

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INTERPRETARIATO
DIGITALE IN FAVORE DI PERSONE SORDE E/O CON DISABILITÀ Uditiva
RESIDENTI NEL TERRITORIO DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA**

**ALLEGATO 1
CAPITOLATO TECNICO**

INDICE

1. CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	3
2. OGGETTO E FINALITÀ DEL SERVIZIO	3
3. DURATA	3
4. BENEFICIARI E UTILIZZATORI DEL SERVIZIO	4
5. AMBITI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO	4
6. MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	5
7. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	6
7.1. Caratteristiche e funzionalità della piattaforma per la fruizione del servizio	7
8. SERVIZI ACCESSORI	9
8.1. Servizio di help desk	9
8.2. Monitoraggio e filtraggio delle chiamate	9
8.3. Servizio di reportistica	10
8.4. Customer satisfaction	10
9. AVVIO APPALTO	11
10. TUTELA DELLA PRIVACY	11
11. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO	12

1. CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

La Direzione generale cura della persona, salute e welfare della Regione Emilia-Romagna, nel rispetto delle disposizioni della Legge regionale del 2 luglio 2019, n. 9 “*Disposizioni a favore* e in ottemperanza alle deliberazioni della Giunta Regionale n. 1877 del 6 novembre 2023 e n. 2051 del 28 novembre 2022 in materia, intende avviare, a mezzo della presente procedura ad evidenza pubblica, un servizio sperimentale volto all'abbattimento delle barriere alla comunicazione e dei fattori e delle cause di possibile emarginazione delle persone sorde o con disabilità uditiva, mediante lo strumento dell'interpretariato digitale.

2. OGGETTO E FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato tecnico ha per oggetto l'affidamento del servizio di interpretariato digitale in favore di persone sorde o con disabilità uditiva residenti nel territorio regionale, mediante la messa a disposizione dei beneficiari di una piattaforma digitale e di interpreti qualificati.

Il servizio dovrà consentire alle persone sorde o con disabilità uditiva di comunicare, anche senza preventiva prenotazione, con persone udenti e viceversa, mediante videochiamate con l'intervento di un interprete collegato da remoto che adoterà le diverse modalità di comunicazione utilizzate dalle persone sorde.

Come disposto dalla già citata Legge regionale 2 luglio 2019, n. 9, il servizio in oggetto è finalizzato a favorire per i beneficiari e utilizzatori del servizio:

- l'accesso in condizioni di parità con gli altri cittadini alle relazioni sociali, alla libera comunicazione interpersonale, al lavoro, alle informazioni, ai servizi, alle istituzioni ed attività culturali ed educativo-formative;
- il potenziamento e la personalizzazione degli interventi e dei servizi finalizzati a migliorare le opportunità di vita indipendente e il superamento dei deficit di comunicazione e di linguaggio;
- la diffusione e l'uso della Lingua dei Segni Italiana (LIS), della Lingua dei Segni Italiana Tattile (LIST), della sottotitolazione.

3. DURATA

Il servizio ha una durata di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data di avvio del servizio, come risultante dalla data del verbale di avvio di cui al paragrafo 9 del presente Capitolato tecnico.

La Direzione generale cura della persona, salute e welfare si riserva la facoltà di risolvere il Contratto di fornitura del servizio di interpretariato digitale in qualunque momento, senza ulteriori oneri per la Direzione generale medesima, qualora disposizioni legislative, regolamentari ed autorizzative non

ne consentano la prosecuzione in tutto o in parte, ovvero negli altri casi stabiliti nel Contratto medesimo.

4. BENEFICIARI E UTILIZZATORI DEL SERVIZIO

Ai sensi dell'articolo 1, comma 2 della citata Legge regionale n. 9 del 2019, le persone sorde e/o con disabilità uditiva residenti in Emilia-Romagna che beneficeranno del servizio erogato dall'aggiudicatario sono:

- a) le persone definite dall'articolo 1, comma 2, della Legge 26 maggio 1970, n. 381 *“Aumento del contributo ordinario dello Stato a favore dell'Ente nazionale per la protezione e l'assistenza ai sordomuti e delle misure dell'assegno di assistenza ai sordomuti”*;
- b) le persone affette da ipoacusia che, non rientrando nella definizione precedente, siano comunque riconosciute invalide, ai sensi dell'articolo 2 della Legge 30 marzo 1971, n. 118 *“Conversione in legge del decreto-legge 30 gennaio 1971, n. 5, e nuove norme in favore dei mutilati ed invalidi civili”*.

Secondo le stime elaborate dalle principali associazioni di categoria, il numero di persone sorde e/o con disabilità uditive residenti in Regione Emilia-Romagna è pari a circa 2.000.

Ad avvio del servizio, nei limiti del budget a disposizione per la realizzazione della sperimentazione, la competente Area della Direzione generale cura della persona, salute e welfare della Regione Emilia-Romagna assegnerà a ciascun utente un budget di minuti definito per usufruire del servizio. Per i primi sei mesi dall'avvio del servizio, il budget di minuti assegnato a ciascun utente verrà quantificato sulla base di un target pari a 1.000 utenti. Con cadenza semestrale, sulla base della reportistica prodotta dal Fornitore aggiudicatario e del numero effettivo di beneficiari del servizio, il budget di minuti a disposizione degli utenti per il semestre verrà ridefinito, al fine di garantire l'accesso al servizio al numero più elevato di utenti possibile e/o di assegnare un budget di minuti più elevato possibile, nel rispetto e nei limiti delle risorse stabilite per la sperimentazione.

5. AMBITI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

La piattaforma digitale messa a disposizione dal Fornitore ha lo scopo di facilitare l'interazione degli utenti sordi e/o con disabilità uditiva con utenti udenti, al fine di permettere ai primi di fruire dei servizi pubblici e di pubblica utilità, erogati da enti della Regione Emilia-Romagna, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelli di seguito riportati:

- servizi sociali;
- socio-sanitari e sanitari;

- servizi comunali;
- servizi per il lavoro;
- servizi scolastici e formativi;
- altri servizi pubblici (forze dell'ordine, altri servizi promossi e realizzati da enti pubblici);
- servizi di pubblica utilità (quali istituti di credito, gestori di servizi di telefonia, di fornitura di acqua, energia elettrica ed energia);
- servizi culturali, sportivi e del tempo libero;
- trasporto pubblico locale, taxi, ncc.

Si intendono comunque escluse dal perimetro di utilizzo a titolo gratuito per l'utilizzatore le interlocuzioni relative a servizi connessi ai rapporti di lavoro e professionali già in essere dell'utente sordo e/o con disabilità uditiva.

Alla stipula del contratto il Fornitore si impegna ad indicare alla Regione e a segnalare all'utente l'elenco degli operatori economici che erogano uno o più servizi pubblici e di pubblica utilità di cui sopra con i quali il Fornitore abbia in corso uno o più contratti per l'erogazione gratuita di servizi di interpretariato digitale per utenti sordi e/o con disabilità uditiva; in questi casi il servizio di interpretariato digitale non può essere posto a carico della sperimentazione regionale.

La piattaforma che il Fornitore metterà a disposizione per l'erogazione del servizio di interpretariato digitale dovrà comunque garantire la possibilità per gli utenti di utilizzare il servizio anche negli ambiti non coperti dalla sperimentazione e, in tali casi, il costo relativo al servizio sarà a carico dell'utilizzatore in quanto non compreso nel progetto regionale. La piattaforma, anche ai fini della remunerazione del servizio, dovrà pertanto garantire il filtraggio delle chiamate/videochiamate, distinguendo quelle afferenti ai servizi ricompresi nella sperimentazione, sopra indicati, da quelle afferenti ad ambiti diversi, il cui costo è a carico dell'utilizzatore.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire che, tramite la piattaforma, sia possibile avviare chiamate e videochiamate con tutte le tipologie di utenze telefoniche (fisse, mobili e numeri verdi) verso i servizi appartenenti agli ambiti di utilizzo sopra elencati.

6. MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un team di interpreti qualificati secondo la normativa vigente, che sia dedicato alla commessa e composto da figure professionali con esperienza e professionalità adeguate al ruolo da ricoprire, che assicurino l'erogazione del servizio di

interpretariato non solo in LIS, ma anche per sordi oralisti ovvero che non conoscono la LIS, attraverso le seguenti modalità di comunicazione:

- parlato del sordo con risposta scritta sullo schermo;
- labiolettura dell'interprete in video (che sente e riproduce il parlato dell'utente);
- messaggi di testo (chat) tra il sordo e l'interprete (che trascrive in tempo reale il parlato dell'utente);
- trascrizione simultanea del parlato dall'interprete al sordo;
- testi scritti/sottotitolazione.

Al fine di permettere una valutazione dell'idoneità delle figure professionali proposte, il Fornitore dovrà allegare alla propria offerta i curricula dei componenti del team di video-interpretariato dai quali si evinca la formazione professionale e l'esperienza maturata nel campo (con date precise di inizio e di fine in cui sono state maturate tali esperienze) di ogni interprete.

Qualora il Fornitore, durante lo svolgimento del servizio, dovesse trovarsi nella necessità di sostituire un componente del gruppo di lavoro, dovrà darne comunicazione all'Area competente della Direzione generale cura della persona, salute e welfare della Regione Emilia-Romagna, con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, indicando contestualmente il nominativo ed allegando il curriculum della persona che intende proporre in sostituzione di quelle indicate all'atto dell'offerta. Le caratteristiche dei curriculum vitae delle risorse sostitutive proposte dovranno rispondere ai requisiti minimi del presente Capitolato e dovranno essere almeno pari o migliorative a quanto offerto in sede gara. Tale sostituzione resta comunque subordinata ad una esplicita accettazione da parte dell'Area competente della Regione Emilia-Romagna.

7. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di interpretariato dovrà essere erogato con le due modalità di seguito riportate:

1. Video Relay Service (VRS) (o Video Interpreting Service - VIS)
2. Video Remote Interpreting (VRI) (o Remote Simultaneous Interpreting - RSI).

La principale differenza tra le due modalità è costituita dalla localizzazione fisica dell'utente beneficiario sordo e/o con disabilità uditiva e l'utente. Mentre infatti per il VRS o VIS l'utente beneficiario e l'utente sono localizzati in luoghi diversi, nel caso del VRI o RSI l'utente beneficiario e l'utente si trovano nello stesso luogo.

Per entrambe le due modalità, il Fornitore dovrà garantire l'erogazione del servizio di interpretariato attraverso la messa a disposizione di una piattaforma digitale dedicata, che consenta il collegamento videotelefonico da remoto di un interprete qualificato che permetta e faciliti la comunicazione tra utente sordo e/o con disabilità uditiva e utente.

In entrambi i casi (VRS e VRI) il servizio di interpretariato dovrà essere erogato in tempo reale da italiano a LIS (o altra modalità di comunicazione utilizzata da utenti sordi oralisti) e viceversa, in modalità simultanea o consecutiva, in ogni caso rispettando le norme di turn-taking durante la conversazione tra gli utenti.

Nel caso di servizio di interpretariato senza appuntamento, il Fornitore dovrà garantire un tempo medio di risposta da parte dell'interprete non superiore a 5 minuti, rispettando la lista d'attesa.

In caso di tempo di attesa più lungo per indisponibilità di un interprete libero all'avvio della chiamata, la piattaforma messa a disposizione dal Fornitore dovrà garantire il servizio di richiamata dell'utente sordo e/o con disabilità uditiva da parte del primo interprete libero, rispettando la lista d'attesa.

Il servizio di interpretariato dovrà essere garantito per almeno 12 ore giornaliere, dalle 8:00 alle 20:00, per 7 giorni settimanali, compresi i giorni festivi.

7.1. Caratteristiche e funzionalità della piattaforma per la fruizione del servizio

Nell'ambito della facilitazione delle comunicazioni e di una fruizione autonoma del servizio da parte dei beneficiari, il Fornitore dovrà assicurarsi, per l'erogazione del servizio di VRS e VRI di cui sopra, che la piattaforma sia accessibile sia tramite app dedicata (per sistemi iOS e Android, MacOS e Windows) che in modalità web-based, senza necessità di scaricare l'app.

L'abilitazione all'uso della piattaforma verrà rilasciata a fronte della creazione di un account da parte dell'utente sordo e/o con disabilità uditiva, che consentirà l'identificazione dell'utente utilizzatore del servizio di video-interpretariato.

Il Fornitore dovrà garantire le seguenti funzionalità di minima della piattaforma per tutti gli utenti registrati e identificati:

- prenotazione, modifica e disdetta appuntamento;
- accessibilità a sordi oralisti;
- geolocalizzazione del beneficiario;
- segnalazione del budget di minuti residui a disposizione di ciascun utente.

Le funzionalità minime della piattaforma e le eventuali funzionalità aggiuntive eventualmente offerte dovranno evincersi dalla demo che il concorrente allegnerà all'Offerta tecnica presentata in gara.

Prenotazione, modifica e disdetta appuntamento

La piattaforma dovrà consentire agli utenti la possibilità di videochiamare un interprete LIS senza appuntamento, prenotare autonomamente un appuntamento in videochiamata con un interprete LIS collegato da remoto ed avere la possibilità di disdire o modificare l'appuntamento.

Nel caso di tempi di attesa al momento dell'avvio della videochiamata, l'utente dovrà essere richiamato dall'interprete nel più breve tempo possibile.

Ai fini della corretta imputazione e rendicontazione delle spese, l'utilizzo della piattaforma si considererà effettivo a partire dall'avvio sulla piattaforma della videochiamata da parte dell'utente beneficiario e proseguirà fino al termine della stessa, sia nel caso di servizio di interpretariato con appuntamento che senza.

Eventuali tempi d'utilizzo della piattaforma per la prenotazione e la disdetta di appuntamenti con l'interprete o per l'attesa non verranno considerati ai fini della rendicontazione delle spese.

Accessibilità a sordi oralisti

Nel caso in cui l'utente sordo o con disabilità uditiva non conosca la LIS, la piattaforma offerta dal Fornitore dovrà garantire la possibilità di interagire con l'interprete ed ottenere il servizio di interpretariato attraverso labiolettura, messaggi di testo (chat) o sottotitolazione del parlato.

Geolocalizzazione del beneficiario

Il Fornitore dovrà predisporre sulla piattaforma una funzionalità, attivabile dall'utente sordo e/con disabilità uditiva, che consenta la sua geolocalizzazione GPS visibile e condivisibile dall'interprete. Il Fornitore garantirà che tale geolocalizzazione avvenga nel rispetto della normativa vigente per la tutela della privacy.

Segnalazione del budget di minuti residui a disposizione di ciascun utente.

La piattaforma dovrà essere dotata di una funzionalità che segnali in modo chiaro ed evidente a ciascun utente il budget di minuti residui a disposizione. Tale budget dovrà essere aggiornato in tempo reale.

Tale funzionalità dovrà segnalare all'utente, con congruo anticipo e ripetutamente che, una volta superata la soglia di minuti assegnati, i consumi in eccesso saranno addebitati all'utente stesso, al prezzo in €/minuto aggiudicato.

8. SERVIZI ACCESSORI

I servizi accessori di cui al presente paragrafo sono connessi al servizio sopra descritto e pertanto saranno prestati dal Fornitore aggiudicatario unitamente al servizio medesimo.

Il corrispettivo di tali servizi è pertanto ricompreso nel costo offerto per il servizio di interpretariato oggetto di gara.

8.1 Servizio di help desk

Il Fornitore dovrà fornire un servizio di assistenza tecnica relativa all'utilizzo della piattaforma, rivolto agli utenti beneficiari del servizio di interpretariato digitale.

L'assistenza tecnica dovrà, su richiesta, supportare gli utenti sordi e/o con disabilità uditiva nelle diverse fasi di utilizzo del servizio, quali l'installazione di eventuale software necessario alla fruizione del servizio, test diagnostici audio/video preliminari all'evento di interpretariato con collegamento da remoto, fornendo consulenza tecnica e indicazioni in caso di problemi tecnici durante la fruizione del servizio, anche relativamente ai diversi supporti informatici (smartphone, PC, tablet, ecc.) utilizzati dagli utenti.

Al fine di garantire la continuità del servizio e l'autonomia dell'utilizzatore nella fruizione dello stesso, il Fornitore potrà anche mettere a disposizione video esplicativi sull'utilizzo pratico del servizio disponibili sia su app che sul web.

Il Fornitore si impegna a garantire il servizio di Help desk attivo dalle 9:00 alle 18:00, per 5 giorni settimanali (dal lunedì al venerdì).

8.2 Monitoraggio e filtraggio delle chiamate

Ai fini della remunerazione del servizio, il Fornitore dovrà attivare un servizio di monitoraggio delle modalità e ambiti di utilizzo del servizio, anche attraverso un sistema di filtraggio delle chiamate/videochiamate distinguendo quelle afferenti ai servizi pubblici e di pubblica utilità erogati dagli enti della Regione Emilia-Romagna (il cui costo sarà a carico della Regione Emilia-Romagna, sulla base del prezzo offerto dal Fornitore aggiudicatario a seguito della presente procedura di gara) da quelle afferenti ambiti diversi da quelli sopra menzionati (che saranno a carico dell'utilizzatore).

Nell'Offerta tecnica da allegare in gara l'operatore economico dovrà descrivere le modalità tecniche con cui attiverà tale sistema di filtraggio delle chiamate e delle modalità con cui l'utilizzatore sarà informato se la chiamata sia a titolo gratuito (ossia a carico del sistema regionale) o a titolo oneroso (a carico dell'utilizzatore stesso).

8.3 Servizio di reportistica

In forza del carattere sperimentale, dell'oggetto e della finalità del servizio descritti nel presente Capitolato tecnico, il Fornitore dovrà produrre ed inviare report periodici sull'andamento del servizio. Tale reportistica dovrà essere in formato digitale ed elaborata sulla base di un template concordato tra le parti (Area regionale competente e Fornitore) e dovrà contenere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, dati quali-quantitativi relativi al numero di utenti registrati che hanno usufruito del servizio, numero di chiamate effettuate durante il periodo di riferimento dai singoli utenti, ambiti di utilizzo, modalità di erogazione del servizio (VRS o VRI), modalità di comunicazione, durata delle chiamate, suddivisione territoriale e fasce di età degli utenti, ecc..

Il Fornitore garantirà la produzione di un report ogni sei mesi durante il primo anno e, dal secondo anno in poi, con cadenza annuale, fermo restando che l'Area regionale competente si riserva la facoltà di modificare, nel corso dell'appalto, la periodicità dell'attività di reportistica richiesta.

I report prodotti saranno indispensabili per la rendicontazione dei servizi erogati nonché per la valutazione di eventuali interventi in itinere atti a migliorarne l'efficacia.

La Direzione si riserva di richiedere al Fornitore ulteriore reportistica (ad esempio tabulati sulle chiamate effettivamente gestite) ai fini della verifica sulla fatturazione prodotta.

8.4 Customer satisfaction

Nell'ottica di ottimizzare il risultato della sperimentazione e adottare eventuali misure correttive volte ad aumentare il grado di soddisfazione dei beneficiari, il Fornitore dovrà progettare e implementare, tramite piattaforma, un sistema di valutazione del servizio erogato da parte degli utilizzatori al termine della videochiamata.

La misurazione del livello di soddisfazione e gradimento dovrà tenere in considerazione diversi elementi qualitativi come la facilità d'uso della piattaforma, il gradimento verso l'interprete scelto o assegnato automaticamente in base alla disponibilità, e il servizio offerto in generale, anche eventualmente permettendo all'utilizzatore di lasciare feedback/commenti personalizzati.

Con periodicità che sarà predefinita in accordo con l'Area regionale competente, il Fornitore dovrà raccogliere, analizzare e presentare i risultati che emergeranno dalla somministrazione dei

sondaggi, suggerendo anche eventuali azioni di miglioramento tese ad aumentare il livello di gradimento del servizio e a soddisfare le aspettative degli utilizzatori.

9. AVVIO APPALTO

Data la particolare natura del servizio oggetto del Contratto è prevista una fase propedeutica all'avvio del servizio tra il Fornitore aggiudicatario e la Direzione, necessaria a definire alcuni aspetti gestionali del servizio e ad integrare e dettagliare alcune caratteristiche del servizio, in conformità a quanto riportato dal Capitolato tecnico e dall'offerta del Fornitore.

Il Fornitore ha l'obbligo di programmare l'incontro entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta della Direzione contraente.

Quanto concordato tra il Fornitore e la Direzione contraente, nel corso di uno o più incontri propedeutici all'avvio dell'appalto, dovrà risultare da un apposito verbale sottoscritto da entrambe le parti che dovrà contenere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti elementi:

- data effettiva di avvio del servizio;
- budget iniziale di minuti da assegnare a ciascun utente per usufruire del servizio nei primi sei mesi di attività;
- elenco degli operatori economici che erogano uno o più servizi pubblici e di pubblica utilità tra quelli ricompresi nella sperimentazione regionale, con i quali il Fornitore ha in corso uno o più contratti per l'erogazione gratuita di servizi di interpretariato digitale per utenti sordi e/o con disabilità uditiva;
- periodicità con cui il Fornitore dovrà raccogliere, analizzare e presentare i risultati che emergeranno dalla somministrazione dei sondaggi nell'ambito dell'attività di customer satisfaction.

Qualunque variazione a quanto contenuto nel verbale di avvio del servizio dovrà essere formalizzata mediante atto scritto controfirmato dalle parti.

10. TUTELA DELLA PRIVACY

Il servizio di interpretariato digitale dovrà essere erogato nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, in termini di misure di sicurezza, tecniche e organizzative volte a garantire la riservatezza degli utenti beneficiari, come previsto dalla vigente normativa di settore (Regolamento (UE) 2016/679 e D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.).

Il Fornitore è tenuto a adottare sistemi, anche eventualmente crittografati, che impediscano all'interprete udente, laddove possibile, di conoscere dati riservati o sensibili della persona sorda, richiesti dall'interlocutore durante la comunicazione.

Il Fornitore si impegna a introdurre in particolare misure tecniche ed organizzative adeguate contro la distruzione accidentale o illecita dei dati personali trattati, contro la relativa perdita accidentale, alterazione, divulgazione non autorizzata o illegale.

Il Fornitore si impegna altresì a comunicare tempestivamente qualsiasi violazione della sicurezza che minacci la riservatezza dei suddetti dati e di cui sia venuto a conoscenza, in attuazione di idonee procedure di sicurezza volte ad evitare l'accesso di persone non autorizzate ai dati personali o ai mezzi per il trattamento, e ad assicurare che le persone autorizzate all'accesso a tali dati siano in grado di rispettare e mantenere la riservatezza e la sicurezza degli stessi.

L'utilizzo dei dati personali sarà possibile solo per le finalità consentite dalla normativa in materia.

Il Fornitore si obbliga a dare evidenza agli utenti nell'informativa di cui all'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 del trattamento dei dati personali effettuato dall'Amministrazione contraente, per finalità legate alle verifiche sull'esecuzione del contratto.

Tutti gli interpreti coinvolti nel servizio, nello svolgimento dell'attività di interpretariato oggetto della presente procedura dovranno infine attenersi a quanto previsto dai Codici deontologici eventualmente esistenti per le Associazioni di categoria di appartenenza (ad esempio Associazione di categoria degli interpreti LIS) ed essere espressamente autorizzati al trattamento dei dati personali.

11. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di interpretariato digitale in favore di persone sorde o con disabilità uditiva residenti nel territorio regionale, erogato per gli ambiti di utilizzo di cui al paragrafo 6 del presente Capitolato tecnico, sarà remunerato sulla base dei prezzi offerti dal Fornitore aggiudicatario per le voci di seguito riportate:

- **Canone annuo**, volto a remunerare i costi di gestione del servizio (ivi inclusa la messa a disposizione della piattaforma e l'operatività della stessa);
- **Prezzo una tantum** corrisposto una sola volta all'attivazione di ciascun account utente;
- **Prezzo in €/minuto** corrisposto per ogni minuto di effettivo utilizzo del servizio di interpretariato; eventuali tempi d'utilizzo della piattaforma per la prenotazione e la disdetta di

appuntamenti con l'interprete o per l'attesa non verranno considerati ai fini della rendicontazione delle spese.

Si ribadisce che i costi per l'utilizzo del servizio in ambiti non ricompresi nel paragrafo 5 del presente Capitolato tecnico, nonché le chiamate effettuate dall'utente oltre il budget di minuti assegnato per le chiamate ricomprese negli ambiti della sperimentazione, saranno a carico dell'utente stesso; l'operatore economico partecipante alla procedura di gara dovrà pertanto allegare in gara (nell'Offerta economica) un tariffario contenente i prezzi unitari al minuto per la gestione delle chiamate escluse dall'ambito della sperimentazione. Al fine di discernere gli ambiti di utilizzo, come già detto nei precedenti paragrafi, il Fornitore dovrà attivare un sistema di filtraggio delle chiamate.