



AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI VIDEO-INTERPRETARIATO IN LINGUA DEI SEGNI ITALIANA (LIS)

CAPITOLATO TECNICO

ART 1. OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio di video-interpretariato in lingua dei segni italiana (LIS) per comunicare in modo professionale:

- con le persone sorde che usano la LIS, che si rivolgono all'Urp e agli uffici e sportelli aperti al pubblico del Comune di Padova;
- con i dipendenti e collaboratori sordi del Comune di Padova per agevolare le riunioni, le telefonate e, in generale, le attività di dialogo connesse alla propria attività lavorativa.

La durata del servizio sarà di 36 (trentasei) mesi decorrente dalla data che verrà indicata nel verbale di consegna del servizio successivo alla stipula del contratto.

Il servizio dovrà essere svolto, nel rispetto delle modalità e dei termini contenuti sia nel presente Capitolato Tecnico che nel Disciplinare.

ART 2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E PRESTAZIONI RICHIESTE

Il servizio di video-interpretariato in lingua dei segni LIS dovrà essere effettuato assicurando le seguenti modalità operative minime richieste:

a) VIDEO-INTERPRETARIATO IN LINGUA DEI SEGNI ITALIANA (LIS)

L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione dell'Ente una piattaforma online, fruibile tramite web da qualsiasi dispositivo ossia personal computer, tablet, smartphone Android/iOS, ecc. che consenta sia agli utenti che agli operatori comunali di richiedere l'intervento di un interprete che, da remoto, dovrà fare da tramite tra il cittadino e l'operatore interpretando in tempo reale dall'italiano alla LIS e viceversa.

E' richiesto l'utilizzo di una piattaforma che supporti gli standard tecnologici allo stato dell'arte per quanto riguarda le videochiamate via web e app, senza la necessità per gli utenti di dotarsi di account di servizi di terzi (quali zoom, whatsapp, teams, ecc.).

Il servizio deve poter essere fruibile da qualunque dispositivo in grado di attivare una videochiamata.

Il servizio deve essere disponibile almeno nelle seguenti fasce orarie minime:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00;
- il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Dovrà essere prevista la possibilità di fruizione del servizio in 2 modalità:

1. Su chiamata istantanea

Servizio disponibile senza necessità di prenotazione, con i professionisti traduttori disponibili entro 1 minuto dalla chiamata, in slot minimi di 5 minuti;



2. Su appuntamento

Dovrà essere possibile richiedere il servizio su appuntamento, con prenotazione almeno 48 ore prima, con sessioni slot della durata di 30 minuti ciascuna.

Potrà inoltre essere possibile prenotare una serie di incontri con lo stesso/a cittadino/a.

Oltre che a favore dei cittadini sordi, il servizio dovrà essere utilizzabile anche dai dipendenti e dai collaboratori sordi del Comune di Padova che usano la LIS per comunicare con colleghi, per telefonare, per avere incontri con i propri responsabili o per altre attività dialogiche connesse alla propria attività lavorativa. Il servizio dovrà prevedere almeno 100 min/mese per almeno 2 dipendenti (totale almeno 200 minuti/mese).

b) FORNITURA DI TABLET DEDICATI

Al fine di garantire facilità di utilizzo, efficacia e professionalità, il servizio dovrà includere la fornitura in comodato d'uso di almeno due tablet con l'applicazione pre-istallata.

c) SERVIZIO TELEFONICO "CHIAMA IL COMUNE IN LIS"

Dovrà essere implementato anche un servizio che permetta a tutti i cittadini sordi di "telefonare" a tutti gli uffici comunali con il supporto di interpreti.

Tale funzione dovrà prevedere la possibilità, per il cittadino, di effettuare una video-chiamata istantanea tramite web con un interprete LIS, il quale chiederà il numero di telefono del Comune di Padova che vuole contattare, e telefonerà per conto del cittadino al numero desiderato, andando a interpretare dall'italiano alla LIS e viceversa.

ART 3. SERVIZIO DI FORMAZIONE E ASSISTENZA TECNICA

Nel servizio si intende compresa, senza nessun costo aggiuntivo, la formazione rivolta ai dipendenti del Comune di Padova sull'utilizzo del servizio e l'assistenza tecnica.

La formazione dovrà essere svolta da linguisti specializzati che introdurranno il tema della comunicazione con cittadini sordi e l'utilizzo del video-interpretariato.

Dovrà inoltre essere garantita e compresa nel prezzo offerto, per l'intera durata contrattuale, la fornitura di un servizio di assistenza personalizzato, attivo:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00;
- il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

L'aggiudicatario dovrà inoltre individuare almeno un referente fisso reperibile dalle ore 08.00 alle ore 18.00 di tutti i giorni lavorativi, sia telefonicamente che via e-mail, il cui nominativo sarà comunicato al Comune di Padova in seguito all'affidamento del servizio.

Sono compresi nel costo del servizio gli eventuali aggiornamenti periodici dei software.

In caso di interruzione del servizio, qualsiasi sia la ragione che lo determini, esso va ripristinato in tempi rapidi, pena l'applicazione delle penalità come indicato nell'articolo 22 del Disciplinare.



ART 4. ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DEL SERVIZIO

La ditta aggiudicataria dovrà supportare l'Ente nella predisposizione della compagna di comunicazione e promozione del servizio tramite la predisposizione di materiale video e/o cartaceo da divulgare.

ART 5. OBBLIGHI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

Fatto salvo l'esercizio di poteri e funzioni attribuiti all'Amministrazione comunale, il servizio dovrà essere svolto dall'aggiudicatario in piena autonomia organizzativa, tenendo conto di ogni elemento utile al fine di assicurare l'esecuzione dell'appalto in conformità agli obblighi assunti.

L'aggiudicatario, nello svolgimento delle attività oggetto del presente appalto assume i rischi che l'esecuzione del presente appalto comporta, organizzando il proprio personale secondo criteri orientati alla qualità, all'efficienza, all'efficacia dei servizi erogati.

ART 6. PERSONALE

La ditta affidataria si avvale nell'adempimento dei compiti derivanti dal presente capitolato, e di quanto stabilito nel Disciplinare di gara, di personale nei cui confronti ed in relazione alla tipologia del contratto di lavoro è tenuto all'assolvimento di tutti gli obblighi contrattuali, contributivi, fiscali e a quant'altro previsto per il settore di appartenenza.

Tutto il personale adibito al servizio appaltato dovrà essere alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità della Ditta aggiudicataria. Resta pertanto escluso qualsiasi rapporto di subordinazione tra il Comune di Padova e il personale del Contraente impegnato nel servizio oggetto del presente appalto.

In merito, il Comune è esonerato da qualsiasi responsabilità e da qualsiasi vincolo di lavoro subordinato nonché per qualsiasi rapporto di lavoro o prestazione d'opera posti in essere tra la ditta incaricata e terzi.

La ditta affidataria risponde in ogni caso dell'opera sia del personale assunto che del personale volontario.

L'aggiudicatario, nello svolgimento delle attività costitutive dei servizi forniti a seguito del presente appalto, dovrà altresì informare i propri dipendenti e collaboratori dell'estensione nei loro confronti degli obblighi di condotta previsti nel "Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Padova" adottato con D.G.C. n. 720 del 19/12/2023 (<http://www.padovanet.it/codice-di-comportamento-dei-dipendenti-del-comune-di-padova-2024>) e delle relative clausole sanzionatorie che si applicheranno in caso di violazione delle disposizioni in esso contenute.

ART 7. ONERI A CARICO DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

A carico dell'Amministrazione Comunale rimangono gli oneri per la corresponsione della somma di denaro indicata nell'offerta economica della ditta aggiudicataria per le prestazioni richieste.

La Responsabile Unica del Progetto (R.U.P.) rappresenta il Comune di Padova nei confronti del fornitore.

Avrà il compito di regolare i rapporti con la Ditta Aggiudicataria, nonché monitorare e controllare la corretta esecuzione del servizio avvalendosi a suo piacimento di collaboratori designati.

L'Amministrazione comunale potrà designare su proposta della R.U.P. uno o più incaricati che avranno il potere di effettuare le necessarie verifiche e controlli e di impartire all'impresa le necessarie direttive e le



Comune di Padova
Settore Gabinetto del Sindaco
U.O.C- Gestione della comunicazione istituzionale

osservazioni opportune sull'andamento delle operazioni ai fini della conformità dell'esecuzione del servizio e del suo svolgimento alle condizioni stabilite.

ART 8. AMMINISTRAZIONE PROPONENTE

Comune di Padova – Settore Gabinetto del Sindaco – U.O.C- Gestione della comunicazione istituzionale

Via del Municipio, 1 – 35122 Padova

Indirizzo internet: <https://www.padovanet.it>

Indirizzo PEC: gabinettosindaco@pec.comune.padova.it

Responsabile Unica del Progetto e Direttore dell'esecuzione del Contratto: Francesca Saracino – Funzionaria E.Q.O

L'Amministrazione avrà funzioni di coordinamento, supervisione, monitoraggio del buon andamento del servizio.

La Responsabile Unica del Progetto
dott.ssa Francesca Saracino