutore interessato da una clausola di esclusione di cui agli articoli 94 e 95 del Codice, si valutano le misure adottate ai sensi dell'articolo 97 del Codice al fine di decidere sull'esclusione.

Altre cause di esclusione

Sono esclusi gli operatori economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'articolo 53, comma 16-ter, del decreto legislativo del 2001 n. 165 a soggetti che hanno esercitato, in qualità di dipendenti, poteri autoritativi o negoziali presso l'amministrazione affidante negli ultimi tre anni.

3.1 REQUISITI SPECIALI E MEZZI DI PROVA

I concorrenti devono possedere, a pena di esclusione, i requisiti previsti nei commi seguenti.

I documenti richiesti all'affidatario ai fini della dimostrazione dei requisiti saranno verificati attraverso il FVOE 2.0.

3.2 REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE

Costituiscono requisiti di idoneità:

- Iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane oppure nel competente Ordine Professionale per attività pertinenti con quelle oggetto del presente affidamento.
- Nel caso di operatore non tenuto all'obbligo di cui al precedente periodo, dichiarazione del legale rappresentante resa in forma di autocertificazione ai sensi del D.P.R. 445/2000, con la quale si dichiara l'insussistenza del suddetto obbligo.
- Per l'operatore economico di altro Stato membro, non residente in Italia: iscrizione in uno dei registri professionali o commerciali degli altri Stati membri di cui all'allegato II.11 del Codice.



In relazione ai RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE il requisito relativo all'iscrizione agli Albi Professionali suindicati deve essere posseduto dall'esecutore.

In relazione ai CONSORZI DI COOPERATIVE, CONSORZI DI IMPRESE ARTIGIANE, CONSORZI STABILI il requisito relativo all'iscrizione agli Albi Professionali suindicati deve essere posseduto dal consorzio esecutore.

3.3 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

Non sono previsti requisiti di capacità economica e finanziaria.

3.4 REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

Esecuzione negli ultimi tre anni di un elenco di servizi analoghi a Servizio di interpretariato telefonico multilingua, da remoto ed in tempo reale di importo complessivo minimo pari a € 50.400, a favore di soggetti pubblico - privati

La comprova del requisito è fornita mediante uno o più dei seguenti documenti:

- certificati rilasciati dall'amministrazione/ente contraente, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione;
- contratti stipulati con le amministrazioni pubbliche, completi di copia delle fatture quietanzate ovvero dei documenti bancari attestanti il pagamento delle stesse;
- attestazioni rilasciate dal committente privato, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione;
- contratti stipulati con privati, completi di copia delle fatture quietanzate ovvero dei documenti bancari attestanti il pagamento delle stesse.

4 SUBAPPALTO

Il subappalto è ammesso nei limiti e alle condizioni stabilite nell'art. 119 del Codice, fermo restando che non può essere affidata a terzi l'integrale esecuzione delle prestazioni o lavorazioni oggetto del contratto di appalto.

Il concorrente indicherà nella "domanda di partecipazione" le parti del servizio che intende subappaltare o concedere in cottimo con la relativa quota. In mancanza di tali indicazioni il concorrente non potrà far ricorso al subappalto. L'affidatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

Al ricorrere delle condizioni di cui all'art. 119 del Codice, la Committente provvede al rilascio dell'autorizzazione al subappalto. Non si configurano come attività affidate in subappalto quelle di cui all'art. 119 comma 3 del Codice.

5 PAGAMENTO A FAVORE DELL'ANAC

In ottemperanza alla deliberazione dell'Autorità Nazionale Anticorruzione n. 610/2023, per la partecipazione alla presente procedura non è previsto il pagamento di alcun contributo in favore dell'ANAC a carico dell'operatore economico, rientrando l'importo dell'affidamento nella fascia di esenzione per i soggetti partecipanti.

6 OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'aggiudicatario si impegna alla stretta osservanza degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla Legge del 13 agosto 2010, n. 136 ("Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia") e del decreto Legge 187 del 12/11/2010 ("Misure urgenti in materia di sicurezza"), convertito, con modificazioni alla Legge del dicembre 2010, n. 217, e relative modifiche, integrazioni e provvedimenti di attuazione, al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi al contratto di cui all'affidamento in oggetto. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la

tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione, ai sensi dell'art.3, c.9-bis della Legge del 13 agosto 2010, n. 136.

7 GARANZIE

Ai sensi dell'articolo 53 comma 1 del Codice non è richiesta la **garanzia provvisoria** di cui all'articolo 106.

Ai sensi dell'articolo 53 comma 4 e dell'art. 117 del Codice, per la sottoscrizione del contratto l'appaltatore costituirà una garanzia, denominata "**garanzia definitiva**", a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità previste dall'articolo 106, di importo pari al 5% (*cinque per cento*) dell'importo contrattuale derivante dall'offerta presentata dall'operatore economico.

La cauzione definitiva deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 Codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta della Stazione Appaltante. La mancata costituzione della garanzia determina la revoca dell'affidamento. La cauzione dovrà essere prodotta, in caso di raggruppamento, dalla capogruppo con indicazione che il soggetto garantito è il raggruppamento.

8 FORMA DEL CONTRATTO

Il contratto sarà stipulato, a pena di nullità, in forma scritta ai sensi dell'allegato I.1, articolo 3, comma 1, lettera b) del Codice, in modalità elettronica nel rispetto delle pertinenti disposizioni del codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, secondo quanto stabilito all'art. 18 del Codice.

9 ONERI CONTRATTUALI

Il contratto è assoggettato all'imposta di bollo secondo quanto stabilito dall'art. 18, c. 10, e dall'ALLEGATO I.4 – Imposta di bollo relativa alla stipulazione del contratto, del Codice. Ove dovute, sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese contrattuali, gli oneri fiscali quali imposte e tasse – ivi comprese quelle di registrazione – relative alla stipulazione del contratto.

10 REVISIONE DEI PREZZI

Trattandosi di un servizio della durata di un anno non è prevista la revisione dei prezzi, in quanto le attività dovranno terminarsi entro 12 mesi a decorrere dalla data di avvio del contratto.

11 APERTURA DELLE OFFERTE

Il RUP procederà all'apertura delle offerte telematiche contenenti i preventivi il **giorno 20/02/2026, dopo il termine di scadenza fissato per le ore 18:00.**

12 RISPOSTA COMUNICAZIONE

L'operatore economico dovrà inserire nella comunicazione di risposta i documenti di seguito indicati, in formato elettronico, firmati digitalmente, caricandoli sulla piattaforma telematica:

- Domanda di Partecipazione
- Offerta Economica di Sistema (già predisposta dalla piattaforma "acquistinretepa")
- Dichiarazione di Offerta Economica (modello di offerta predisposto dalla Stazione Appaltante)
- Relazione tecnica descrittiva del servizio offerto

Non sono ammesse offerte superiori alla base d'asta.

In caso di discordanza, contrasto o divergenza tra i dati inseriti a sistema (Offerta Economica di Sistema) e i dati indicati nella "Dichiarazione di Offerta Economica" predisposto dalla Stazione Appaltante, prevarranno a ogni effetto le risultanze di quest'ultimo, in quanto documento recante l'analisi puntuale e la manifestazione di volontà negoziale specifica dell'Operatore.

13 INDIVIDUAZIONE DEL FORNITORE

L'affidamento avverrà a favore del preventivo che presenterà il prezzo più basso, a condizione che l'offerta sia conforme alle prescrizioni tecniche indicate nel Capitolato speciale d'Appalto.

Il RUP, all'esito della presente richiesta di preventivo, si riserva di procedere all'esclusione delle offerte che non garantiscano gli standard minimi richiesti, aggiudicando il servizio, ai sensi dell'art.50 comma 1 lettera b) del D.Lgs.36/2023, al prezzo più basso tra i preventivi conformi.

Nei confronti dell'operatore economico individuato si procederà alla verifica di tutta la documentazione a comprova di quanto richiesto nella presente lettera di invito e, pertanto, alla verifica dei requisiti generale **tramite compilazione del DGUE**, possesso dei requisiti di idoneità professionale e di capacità tecnico professionale "servizio analogo" e la richiesta di una relazione tecnica che descriva nel dettaglio le modalità di esecuzione del servizio riportanti tutti i requisiti minimi richiesti nella presente richiesta di preventivo e nell'allegato "Capitolato Speciale D'Appalto", nella relazione tecnica l'operatore economico potrà anche offrire proposte migliorative, oltre a quelle minime indicato nel capitolato quali, a titolo esemplificativo, minore tempo di risposta, ulteriori lingue oltre quelle individuate dal paragrafo 6.7 del Capitolato speciale d'Appalto.

L'operatore economico individuato dovrà, inoltre, sottoscrivere il patto di integrità con la Regione Puglia (DGR n. 21 del 20/01/2025).

Qualora l'operatore economico individuato non risulti in possesso dei requisiti generali, speciali ovvero nella relazione tecnica non si impegni a fornire il servizio nel rispetto dei requisiti minimi richiesti, si procederà a verificare i requisiti degli altri operatori economici, ove presenti.

All'esito di tutta la documentazione e della verifica dei requisiti di partecipazione si procederà al formale affidamento all'operatore economico ed alla richiesta della documentazione necessaria ai fini della stipula del contratto (cauzione definitiva, copertura assicurativa RCT con massimale di €2.500.000,00 per evento, il nominativo del responsabile dell'esecuzione del contratto, conto corrente dedicato per la tracciabilità dei flussi finanziari e dei soggetti abilitati ad operare sul conto, ai sensi della Legge 136/2010, imposta di bollo ed ulteriore documentazione ritenuta necessaria). La stazione appaltante si riserva di valutare la congruità di ogni offerta che, in base ad elementi specifici, appaia anormalmente bassa.

14 TERMINI E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta andrà presentata esclusivamente sulla piattaforma telematica Mepa di Consip S.P.A. (acquistinretepa).

L'operatore economico potrà rispondere tramite portale **entro le ore 18:00 del giorno 20/02/2026**, con l'allegazione documentale richiesta.

Scaduti i termini per la presentazione della risposta l'operatore economico non potrà più rispondere alla richiesta di

preventivo.

INTEGRAZIONE DOCUMENTALE

La stazione appaltante può richiedere tramite la piattaforma telematica, ad ogni fornitore che partecipa alla presente richiesta d'offerta, la documentazione integrativa che riterrà opportuna.

15 INFORMATIVA RESA AL SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 (GDPR)

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), si forniscono le seguenti informazioni.

Questa informativa è resa da Regione Puglia in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali.

I dati raccolti sono trattati conformemente ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti del partecipante alla presente procedura. Il trattamento dei dati avviene con modalità manuali, telematiche e informatiche; sono adottate misure di sicurezza atte ad evitare i rischi di accesso non autorizzato, di distruzione o perdita, di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

Finalità e base giuridica del trattamento

I dati forniti sono trattati per le sole finalità di partecipazione alla presente procedura ed ai successivi adempimenti conseguenti. A titolo esemplificativo e non esaustivo si rappresenta che i dati inseriti nelle buste telematiche vengono acquisiti ai fini della partecipazione ed in particolare ai fini dell'effettuazione della verifica dei requisiti di carattere generale, di idoneità professionale, di capacità economico-finanziaria e tecnico-professionale del concorrente all'esecuzione della prestazione, nonché dell'affidamento e, per quanto riguarda la normativa antimafia, in adempimento di precisi obblighi di legge.

I dati del concorrente che risulterà miglior offerente verranno acquisiti ai fini della stipula e dell'esecuzione del contratto, ivi compresi gli adempimenti contabili ed il pagamento del corrispettivo contrattuale.

Durata del trattamento e periodo di conservazione

I dati saranno trattati solo per il tempo necessario al conseguimento delle finalità suddette e saranno conservati nei limiti previsti dalla legge ovvero per un periodo di tempo massimo pari al periodo di prescrizione dei diritti azionabili dal Titolare, come di volta in volta applicabile.

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 si informa che i dati saranno trattati per le finalità di gestione della procedura di gara "misure precontrattuali" e per adempiere agli obblighi di legge disciplinati dal D.Lgs. n.36/2023. Si informa, altresì, che i diritti dell'interessato sono: diritto di revoca al consenso del trattamento dei dati personali (art. 7 comma 3 RGDP); diritto di ottenere l'accesso ai dati personali ed alle informazioni (art. 15 RGDP); diritto di rettifica (art. 16 RGDP); diritto alla cancellazione (Art.17 RGDP); diritto di limitazione del trattamento (art. 18 RGDP); diritto alla portabilità dei dati personali (art. 20 RGDP) ed il diritto di opposizione (art. 21 RGDP). Tali diritti possono essere esercitati inviando una comunicazione al Responsabile della Protezione dei Dati, indirizzo e-mail: rpd@regione.puglia.it, al quale è possibile rivolgersi per esercitare i diritti di cui all'art. 12 DRGP, e/o eventuali chiarimenti in materia di protezione e dati personali.

16 CLAUSOLA FINALE

La partecipazione alla presente procedura comporta la piena e incondizionata accettazione di tutte le disposizioni contenute nel presente atto e negli allegati, nonché l'accettazione del Codice Etico della Regione Puglia, visionabili sul sito www.regione.puglia.it.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di apportare precisazioni, rettifiche ed integrazioni non sostanziali ai documenti posti a base del procedimento, dandone comunicazione ai concorrenti entro il termine di presentazione delle offerte.



**REGIONE
PUGLIA**

DIPARTIMENTO PROTEZIONE CIVILE E GESTIONE EMERGENZE

**STRUTTURA SPECIALE AVVIAMENTO DEL NUE
E DELLE STRUTTURE TERRITORIALI**

Per quanto non espressamente previsto si applicano tutte le norme vigenti in materia di appalti pubblici e quelle del Codice civile in quanto applicabili.

Costituiscono parte integrante della presente lettera di invito i seguenti allegati:

- Capitolato speciale d'Appalto
- Domanda di partecipazione (*fac-simile*)
- Dichiarazione di Offerta Economica (*fac-simile*)

Il RUP

Dott. Raffaele Lasorsa

Il Commissario Straordinario della Struttura Speciale

Dott. Salvatore Refolo

Servizio NUE 1-1-2 Puglia
CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI INTERPRETARIATO TELEFONICO
MULTILINGUA, DA REMOTO ED IN TEMPO REALE, PER LE NECESSITA' DELLE
CENTRALI UNICHE DI RISPOSTA (CUR) NUE 1-1-2 DELLA REGIONE PUGLIA

Indice

1	Premessa	4
2	Oggetto dell'appalto	5
3	Valore del contratto	5
4	Attivazione del servizio e durata	6
5	Forma del contratto	6
6	Descrizione del servizio	6
	6.1 Modalità di erogazione del servizio	6
	6.2 Connettività	7
	6.3 Modalità e tempi di processo delle richieste di servizio	8
	6.4 Caratteristiche progettuali della soluzione	9
	6.5 Dimensionamento del servizio	9
	6.6 Modalità di remunerazione	10
	6.7 Lingue garantite	10
	6.8 Reportistica	11
7	Interpreti e referente per la gestione del servizio	11
8	Formazione	12
9	Rispetto della normativa sulla privacy	13
10	Service Level Agreements (SLA)	13
11	Penali	14
12	Risoluzione del contratto	16
13	Treatmento dei dati personali	17
14	Norme di rinvio	18

ACRONIMO/TERMINE	DEFINIZIONE
TCO	Tecnico di Centrale Operativa
NUE	Numero Unico Emergenze 1-1-2
DTO	Disciplinate Tecnico Operativo del Ministero dell'Interno per il funzionamento delle Centrali Uniche di Risposta del NUE 1-1-2
RT	Referente di Turno
PSAP1	Public-safety answering point di 1° livello
PSAP2	Public-safety answering point di 2° livello
CUR	Centrale Unica di Risposta
SLA	Service Level Agreements
DTMF	Dual-Tone Multi-Frequency
IVR	Interactive Voice Response

1 Premessa

Il presente Capitolato Tecnico disciplina le modalità richieste al Fornitore aggiudicatario per la prestazione del servizio di mediazione linguistica e interpretariato da remoto da fornirsi tramite linea telefonica opportunamente configurata per la gestione delle chiamate di emergenza che pervengono presso le CUR NUE 1-1-2 della Regione Puglia.

Il **servizio di “Emergenza NUE 1-1-2”** è reso obbligatoriamente in tutta Europa con caratteristiche normativamente definite, basato sul Numero Unico di Emergenza: il 1-1-2.

La Regione Puglia ha attivato in data 16/04/2024 il servizio NUE 1-1-2 secondo il **modello di funzionamento definito nel Disciplinare Tecnico del Ministero dell'Interno (DTO)**, avvalendosi della strategia del **“riuso” del software gestionale NUE112** e adottando le scelte infrastrutturali, tecnologiche ed organizzative previste dal DTO che consentono di elevare gli standard di sicurezza, affidabilità e resilienza tipiche di un servizio strategico quale è il NUE 1-1-2 a livello nazionale.

L'attivazione del Servizio NUE 1-1-2 è orientata al modello organizzativo delle “Centrali Uniche di Risposta **NUE 1-1-2**”, alla quale confluiscono tutte le chiamate rivolte ai precedenti numeri di emergenza 112, 113, 115, 118 e 1530. Gli Operatori Tecnici d della CUR-NUE 1-1-2, al quale è assegnata la funzione di Public Safety Answering Point di primo livello (PSAP1), curano la ricezione delle chiamate, localizzano la chiamata, individuano l'esigenza, classificando l'evento e assegnano le chiamate (fonia e scheda contatto) alle Centrali Operative (PSAP2) di secondo livello degli Enti competenti per la gestione operativa delle emergenze: Arma dei carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco, Emergenza sanitaria, Capitaneria di Porto. L'intero processo di gestione della chiamata e di smistamento ai soggetti competenti è completato in un tempo medio di 50 secondi.

Il **servizio NUE per la Regione Puglia è articolato su tre distinte Centrali Uniche di Risposta (CUR)**, in strutture distribuite tenendo conto della particolare estensione del territorio pugliese e dei rischi sul territorio in modo tale da garantire che:

- ciascuna CUR sia il più possibile **distanziata** rispetto al territorio di competenza
- sia assicurato un opportuno **bilanciamento fra il flusso di chiamate di emergenza e i cittadini residenti nei distretti telefonici afferenti** tra le tre CUR, considerando anche i picchi stagionali dovuti ai flussi turistici tipici della regione.

A partire dal 18/11/2025 per i distretti telefonici di Potenza (0971), Melfi (0972) e Muro Lucano (0976) e dal 02/12/2025 per i distretti telefonici di Lagonegro (0973) e Matera (0835), il servizio NUE 1-1-2 della Regione Puglia è esteso anche all'intera Regione Basilicata.

Le CUR NUE 1-1-2 di Regione Puglia sono ubicate a:

- **Modugno (BA)** per il territorio della provincia di Bari e della Regione Basilicata, presso la sede del Dipartimento Protezione Civile regionale in Via delle Magnolie;
- **Foggia (FG)** per il territorio della provincia di Foggia e BAT con sede, in edificio dedicato all'interno del sedime aeroportuale dell'Aeroporto Gino Lisa;
- **Campi Salentina (LE)** per il territorio delle province di Brindisi, Lecce e Taranto, con sede in Campi Salentina, presso la sede della Struttura Operativa Territoriale della Protezione Civile regionale.

Le tre CUR sono in logica di Disaster Recovery e vicariamento tra loro:

- La CUR di **Modugno** è vicariata dalla CUR di **Foggia**;
- La CUR di **Foggia** è vicariata dalla CUR di **Modugno**;
- La CUR di **Campi Salentina** è vicariata dalla CUR di **Modugno**.

La scelta della logica di vicariamento fra CUR deriva da un bilanciamento tra due opposte esigenze:

- la minimizzazione del rischio di disastro contemporaneo fra CUR vicariata e CUR vicariante, tenendo conto dei vari fattori di rischio (idrogeologico, sismico, ecc.);
- in caso di disastro prolungato di una CUR, la possibilità di consentire ai Tecnici di Centrale Operativa della Centrale disservita di lavorare presso la CUR vicariante in supporto ai Tecnici di Centrale Operativa.

2 Oggetto dell'appalto

Il presente capitolato disciplina gli aspetti tecnici della fornitura del servizio di interpretariato telefonico multilingua, in tempo reale, per le necessità delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) NUE 1-1-2 della Regione Puglia (Modugno, Foggia e Campi Salentina).

3 Valore del contratto

Il valore del contratto per 12 mesi è stimato in complessivi € 50.400,00 al netto dell'IVA e del ribasso praticato in sede di gara.

Nell'importo indicato si intendono compresi tutti gli oneri relativi all'esecuzione del presente contratto.

Il contratto può essere rinnovato, alle medesime condizioni, per una durata pari a 12 mesi, per un importo di € 50.400,00 al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze pari ad euro € 0,00. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 60 gg prima della scadenza del contratto.

Il valore globale stimato dell'appalto, nel caso di attivazione dell'opzione di cui sopra, è pari ad € 100.800,00, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge.

4 Attivazione del servizio e durata

La durata dell'appalto è di 12 mesi (dodici mesi), decorrenti dal 16/04/2026.

La durata del contratto può essere rinnovata, alle medesime condizioni e fino ad ulteriori 12 (dodici) mesi, [o, in alternativa] alle condizioni di mercato ove più favorevoli per la stazione appaltante su comunicazione scritta dell'Amministrazione contraente.

5 Forma del contratto

Il contratto sarà stipulato, a pena di nullità, in forma scritta ai sensi dell'allegato I.1, articolo 3, comma 1, lettera b) del Codice, in modalità elettronica nel rispetto delle pertinenti disposizioni del codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, secondo quanto stabilito all'art. 18 del Codice. Si applica la vigente normativa in materia di imposta di bollo sui contratti pubblici.

6 Descrizione del servizio

Nei punti successivi (dal 6.1 al 6.8 compreso) sono indicati i **requisiti tecnici minimi che il servizio deve garantire e che vengono richiesti a pena esclusione del concorrente dalla procedura di affidamento**. La ditta affidataria individuata, all'esito della richiesta di preventivo, dovrà quindi presentare una relazione tecnica descrittiva del servizio offerto, seguendo lo sviluppo nell'ordine delle singole richieste menzionate, punto per punto, dal presente Capitolato.

La relazione tecnica descrittiva dovrà consentire la verifica della presenza e del rispetto dei requisiti minimi sottoelencati.

Costituisce parte integrante del presente affidamento la messa a disposizione e la gestione dell'infrastruttura tecnologica necessaria per l'erogazione del servizio.

6.1 Modalità di erogazione del servizio

Il servizio richiesto dovrà essere garantito, senza interruzioni, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per 365 giorni all'anno.

6.2 Connettività

Il servizio dovrà garantire le seguenti caratteristiche:

1. l'accesso fisico verso il servizio di interpretariato dovrà avvenire con almeno due percorsi telefonici separati;
2. i due flussi telefonici dovranno provenire da due centrali telefoniche (del provider) diverse in modo da garantire la supplenza dell'uno rispetto all'altro in caso di momentanea interruzione;
3. l'architettura tecnologica proposta dovrà essere ispirata secondo il concetto della mutua consistenza, ovvero ogni singolo apparato usato per la riuscita del servizio, sia esso router, centralino o apparati di registrazione (ecc.) dovrà garantire una soluzione di continuità tecnologica validata in caso di eventi imprevisti, quali, a solo titolo di esempio non esaustivo: la mancanza di energia elettrica, rottura hardware, interruzione dei flussi telefonici, ecc.;
4. un numero di linee telefoniche o canali telefonici sufficientemente ampio, atto a garantire la tempestività di risposta da parte degli operatori del servizio d'interpretariato. La scelta del numero delle linee/canali, dovrà, quindi, evitare eventuali colli di bottiglia durante le ore di massima affluenza al servizio, per la gestione simultanea per le chiamate multiple, considerando le richieste provenienti da tutti i possibili clienti;
5. il servizio di emergenza NUE 1-1-2 effettuerà delle chiamate verso il servizio di interpretariato utilizzando un numero origine predefinito; pertanto, la soluzione proposta dovrà garantire dei numeri telefonici di accesso al sistema interno in esclusiva, in modo che possano essere riconosciute le chiamate entranti come chiamate effettivamente effettuate dal servizio NUE 1-1-2;
6. per ogni singola lingua oggetto del contratto, la soluzione proposta dovrà fornire un numero di telefono principale (primario), ed un corrispondente numero di backup, che preveda l'accesso diretto verso il gruppo degli operatori specializzati nelle diverse lingue, per la risposta immediata dell'interprete.

Il numero di backup potrà essere utilizzato dagli Operatori delle CUR solo in caso di indisponibilità fisica "guasto" del numero primario a decorrere da tale segnalazione trasmessa a cura della Società affidataria.

Gli Operatori della CUR NUE 1-1-2, in assenza della "comunicazione di guasto" di cui al punto precedente, al fine di poter processare la chiamata d'emergenza, potranno attivare la linea di backup, in caso di mancata risposta sulla linea principale entro i 30 secondi. Si dovrà garantire un ulteriore numero generico, ovvero slegato da qualsiasi accesso diretto verso gli interpreti, che fornisca l'accesso verso un sistema a "Menù automatico di scelta" (IVR - *Interactive Voice Response*) che elenchi, nei vari idiomi, le lingue disponibili, di cui al p.to 6.7, **per consentire al cittadino chiamante di selezionare direttamente l'idioma d'interesse;**

7. la traduzione telefonica simultanea, durante tutta la chiamata, avviene mediante un sistema di "conferenza telefonica" tra l'Operatore NUE 1-1-2, il traduttore ed il chiamante. Nel dettaglio la soluzione dovrà tener conto di due diversi processi per la gestione della chiamata in ingresso alla CUR NUE 1-1-2:

- a) **caso in cui il l'Operatore della CUR NUE 1-1-2 riconosca immediatamente la lingua straniera parlata:**
dovrà essere possibile comporre direttamente il numero primario relativo all'idioma ed entrare in contatto direttamente con l'interprete linguistico prescelto;
- b) **caso in cui l'Operatore della CUR-NUE 1-1-2 non riconosca immediatamente la lingua straniera parlata:**
dovrà essere possibile comporre il numero del sistema "Menù automatico di scelta", o IVR. L'IVR dovrà elencare direttamente al chiamante le lingue disponibili di cui al punto 6.7; il cittadino dovrà scegliere direttamente la lingua d'interesse; una volta scelta la lingua, la chiamata verrà istradata in automatico all'interprete della lingua selezionata.

6.3 Modalità e tempi di processo delle richieste di servizio

1. Il servizio di interpretariato telefonico offerto dovrà prevedere i seguenti tempi di risposta:
 - a) per tutte le lingue definite al punto 6.7 e per quelle aggiuntive che la Società fornitrice potrà offrire a seguito dell'affidamento, la risposta dell'interprete dovrà avvenire, entro e non oltre, 30 secondi dalla chiamata;
 - b) nel caso di accesso tramite il sistema IVR, il messaggio che sarà recitato al cittadino (in forma ciclica) non dovrà avere durata superiore a 30 secondi, e una volta effettuata la scelta da parte del cittadino, l'interprete linguistico dovrà rispondere all'Operatore NUE entro ulteriori 30 secondi. In tal caso il tempo complessivo non dovrà essere superiore a 60 (sessanta) secondi.I tempi di risposta saranno calcolati dai centralini gestiti dalla committente dal preciso istante del tono di chiamata uscente al numero diretto; saranno comunque sempre e solo utilizzati valori calcolati dai server e dai servizi della CUR-NUE 1-1-2.
Si precisa che non è consentito al Fornitore utilizzare, nella gestione della chiamata e nella traduzione delle conversazioni, in tutto o in parte, messaggi registrati, Chatbot o sistemi di Intelligenza Artificiale.
2. Il servizio proposto dovrà garantire, senza soluzione di continuità, il passaggio della conference call dall'Operatore della CUR NUE 1-1-2 all'Operatore della Centrale Operativa del PSAP2, al quale la chiamata verrà trasferita per competenza e con il quale l'interprete dovrà continuare la conversazione fino al termine dell'evento.
3. La soluzione proposta dovrà garantire, nel tempo immediatamente successivo alla presa in carico della chiamata da parte dell'interprete, la messa a disposizione, in automatico, di ogni suo elemento identificativo. Tale operazione dovrà garantire la possibilità, da parte dell'Operatore della CUR NUE 1-1-2, di richiamare direttamente il precedente interprete selezionato, e ricollegarsi, quindi, direttamente con lui, senza alcuna nuova intermediazione. La comunicazione in automatico degli elementi identificativi dovrà salvaguardare i dati acquisiti prima della prematura chiusura della conference causata dalla momentanea interruzione della conversazione, imputabile a diverse problematiche tecniche. Se durante la conferenza con l'interprete si verificasse la caduta della comunicazione con lo stesso e si rendesse necessario contattarlo nuovamente, l'eventuale richiamata non dovrà essere contabilizzata.

4. Il servizio “Emergenza 1-1-2” è un servizio pubblico essenziale, volto alla tutela di diritti costituzionalmente protetti; pertanto, l'interprete, qualora non si trovasse all'interno delle strutture aziendali, dovrà eseguire il servizio richiesto nell'ambito di “situazioni ambientali protette”, al fine di evitare che eventuali interferenze acustiche possano compromettere o rendere difficoltosa la comunicazione e la comprensione tra i soggetti che partecipano alla “conferenza telefonica” e che consentano di garantire quanto previsto dalla normativa sulla privacy.
5. Si dovrà provvedere alla compilazione, da parte di ogni interprete, di una scheda per ciascun intervento effettuato che ne riporti data, orario, durata e tipologia e lingua.

6.4 Caratteristiche progettuali della soluzione

La proposta tecnica, da prodursi, all'esito della richiesta di preventivo da parte del fornitore individuato quale affidatario, dovrà descrivere le modalità di esecuzione del servizio e il rispetto di tutte le caratteristiche minime richieste nel presente capitolato nonché:

1. Una descrizione tecnica dettagliata, consigliabile con l'introduzione di apposite figure illustrative, sulle garanzie di continuità del servizio proposto, al verificarsi di qualsiasi evento interno e/o esterno che possa interrompere la continuità stessa del servizio.
2. Elenco dei numeri completi, comprensivi delle radici dei flussi entranti, relative ai rispettivi numeri principali, e di backup, delle lingue minime richieste come descritto al p.to 6.7.

6.5 Dimensionamento del servizio

Al fine di poter meglio quotare il servizio offerto, analizzati i dati complessivi delle chiamate previste in ingresso alle CUR NUE 1-1-2 di Modugno (BA), Foggia e Campi Salentina (LE), si stima un fabbisogno di n. **7.200 chiamate annue** non omogeneamente distribuite nei dodici mesi; in funzione di fattori sociali o ambientali fluttuanti (es. flussi turistici, eventi di tipo meteorologico, eventi a rilevante impatto, ecc), potrebbero registrarsi dei picchi massimi di:

- 1.000 chiamate nei mesi di: maggio, giugno, luglio, agosto, settembre, ottobre
- 500 chiamate nei mesi di: gennaio, febbraio, marzo, aprile, novembre, dicembre

Saranno comprese nel canone solo ed esclusivamente le chiamate rilevate con la numerazione “in chiaro” dalle CUR di Regione Puglia verso la numerazione principale o verso la numerazione di backup della società fornitrice in caso di “guasto” della linea principale e collegate ad una scheda contatto. Dal computo delle chiamate mensili devono essere escluse n. 30 chiamate di test che l'Amministrazione effettuerà periodicamente al fine di valutare il corretto funzionamento delle linee (sia principali che di backup).

Resta inteso, tuttavia, che il Fornitore aggiudicatario, per quanto possibile, si impegna a fornire il servizio anche per la gestione di un eventuale numero di chiamate superiori rispetto alle stime sopra individuate.

6.6 Modalità di remunerazione

Il servizio oggetto del presente appalto sarà remunerato con liquidazione dei SAL trimestrali, considerando un numero medio di $7.200 \div 12 = 600$ chiamate mensili. Il canone trimestrale sarà determinato dal costo offerto per singola chiamata moltiplicato per il numero medio di chiamate stimate per trimestre, ovvero $600 \times 3 = 1.800$.

Nel corso del contratto il numero complessivo di chiamate potrebbe subire variazioni, sia in aumento che in diminuzione, dovute alla natura del servizio variabile e non del tutto prevedibile.

Il conguaglio sul numero totale di chiamate gestite avverrà ad ogni scadenza annuale.

Saranno considerate 'eccedenti':

- le chiamate effettive, nell'anno di riferimento, superiori alle 7.200 stimate
- le chiamate effettive, per ogni mese dell'anno a più alto flusso, superiori a 1.050 (5% oltre le 1.000 di picco stimate)
- le chiamate effettive, per ogni mese dell'anno a più basso flusso, superiori a 550 (10% oltre le 500 di picco stimate)

Le chiamate 'eccedenti' del tipo (b.) e (c.) andranno escluse dal computo delle chiamate del tipo (a.) fermo restando che il totale complessivo delle chiamate effettivamente contabilizzate sia inferiore al totale delle chiamate previste su base annuale.

Il costo delle chiamate 'eccedenti' sarà aumentato del 20% rispetto al valore della chiamata come offerto in sede di gara e il Fornitore aggiungerà i costi del maggior servizio erogato alla fattura dell'ultimo trimestre dell'annualità di riferimento.

6.7 Lingue garantite

Il fornitore dovrà garantire, quale requisito minimo per il servizio d'interpretariato telefonico, le seguenti tipologie di lingua:

- | | | |
|--------------|--------------|--------------|
| - Albanese | - Curdo | - Russo |
| - Amarico | - Filippino | - Serbo |
| - Arabo | - Francese | - Sloveno |
| - Armeno | - Giapponese | - Spagnolo |
| - Bangladese | - Greco | - Svedese |
| - Bengalese | - Hindi | - Swahili |
| - Bulgaro | - Inglese | - Tedesco |
| - Ceco | - Moldavo | - Thai |
| - Cinese | - Olandese | - Turco |
| - Cingalese | - Polacco | - Ucraino |
| - Coreano | - Portoghese | - Urdu |
| - Croato | - Rumeno | - Vietnamita |

6.8 Reportistica

Il fornitore dovrà presentare una reportistica con cadenza mensile che consenta di monitorare il servizio erogato. La reportistica dovrà avere i seguenti contenuti minimi:

- a) n. chiamate suddivise per lingua;
- b) n. chiamate effettuate su linee di backup;
- c) tempo medio risposta interprete calcolato su base mensile (sia per le linee principali che per quelle di backup);
- d) durata media delle chiamate calcolata su base mensile (sia per le linee principali che per quelle di backup);
- e) numero di chiamate non risposte/evase.
- f) l'orario e tempistica di gestione della chiamata (tempo di attesa alla risposta, tempo di processo della chiamata con PSAP 1).

L'Amministrazione si riserva altresì di richiedere alla Società fornitrice l'elaborazione di ulteriori report relativi alle prestazioni contrattuali rese nell'ambito del Contratto.

L'Amministrazione inoltre fornirà semestralmente un report dettagliato sulle chiamate che sono state gestite dall'interprete con modalità difformi rispetto ai requisiti richiesti. Entro 15 giorni dal ricevimento dei Report, il fornitore dovrà far pervenire all'amministrazione i risultati del riscontro sulle tabelle ricevute.

7 Interpreti e referente per la gestione del servizio

1. Il Servizio NUE 1-1-2 è compreso tra i Servizi Pubblici essenziali di cui all'art.1 della Legge 12 giugno 1990 n.146. L'Operatore della CUR NUE 1-1-2 nello svolgimento della sua attività è un incaricato di pubblico servizio in quanto la prestazione è resa per soddisfare i bisogni della collettività. L'Operatore della CUR NUE 1-1-2 garantisce la risposta delle chiamate per l'accesso del cittadino al sistema d'emergenza che viene attivato per la tutela di diritti costituzionalmente garantiti. L'interprete che supporta l'Operatore della CUR NUE 1-1-2 nella gestione della chiamata d'emergenza e con il quale viene attivata una conference call, è dunque parte del "sistema d'emergenza" e deve possedere caratteristiche etiche e professionali che, data la particolarità dell'attività svolta nell'ambito del NUE 1-1-2, potranno dover essere accertate. Pertanto, il fornitore dovrà comunicare al RUP le informazioni identificative di ogni interprete (Nome, Cognome, Data di Nascita, Luogo di Nascita, Indirizzo e Codice Fiscale) almeno 15 giorni prima dell'avvio del contratto e, in caso di nuovi interpreti ad integrazione del contingente iniziale, entro 15 giorni dal loro ingresso in servizio.
2. Il fornitore dovrà individuare e fornire all'amministrazione, nella relazione tecnica, il nominativo ed il recapito telefonico del Coordinatore/Responsabile che coordinerà il servizio e costituirà l'unico punto di contatto con l'Amministrazione con disponibilità h24, 7 giorni su 7, per eventuali

problematiche/esigenze organizzative del servizio. Tale Coordinatore degli Interpreti fungerà da referente operativo per i Responsabili di Struttura del Servizio NUE 1-1-2 Puglia nonché Referente nei confronti dell'Amministrazione per l'esecuzione del contratto. Su richiesta del Coordinatore/Responsabile del Servizio NUE 1-1-2 Puglia, potranno essere richiesti degli incontri con il referente, al fine di valutare l'organizzazione del servizio e provvedere all'ottimizzazione del suo andamento, per migliorarne l'operatività.

3. Il Fornitore, in sede di presentazione della relazione tecnica, dovrà indicare il numero di interpreti messo a disposizione per lo svolgimento del servizio full time equivalenti, distinti per tipologia di lingua ed i curricula vitae da cui sia possibile attestare il possesso dei requisiti richiesti. L'Amministrazione aggiudicatrice si riserva, prima della sottoscrizione del contratto, di effettuare valutazioni in loco per la verifica del rispetto di quanto indicato ai punti precedenti e di quanto descritto nella documentazione tecnica. La natura del rapporto di lavoro fra il Fornitore e gli interpreti dovrà rispettare le normative vigenti in materia.
4. Gli interpreti che svolgeranno il servizio dovranno possedere quale requisito minimo, oltre ad un livello avanzato di conoscenza della lingua italiana, anche uno dei seguenti requisiti alternativi:
 - a) Essere madrelingua (di una delle lingue individuate al precedente par. 6.7) con almeno diploma d'istruzione secondaria superiore o titolo di studio straniero equipollente;
 - b) Avere il possesso del diploma di laurea in lingue (anche triennale) o titolo di studio straniero equipollente, con padronanza di una o più delle lingue straniere previste dal presente capitolato;
 - c) Possedere un'esperienza documentata (contratto di lavoro con mansioni di attività d'interpretariato telefonico di almeno un anno) e maturata a favore di Servizi che rispondono alla numerazione nazionale d'emergenza.

8 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 nonché alla formazione del personale della SA preposto all'utilizzo del sistema relativamente alle modalità di svolgimento del servizio;

Si precisa che il coordinatore e tutti gli interpreti sono tenuti a rendersi disponibili alla partecipazione a specifici corsi di formazione, in particolare sulla gestione delle chiamate da parte dell'interprete, che l'Amministrazione contraente dovesse ritenere di attivare per il miglioramento della qualità del servizio ovvero nell'ambito di progetti di formazione dedicati alla gestione telefonica delle chiamate di soccorso che pervengono alla CUR NUE.

9 Rispetto della normativa sulla privacy

Il Soggetto aggiudicatario presta il consenso al trattamento dei dati da parte dell'Amministrazione ai sensi del **Regolamento UE 2016/679 (GDPR)**, del **D.Lgs. n. 196/2003** (Codice in materia di protezione dei dati personali) e s.m.i. (D.Lgs. 101/2018) per le finalità connesse all'esecuzione del contratto. In relazione ai dati che tale Soggetto 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 al Soggetto aggiudicatario, e a eventuali Società terze che dovessero collaborare a qualsiasi titolo con lo stesso, di adempiere alle disposizioni del D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i. 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 mediazione linguistico culturale, con ciò obbligandosi a tenere sollevata e indenne l'Amministrazione contraente da qualsiasi eventuale conseguenza dannosa che dovesse verificarsi per l'inosservanza di quanto sopra.

In sede di esecuzione del contratto la Regione Puglia, titolare del trattamento dei dati, rappresentata dal Commissario Straordinario della 'Struttura Speciale avviamento del NUE e delle strutture territoriali di Protezione Civile', Dott. Salvatore Refolo, designato al trattamento dei dati giusta DGR n. 145 del 30/01/2019, nominerà il Soggetto aggiudicatario del servizio in parola quale "responsabile del trattamento" per perseguire le finalità del contratto.

Il Soggetto aggiudicatario opererà sotto la "diretta autorità" del titolare del trattamento dei dati, osservando e rispettando la documentazione relativa la presente procedura pubblica e le eventuali istruzioni periodiche che dovessero essere emanate da parte del titolare stesso.

10 Service Level Agreements (SLA)

1. Il Soggetto affidatario dovrà garantire, per **tutte** le lingue richieste, il soddisfacimento dei parametri prestazionali indicati al paragrafo 6, ed in particolare:
 - a) Riconoscimento del 100% delle chiamate provenienti dalla CUR-NUE 1-1-2 direttamente sugli apparati telefonici in dotazione agli interpreti;
 - b) Il tempo di risposta alla chiamata dalla CUR-NUE 1-1-2 dovrà avvenire per il 95% dei casi secondo i tempi indicati al punto 1 del paragrafo 6.3;

2. la risposta al 100% delle chiamate ricevute da parte del NUE 1-1-2, anche se eccedenti il fabbisogno annuale o i picchi mensili stimati, indicati nel paragrafo 6.5 del presente Capitolato Tecnico, nel rispetto dei tempi indicati;
3. la completezza di tutte le informazioni comunicate al NUE 1-1-2 per quanto riguarda le informazioni identificative degli interpreti (codice operatore e singoli interpreti assegnati al servizio) ed in caso di sostituzione o subentro dovrà provvedere tempestivamente a comunicare i dati identificativi del soggetto intervenuto.
4. la tempestività della comunicazione al NUE 1-1-2 delle informazioni identificative dell'interprete, in particolare entro 60 secondi dal momento in cui viene presa in carico la chiamata.
5. nella gestione dell'intera chiamata non sono ammessi messaggi registrati tranne nel caso di scelta tramite Menu **(IVR)** da parte della CUR – NUE 1-1-2.

La valutazione del rispetto dei parametri indicati negli SLA precedenti sarà misurata dai report generati sui sistemi della CUR - NUE 1-1-2 ed eventualmente tramite il riascolto delle telefonate "problematiche".

L'Amministrazione Contraente si riserva il diritto di chiedere la sostituzione di personale che non risponde ai requisiti qualitativi richiesti dallo svolgimento di un servizio di emergenza quale il NUE 1-1-2.

11 Penali

Per inadempimenti e ritardi nell'esecuzione delle attività previste dal presente Capitolato, non imputabili all'Amministrazione Contraente si, potranno applicare le penali di cui oltre nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 126 del Codice dei Contratti Pubblici.

A tal fine, deve considerarsi inadempimento anche il caso in cui il Fornitore Aggiudicatario esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico e nell'ulteriore documentazione contrattuale; in tale circostanza, le penali potranno essere applicate sino al momento in cui il servizio inizia ad essere prestato in modo effettivamente conforme alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.

In caso di persistente inadempimento ovvero qualora dette deduzioni non siano considerate accoglibili a insindacabile giudizio dell'Amministrazione contraente – ovvero non siano state prodotte controdeduzione o non siano state fornite nel rispetto del termine indicato, potranno essere applicate le penali di seguito riportate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento:

PENALE	DESCRIZIONE	VALORE ECONOMICO
P1	<ul style="list-style-type: none"> ● Chiamate non risposte, oltre il terzo tentativo di chiamata, anche nel caso di interruzione del servizio per cause imputabili al Fornitore ● Chiamate in cui si rilevi l'incapacità degli apparati telefonici in dotazione agli interpreti di riconoscere il numero del NUE 1-1-2 	2,5% dell'importo da corrispondere nel mese di riferimento per ciascuna chiamata
P2	<ul style="list-style-type: none"> ● Ritardo rispetto al tempo di risposta alla chiamata, decorrente dal primo secondo successivo ai 30" previsti ● Durata del messaggio trasmesso tramite sistema IVR superiore ai 30" previsti 	30% del valore offerto in gara per ogni singola chiamata (IVA esclusa)
P3	<ul style="list-style-type: none"> ● Processazione della chiamata non conforme a quanto previsto nelle istruzioni, compresi i casi, sottoelencati in modo non esaustivo, di: <ul style="list-style-type: none"> – mancata comunicazione del codice identificativo dell'interprete – assenza della comunicazione delle informazioni identificative dell'utente chiamante – inadempimenti nello scambio di informazioni al NUE da parte degli interpreti ● Intervento di interpretariato condotto in modo improprio da parte dell'interprete, compresi i casi, sottoelencati in modo non esaustivo, di: <ul style="list-style-type: none"> – traduzione apertamente errata – pareri espressi dall'interprete – valutazioni discrezionali dell'interprete che vanno oltre la mera attività di mediazione 	100% del valore offerto in gara per ogni singola chiamata (IVA esclusa)

Le suddette sanzioni non si escludono e sono tra loro cumulabili, fermo restando il diritto dell'Amministrazione Contraente a richiedere il risarcimento del maggior danno o alla risoluzione del contratto, o ancora a qualsiasi azione legale che intenda eventualmente intraprendere. La richiesta e/o il pagamento delle penali sopra indicate non esonera in nessun caso il Fornitore Affidatario dall'adempimento delle obbligazioni contrattuali.

L'Amministrazione contraente potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, anche per i corrispettivi dovuti, ovvero, avvalersi della

cauzione o delle eventuali altre garanzie rilasciate dal Fornitore, ovvero emettendo specifiche note di credito, senza bisogno di alcun ulteriore accertamento.

La Stazione appaltante si riserva comunque di applicare penali in caso di inadempienze, anche sopra non elencate, che Le arrechino danno, proporzionalmente al danno arrecato e fatto salvo contraddittorio con l'affidatario.

Constatato l'inadempimento e/o ritardo, così come rilevato dal DEC, si comunicherà con PEC al Fornitore affidatario la contestazione e l'applicazione delle rispettive penali; quest'ultima potrà proporre le proprie deduzioni per iscritto al DEC nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione. Qualora dette deduzioni non siano ritenute idonee a giudizio della Stazione Appaltante e del DEC, a giustificare l'inadempimento ovvero non pervengano nel termine indicato, saranno applicate le penali come sopra indicate. Nel caso invece di annullamento della penale, la somma trattenuta verrà restituita senza che su di essa possano essere vantati interessi da parte dell'impresa aggiudicataria.

La Stazione Appaltante potrà applicare penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore dell'importo contrattuale aggiudicato, fermo restando, in ogni caso, il risarcimento degli eventuali maggiori danni. In caso di inadempimenti che comportano penali superiori a tale misura massima, la Stazione Appaltante potrà procedere alla risoluzione del contratto corrispondente.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

12 Risoluzione del contratto

L'Amministrazione, avrà la facoltà di risolvere "ipso facto" il contratto, mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo PEC, nei seguenti casi:

- avvalendosi della facoltà di recesso consentita dall'art. 1671 del Codice Civile;
- in caso di adesione a procedura centralizzata o aggregata ad opera di Consip, di altra centrale di committenza regionale o di altro Ente aggregatore;
- per motivi di pubblico interesse, adeguatamente specificati nell'atto dispositivo;
- in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
- in caso di cessazione dell'attività, oppure in caso di procedure fallimentari intraprese a carico della ditta aggiudicataria;
- nei casi di cessione del contratto, non ammessi dalla legge;
- in caso di sub-appalto non autorizzato;
- qualora, dopo tre contestazioni formali comunicate con pec da parte della stazione appaltanti nello stesso anno solare, dovessero persistere ritardi nell'esecuzione del contratto o quest'ultimo continuasse ad essere svolto in modo gravemente insufficiente;
- nel caso in cui si verificano le cause di nullità previste dall'art.3 della Legge n.136/13.08.2010.

In caso di risoluzione del contratto a causa dell'impresa aggiudicataria, la stazione appaltante ha il diritto di:

- assumere le decisioni più opportune per assicurare la continuità del contratto senza che gli altri concorrenti della gara possano vantare diritto alcuno;
- addebitare al fornitore una quota fino ad un massimo del 10% del valore del contratto (IVA esclusa), a titolo di penale e di indennizzo dovuto alle stazioni appaltanti, salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni.

L'impresa si dovrà attenere alla vigente normativa riguardo all'interruzione di pubblico servizio e dovrà rispettare completamente le esigenze operative dell'ente e prestare piena collaborazione per assicurare il subentro meno problematico possibile di altra Impresa nell'esecuzione del contratto.

13 Trattamento dei dati personali

Per la presentazione dell'offerta, nonché per la stipula del contratto, è richiesto ai concorrenti di fornire dati ed informazioni, anche sotto forma documentale, che rientrano nell'ambito di applicazione della normativa sulla protezione dei dati personali.

Il trattamento dei dati sarà effettuato nel rispetto dell'art. 13 del Regolamento Generale sulla protezione dei dati UE 2016/679 entrato in vigore il 25/05/2018 per le finalità connesse alla presente procedura di gara.

Gli interessati potranno esercitare i diritti previsti in base a quanto stabilito negli artt. 15, 16, 17, 18, 19 e 20 del citato regolamento. Inoltre, ai sensi del predetto regolamento, i dati forniti dagli operatori economici partecipanti saranno trattati dalla Regione Puglia – Struttura Speciale “Avviamento del N.U.E. e delle strutture territoriali” e che il Responsabile del trattamento è il Commissario Straordinario Dott. Salvatore Refolo, PEC nue112puglia@pec.rupar.puglia.it, o chi dovesse successivamente subentrargli nella funzione.

Finalità del trattamento

I dati inseriti nelle buste telematiche vengono acquisiti ai fini della partecipazione ed in particolare ai fini della effettuazione della verifica dei requisiti del concorrente all'esecuzione della fornitura nonché dell'aggiudicazione e, per quanto riguarda la normativa antimafia, in adempimento di precisi obblighi di legge.

I dati del concorrente aggiudicatario verranno acquisiti ai fini della stipula e dell'esecuzione del contratto, ivi compresi gli adempimenti contabili ed il pagamento del corrispettivo contrattuale.

Dati sensibili

Di norma i dati forniti dai concorrenti e dall'aggiudicatario non rientrano tra i dati classificabili come “sensibili”, ai sensi della citata legge.

Modalità del trattamento dei dati

Il trattamento dei dati verrà effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli.

Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati

I dati inseriti nelle buste telematiche potranno essere comunicati a:

- soggetti esterni, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, facenti parte delle eventuali Commissioni di aggiudicazione;
- altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti ai sensi della legge n. 241/1990.

Si precisa, altresì che:

- unitamente alla presentazione delle giustificazioni a corredo dell'offerta economica, ciascun offerente potrà segnalare alla stazione appaltante, mediante motivata e comprovata dichiarazione, le parti che costituiscono segreti tecnici e commerciali;
- in caso di presentazione di tale dichiarazione, la stazione appaltante consentirà l'accesso nella forma della sola visione delle informazioni che costituiscono segreti tecnici e commerciali ai concorrenti che lo richiedono e previa notifica ai controinteressati della comunicazione della richiesta di accesso agli atti;
- in mancanza di presentazione della dichiarazione di cui al punto 1, la stazione appaltante consentirà, ai concorrenti che lo richiedono, l'accesso nella forma di estrazione di copia delle giustificazioni a corredo dell'offerta economica;
- in ogni caso, l'accesso sarà consentito solo dopo la dichiarazione di efficacia dell'aggiudicazione (aggiudicazione definitiva).

14 Norme di rinvio

Per quanto non espressamente previsto all'interno del presente Capitolato Speciale d'appalto, si fa espresso richiamo a tutte le disposizioni di legge attualmente in vigore con specifico riferimento al D.Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii.

Ai sensi dell'art. 18, comma 1 d. Lgs n. 36/2023 ss.mm.ii. il presente capitolato speciale d'appalto fa parte integrante del contratto di fornitura.

Il RUP

Dott. Raffaele Lasorsa

Il Commissario Straordinario della Struttura Speciale

Dott. Salvatore Refolo