

**AVVISO INDAGINE ESPLORATIVA APERTA
PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI VIDEO INTERPRETARIATO IN LINGUA ITALIANA DEI
SEGNI (LIS) PER L’AZIENDA ULSS 2 MARCA TREVIGIANA E GLI AMBULATORI DEI MEDICI
DI MEDICINA GENERALE E DEI PEDIATRI DI LIBERA SCELTA, NELL’AMBITO DEL
PROGETTO E-INCLUSION VENETO TALK.**

ART. 1 - OGGETTO DELL’AVVISO

Il presente avviso è finalizzato all’individuazione di operatori economici interessati all’affidamento del servizio di Video interpretariato in lingua dei segni (LIS) per l’Azienda Ulss 2 Marca Trevigiana e gli ambulatori dei medici di medicina generale (MMG) e pediatri di libera scelta (PLS), nell’ambito del progetto E-Inclusion. VeneTo Talk.

Ambito territoriale di svolgimento delle attività

Il perimetro dell’ULSS coincide con il territorio della provincia di Treviso e sono presenti presidi ospedalieri, distretti territoriali, sociali e socio sanitari, di prevenzione, amministrativi con le seguenti sedi:

- N. 7 sedi ospedaliere: Castelfranco, Montebelluna, Conegliano, Vittorio Veneto, “De Gironcoli” di Conegliano, Treviso e Oderzo.
- Distretto Nord e Sud di Treviso: Breda di Piave, Motta di Livenza, Oderzo, Ponte di Piave, Ponzano Veneto, Quinto di Treviso, Spresiano, Paese, San Polo di Piave, Villorba, Mogliano Veneto, Silea, Casale sul Sile, Roncade, Preganziol e Treviso.
- Distretto di Asolo: Asolo, Ex-inam, Ospedale vecchio di Montebelluna, Crespano, Pederobba, Valdobbiadene, Giavera, Riese e Veduggio.
- Distretto di Pieve di Soligo: Conegliano, Vittorio Veneto, Pieve di Soligo e Farra di Soligo.
- Casa Circondariale Treviso, Ospedali di Comunità nelle relative Sedi.
- eventuali altre collegate strutture, anche esterne, rientranti nel territorio ed ambito di competenza, come ad es. Casa Circondariale.
- Case di comunità (quelle “nuove” ovvero che non sono in strutture già elencate).

ART. 2 - OBIETTIVI E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio in oggetto rientra nel "Progetto E-Inclusion. VeneTo Talk" e prevede la messa a disposizione, tramite videochiamata, di professionisti (interpreti LIS) che agiscono da "traduttori" tra il soggetto con disabilità e la struttura sanitaria/socio-sanitaria per facilitare e renderne "effettiva" la comunicazione.

Il servizio di video-interpretariato risulterà necessario per superare le barriere di comunicazione attraverso l’uso della tecnologia. Il servizio che verrà fornito dovrà avere, tra le sue principali peculiarità, la simultaneità (contatto immediato tramite collegamento del dispositivo con QRcode), mobilità (il servizio è fruibile online da tablet, smartphone e computer), flessibilità (a disposizione i migliori interpreti nella modalità “su appuntamento” con la possibilità di ricorrere ad un interprete a favore di un utente esterno, nonché per il personale dipendente -corso formazione, riunioni d’ufficio ecc).

Avrà come obiettivo favorire l’accessibilità ai servizi per agevolare utenti ed operatori non udenti, con la rimozione delle barriere della comunicazione e riconoscimento e promozione della lingua dei segni. Garantisce la possibilità di comprendere in modo corretto e completo tutte le informazioni che il personale medico, infermieristico, socio-sanitario in generale devono trasmettere all’assistito.

Il servizio dovrà garantire le seguenti attività:

- fruizione illimitata di video-interpretariato professionale in LIS da remoto, disponibile 7 giorni su 7, almeno dalle ore 8.00 alle ore 18.00, tramite computer o smartphone dotati di webcam. Sarà possibile fruire di questo servizio in tutte le sedi dell'ULSS. Verrà avviata una video chiamata con un interprete LIS a disposizione per supportare una conversazione tra il personale ULSS e l'utente non udente che ha richiesto il servizio.
- su chiamata istantanea, con risposta entro due minuti dalla richiesta;
- su appuntamento in slot a partire da 30 minuti.

Ai fini della facilità di utilizzo, efficacia e professionalità, il servizio dovrà includere:

- la fornitura di un account per accesso alla piattaforma in modalità web e app;
- dovrà essere fruibile on line da remoto, sia in modalità web cloud da qualunque computer che da app su tablet e smartphone con appositi account a disposizione di tutto il personale.

La fornitura di tablet per utilizzo del servizio:

Il pacchetto includerà la fornitura di n. 10 tablet concessi in comodato d'uso, completi di applicazione preinstallata e con connettività internet fornita dall'ULSS. Il servizio potrà essere attivato anche su altri dispositivi già in uso presso l'ULSS.

Inoltre dovrà essere erogato un servizio video-interpretariato in LIS istantaneo dipendenti, per dialoghi e telefonate tra colleghi, per una migliore integrazione lavorativa.

servizio dovrà essere disponibile per i dialoghi e i colloqui in ambito lavorativo che si svolgono tra l'utente non udente e interlocutori udenti, come ad esempio colloqui con colleghi di ufficio, capi ufficio, consulenti esterni, fornitori, ecc, sia in presenza che su piattaforme come Microsoft Teams, Google Meet o altro; deve essere garantita l'attivazione della funzione "servizio ponte telefonico": oltre ai dialoghi in presenza e su piattaforme di video-call (video remote interpreting, VRI), deve essere prevista anche l'attivazione del servizio ponte telefonico (video relay service VRS) che consente all'utente non udente di poter telefonare in autonomia.

Il servizio prevede l'attivazione di un profilo personale per un dipendente non udente (con un massimale di 800 minuti per otto mesi e 1200 su base annua), utilizzabile sia in ufficio che in remote working. il servizio dovrà essere garantito nella seguente fascia oraria: dalle ore 8:00 alle ore 18:00, 7 giorni su 7, con risposta in meno di 1 minuto.

Attività di formazione per il personale della ULSS:

realizzazione di corsi di formazione a favore del personale medico, paramedico, amministrativo dell'ULSS. Linguisti specializzati introdurranno il tema della comunicazione con i cittadini non udenti e su basiche nozioni sulla lingua dei segni, con oneri a carico dell'affidatario.

Estensione e servizio con attivazione opzione chiama la ULSS in LIS:

attivazione della funzione del servizio che permette a tutti i cittadini non udenti di telefonare all'ULSS in modo autonomo con il supporto degli interpreti per prenotare visite e chiedere informazioni e altro.

Attivazione link chiama la ULSS in LIS:

fornitura link posizionabili in qualunque pulsante o link del sito web dell'ULSS, di altri canali Social per permette di attivare videochiamate per supportare la comunicazione telefonica tra cittadino non udente e personale dell'ULSS.

Servizio per i Medici di Medicina Generale (MMG) e Pediatri di libera scelta (PLS):

Possibilità da parte dei MMG e PLS di collegarsi mediante QRcode all'ULSS (o software fornito dall'affidataria) per permettere un'ideale e corretta comunicazione con i propri pazienti che avessero necessità del Servizio in oggetto. La fascia oraria di servizio sarà compresa dalle ore 8.00 alle ore 18.00, 7 giorni su 7.

L'affidataria dovrà fornire un report trimestrale da cui sia evidente il flusso di attività nonché, tra gli altri, anche i seguenti dati in una reportistica in formato excel:

- giorno e ora di richiesta e numeri di accesso e durata per richieste dirette utenti esterni;
- giorno e ora di richiesta e numeri di accesso e durata di dipendenti ULSS e rispettive Unità operative;
- valutazione del servizio;
- indicatori di qualità del servizio;
- quantità richieste eventi programmati ed Unità operative coinvolte;
- distinzione quantità VRI (video remote interpreting) e VRS (video relay service).

L'affidataria è tenuta inoltre a:

- a designare al momento dell'avvio, a suo totale carico ed onere, un Coordinatore per le attività anche al di fuori delle ore di servizio. Il Coordinatore costituirà la principale interfaccia con l'ULSS, anche per gli aspetti di carattere amministrativo-contabile. Il Coordinatore ricoprirà il ruolo di Capo progetto per la gestione degli aspetti di tipo organizzativo. Tale figura provvederà, per conto dell'aggiudicataria, a vigilare affinché il servizio risponda a quanto stabilito dal contratto, predisponendo la pianificazione degli accessi e coordinando quelli urgenti. Pertanto, il Coordinatore dovrà essere reperibile 365 giorni l'anno, 24 ore su 24. L'ULSS si riserva la facoltà di richiedere, in ogni tempo, la sostituzione del Coordinatore. Per l'attività del Coordinatore, l'affidataria non potrà addebitare all'ULSS alcun costo aggiuntivo, in quanto tale funzione deve intendersi compresa nei costi di gestione del servizio formulati in sede di gara;
- ad attivare gli accessi richiesti nei tempi indicati dall'ULSS e non oltre i termini indicati;
- a garantire che gli operatori impiegati rispondano ai requisiti minimi richiesti, in caso di nuovo inserimento, che gli interpreti successivamente inseriti nell'attività abbiano requisiti analoghi o superiori;
- a garantire l'erogazione del servizio 365 giorni l'anno nell'orario indicato nel presente avviso;
- a garantire la massima riservatezza sulle informazioni acquisite nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy;
- a redigere una relazione periodica sul servizio reso, sia con riferimento agli elementi quantitativi che qualitativi, da produrre su richiesta dell'ULSS e al termine del servizio affidato;
- a garantire il rispetto delle procedure ULSS, in ordine all'attivazione ed utilizzo del servizio da parte delle UO richiedenti, che verranno trasmesse formalmente dall'ULSS al Coordinatore individuato dall'affidataria al momento dell'avvio del servizio, così come i relativi aggiornamenti.
- a garantire l'erogazione di momenti di formazione della durata di due ore ciascuno sino ad un massimo di 6 momenti all'anno agli operatori dell'ULSS nel campo della LIS con particolare riguardo all'approccio utile nei confronti del paziente non udente.

Eventuali ulteriori prestazioni potranno essere attivate su richiesta dell'ULSS, in base alle esigenze aziendali e nei limiti dell'importo residuo del finanziamento del progetto E-Inclusion. VeneTo Talk.

Con riferimento ai servizi sopra descritti, in via del tutto indicativa, si riportano di seguito

alcuni dati relativi al numero di minuti e sessioni svolti su base annuale (2025):

Attività annuale	minuti annuali	sessioni annuali	media mensile minuti	media mensile sessioni
sedi Azienda ULSS	4800	254	400	21
MMG e PLS	391	41	32	3,5
totale	5191	295		

Gli operatori coinvolti dovranno avere:

- solida formazione di cultura italiana e ottima conoscenza della lingua italiana e della LIS;
- competenze nel campo del video-interpretariato LIS in ambito socio – sanitario, acquisite mediante un'esperienza lavorativa di attività di almeno due anni in ambito sanitario, sociale o socio- sanitario;
- buona padronanza degli strumenti informatici, es. programmi di videoscrittura e calcolo, posta elettronica, internet ecc.;
- buona capacità di ascolto, relazione e osservazione;
- consapevolezza del ruolo degli operatori in ambito sanitario e/o sociale, che richiede specifica sensibilità e attenzione durante la LIS, rimanendo concentrati e dedicati a questa attività;
- conoscenza del luogo, dell'organizzazione e dei servizi e relativa modalità di accesso in relazione agli aspetti sanitari-sociali.

ART. 3 – DURATA

La durata dell'intero servizio è di 8 mesi, a decorrere dal 1° maggio 2026, fino al 31/12/2026, rinnovabili per ulteriori 8 mesi in caso di nuovo finanziamento regionale.

ART. 4 - REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Sono ammessi tutti i soggetti che, alla data di scadenza dell'avviso, dimostrino il possesso dei seguenti requisiti minimi:

- Requisiti di Ordine Generale:
 - Assenza delle cause di esclusione di cui agli Artt. 94 e 95 del D.Lgs. 36/2023.
 - Iscrizione al Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. (o nel Registro delle commissioni provinciali per l'artigianato) per attività corrispondente l'oggetto del presente affidamento.
- Requisiti di Capacità Tecnica e Professionale:
 - Aver eseguito nell'ultimo triennio antecedente la data di scadenza della manifestazione di interesse, un servizio di almeno un anno di video-interpretariato in lingua dei segni italiana (LIS) a favore di Amministrazioni e/o Enti Pubblici.
 - Essere presente nel catalogo pubblico gestito da ACN (<https://www.acn.gov.it/portale/catalogo-delle-infrastrutture-digitali-e-dei-servizi-cloud>) al fine di aver garanzia di standard e certificazioni ISO a tutela della sicurezza della PA e dei cittadini.

In considerazione dell'obbligatorietà dell'affidamento dei contratti pubblici di servizi mediante utilizzo del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione si richiede l'iscrizione definitiva al MEPA e la conseguente abilitazione al relativo bando attivo dei Servizi Sociali (CPV 79540000-1 Servizi di interpretariato).

ART. 5- CONDIZIONI ECONOMICHE

Per tutte le attività oggetto del presente avviso il budget complessivo è di massimo euro 25.400,00 IVA compresa.

I partecipanti dovranno inserire, nella documentazione di partecipazione al presente avviso, il prezzo offerto mensile per ogni tipologia di servizio e quello complessivo, secondo l'allegato fac simile (Allegato B). Detti prezzi includono tutti i costi, inclusi quello del coordinatore, dei tablet in comodato e quelli per la formazione.

Eventuali ulteriori prestazioni potranno essere attivate su richiesta dell'Ulss, in base alle esigenze aziendali e nei limiti dell'importo residuo del finanziamento del progetto E-Inclusion. VeneTo Talk.

I corrispettivi saranno erogati su presentazione di fatture mensili posticipate, dietro presentazione di idoneo documento contabile con allegata distinta delle prestazioni effettuate recante l'indicazione delle sessioni e dei minutaggi ed i relativi report.

Il documento fiscale dovrà obbligatoriamente contenere il numero identificativo di gara (CIG) e potrà essere liquidato solo dopo l'acquisizione del DURC rilasciato dagli organi competenti.

ART.6 - MODALITA' DI AFFIDAMENTO

L'Ulss 2 Marca Trevigiana si riserva la facoltà di procedere all'affidamento anche in presenza di una sola manifestazione di interesse, purché valida e ritenuta congrua a insindacabile giudizio dell'Amministrazione.

L'AULSS 2 Marca Trevigiana procederà all'individuazione del soggetto maggiormente corrispondente alle esigenze delle attività da gestire, mediante la valutazione discrezionale delle domande di partecipazione e dei relativi allegati che ogni impresa dovrà presentare, compilando scrupolosamente l'Allegato "A" e l'Allegato "B" del presente Avviso.

L'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. b) dell'art. 50, del D. Lgs. n. 36/2023, avverrà a seguito della predetta valutazione svolta sulla base dei seguenti elementi, indicati in ordine decrescente di importanza:

- A. Organizzazione e descrizione dei servizi;
- B. Curricula degli operatori che s'intendono impiegare nell'attività di ciascun servizio, con indicazione dell'esperienza e della formazione specifiche nell'ambito della L.I.S.;
- C. Economicità del progetto in termini costo mensile di ciascun servizio e costo complessivo, come da allegato fac simile di proposta costi (All. B).
- D. Illustrazione sistema di monitoraggio, rendicontazione delle attività.

I partecipanti dovranno produrre adeguata documentazione a comprova degli elementi sopra riportati, contrassegnandola con le lettere dell'alfabeto sopra elencate.

Si precisa che l'Azienda Ulss n. 2 non è in alcun modo vincolata a procedere obbligatoriamente all'affidamento in oggetto a seguito della pubblicazione del presente avviso.

ART. 7 - MODALITA' DI PRESENTAZIONE

La domanda di partecipazione a detta procedura con allegata sia la documentazione attestante quanto dichiarato in ordine ai requisiti obbligatori (di cui all'art. 4- del presente Avviso) che quella relativa agli elementi di cui al precedente art. 6, va compilata e firmata

digitalmente dal legale rappresentante utilizzando, preferibilmente, i moduli allegati al presente Avviso (Modulo ALLEGATO A e ALLEGATO B);
Il tutto dovrà essere inoltrato all' A.ULSS n. 2 Marca Trevigiana **esclusivamente a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo:**

protocollo.aulss2@pecveneto.it

L'oggetto della PEC dovrà riportare la seguente indicazione: **“Domanda di partecipazione all'Avviso per il SERVIZIO DI VIDEO INTERPRETARIATO IN LINGUA ITALIANA DEI SEGNI (LIS) PER L'AZIENDA ULSS 2 MARCA TREVIGIANA E GLI AMBULATORI DEI MEDICI DI MEDICINA GENERALE E DEI PEDIATRI DI LIBERA SCELTA”**.

Le domande dovranno essere acquisite dal Protocollo Generale dell'Azienda, a pena di esclusione, **entro le ore 12:00 del 24/03/2026.**

ART. 8 - TRATTAMENTO DEI DATI

Ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato dal D. Lgs. 10 agosto 2018, n. 101 e dal Regolamento Europeo/GDPR n. 2016/679 si informa che il responsabile del trattamento dei dati è il Rup. Nello svolgimento delle attività previste dal progetto il soggetto affidatario garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di privacy ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal D. Lgs. 10 agosto 2018, n. 101 e dal Regolamento Europeo/GDPR n. 2016/679.

Il Legale rappresentante del Soggetto affidatario è individuato Responsabile del trattamento dei dati personali (di natura comune, sanitaria, ecc.) gestiti a vario titolo anche tramite il personale impiegato nei servizi in relazione alle attività svolte; il medesimo si impegna ad osservare le disposizioni in materia di privacy sopra richiamate.

ART. 9 - ALTRI OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DELL'AFFIDATARIA

Il Soggetto affidatario è tenuto al rispetto della normativa, previdenziale, assicurativa e relativa alla sicurezza, riferita al settore di impiego. In particolare, tutto il personale utilizzato nelle attività dovrà essere assicurato a norma di legge contro gli infortuni, le malattie, l'assistenza e quant'altro contemplato dall'applicazione del contratto collettivo di lavoro e da eventuali contratti territoriali.

L'affidatario si impegna a trasmettere all'ULSS 2 Marca trevigiana, subito dopo l'affidamento, la documentazione attestante il possesso da parte degli operatori da utilizzare per lo svolgimento del servizio, delle qualifiche ed esperienze professionali richieste dal presente avviso. Si impegna, inoltre, a garantire sempre lo stesso numero di operatori, provvedendo, qualora in corso d'opera si rendesse necessaria, alla sostituzione di uno o più di essi con altrettanti operatori in possesso delle medesime qualifiche, titoli ed esperienze professionali.

All'avvio del servizio l'affidatario dovrà inviare all'Amministrazione l'elenco del personale operante.

L'affidatario deve procedere a stipulare, in favore del proprio personale, assicurazione INAIL obbligatoria per legge, polizza assicurativa contro gli infortuni e polizza assicurativa per la responsabilità civile.

In ogni caso, ogni responsabilità nel caso di infortunio o di danni di ogni genere che potranno occorrere al personale impiegato, ai cittadini utenti nonché ai terzi, per fatto imputabile al soggetto affidatario ed al proprio personale durante l'espletamento dei servizi, sarà imputata

al soggetto affidatario stesso, restandone completamente sollevata l'A.Ulss 2 Marca Trevigiana.

L' affidatario ed il personale utilizzato sono tenuti alla massima riservatezza in ordine a dati personali ed eventuali altre notizie afferenti l'utenza. L'accesso e la visione di dati memorizzati è precluso agli estranei, fatta eccezione per l'Ente committente.

ART. 10 - CONSIDERAZIONI FINALI

Il presente AVVISO è finalizzato esclusivamente alla verifica nel mercato dei costi e delle caratteristiche dei servizi, ma non è un'offerta, in quanto non afferisce ad una procedura di confronto tra operatori economici e non vincola in alcun modo le parti.

L'Azienda si riserva, stante il particolare oggetto del presente avviso, di assumere ogni possibile determinazione anche di ritiro della posizione senza che l'iter attivato costituisca, in capo agli eventuali partecipanti, diritti, aspettative e interessi qualificati di sorta. Pertanto nulla potrà essere preteso dagli stessi nemmeno a titolo di ristoro indiretto delle spese, costi e/o danni sostenuti o subiti in conseguenza della presente procedura.

Per eventuali quesiti inviare una mail a: segpgaservizisociali@aulss2.veneto.it e a: bernardino.zambon@aulss2.veneto.it. entro e non oltre il 19/03/2026.

Il Responsabile Unico del Progetto (RUP): - Dott. Livio Dal Cin –

ALLEGATI:

ALLEGATO A

ALLEGATO B