

PROCEDURA APERTA SOPRA SOGLIA COMUNITARIA, SUDDIVISA IN DUE LOTTI, PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE, INTERPRETARIATO E TRADUZIONE OCCORRENTE ALLE STRUTTURE DELL’AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI DI TRENTO; **LOTTO 1**

SCHEMA DI OFFERTA TECNICA - **LOTTO 1**
 Servizio di mediazione linguistico culturale

L’*Offerta tecnica* è costituita da una **RELAZIONE TECNICA** illustrativa dei servizi offerti, redatta in modo coerente con le prestazioni richieste in capitolato e gli elementi oggetto di valutazione.

Si consiglia di redigere la relazione seguendo lo “schema di risposta” sotto riportato, utilizzando un carattere non inferiore a 11 e contenendo le pagine in un numero inferiore a 30 (nel computo non sono compresi copertina e indice).

Nel caso in cui il numero di pagine della Relazione Tecnica sia superiore a quello stabilito ovvero la relazione non rispetti lo schema proposto, la commissione procederà comunque a valutare le pagine eccedenti e/o gli elaborati redatti in forma libera. Tuttavia, si evidenzia che la commissione ha il potere di attribuire i punteggi non solo sulla base dell’intrinseco contenuto sostanziale dell’offerta tecnica, ma anche della sua mole e della sua chiarezza espositiva e che rientra nell’ambito dei poteri tecnico-discrezionali della commissione verificare se lo scritto vada considerato prolisso e inutilmente ripetitivo di concetti (e dunque meritevole di conseguire un basso punteggio), ovvero valutare se la lunghezza dell’esposizione abbia contribuito a chiarire aspetti effettivamente meritevoli di trattazione.

La mancanza di una o più delle parti di offerta tecnica indicate comporta l’attribuzione di un punteggio pari a zero nell’elemento di valutazione di riferimento.

Come indicato nei criteri di valutazione e nello “schema di offerta”, non è ammessa la presentazione di demo; l’eventuale sua allegazione non sarà presa in considerazione dalla commissione.



OHSAS 18001:2007

Si precisa infine che nello schema di risposta qui proposto non sono riportati per esteso gli elementi oggetto di valutazione da parte della commissione né i criteri che seguirà la stessa; tali indicazioni si trovano al documento “Elenco criteri di valutazione – LOTTO 1” al quale pertanto si rimanda.

SCHEMA DI RISPOSTA - RELAZIONE TECNICA

PREMESSA: indicazione procedura di gara e lotto.

PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE: indicazione dei dati identificativi del soggetto/i munito/i dei necessari poteri che sottoscrive l’offerta per il concorrente.

OFFERTA TECNICA

1. ORGANIZZAZIONE

- 1.1. Struttura organizzativa dedicata al servizio: **descrizione**
- 1.2. Logiche e modalità di direzione del servizio, di organizzazione del lavoro e di coordinamento del gruppo dei mediatori (con riferimento alla gestione dell’attività sia programmata che urgente): **descrizione**.
- 1.3. Modalità di reclutamento e di gestione delle risorse umane, anche in relazione alle modalità di sostituzione del personale in caso di malattie, ferie, scioperi, ecc., procedure finalizzate a garantire la continuità dei mediatori impiegati e politiche per il contenimento del turn over: **descrizione**.
- 1.4. Modalità di gestione delle comunicazioni fra appaltatore e APSS e tempestività di risposta alle segnalazioni di servizio provenienti da APSS: **descrizione**.
- 1.5. Modalità di gestione di un intervento di mediazione linguistico culturale dal momento del ricevimento della richiesta alla fatturazione finale, illustrando anche le metodologie e le tecniche di intervento adottate dai mediatori nella comunicazione con i pazienti stranieri: **descrizione**.
- 1.6. Flessibilità organizzativa e adattamento alle diverse esigenze di APSS: **descrizione**.

2. SPECIFICHE DELL’INTERVENTO DI PERSONA

- 2.1. Lingue aggiuntive intervento di persona: **indicazione** numero offerto e **specificazione** delle lingue.
- 2.2. Tempistica migliorativa intervento urgente: **indicazione** tempistica.
- 2.3. Possibilità di scelta del mediatore da parte di APSS tra almeno due mediatori per ognuna delle lingue offerte: **SI / NO**.

3. SPECIFICHE DELL’INTERVENTO TELEFONICO



OHSAS 18001:2007

- 3.1. Tempistica migliorativa del tempo di attesa per l'avvio della comunicazione con l'interprete: **indicazione** tempistica in secondi.
- 3.2. Semplicità di utilizzo per l'operatore di APSS ed intuitività del sistema telefonico di interpretariato: **descrizione**;
- 3.3. Lingue offerte: **indicazione** numero lingue offerte e **specificazione** delle lingue;
- 3.4. Possibilità di svolgere l'intervento telefonico anche in modalità videochiamata e videoconferenza (da effettuarsi tramite smartphone e/o notebook e/o PC fissi e portatili e/o altri supporti), nel rispetto della normativa sulla privacy: **SI/NO**
4. PIANO DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO MEDIATORI
 - 4.1. Piano di formazione e aggiornamento mediatori: **descrizione**.
5. PERSONALE IMPIEGATO
 - 5.1. Esperienza pregressa mediatori in attività di mediazione linguistico culturale in ambito sanitario: **indicazione** voce corretta tra quelle riportate:
 - a) Da 1 anno a 3 anni per tutti i mediatori impiegati per la mediazione di persona;
 - b) Da 1 anno a 3 anni per tutti i mediatori impiegati nel servizio (intervento di persona e telefonico)
 - c) almeno 3 anni per tutti i mediatori impiegati per la mediazione di persona e almeno 1 anno per tutti i mediatori impiegati per la mediazione telefonica
 - d) Almeno 3 anni di esperienza per tutti i mediatori impiegati nel servizio (intervento di persona e telefonico)
 - e) Nessuna delle precedenti
 - 5.2. Titoli formativi mediatori: possesso diploma di laurea in mediazione linguistico culturale e/o attestazione di corsi di formazione specifica per la mediazione linguistico culturale in ambito sanitario: **indicazione** voce corretta tra quelle riportate:
 - a) requisito in possesso di tutti i mediatori impiegati nella mediazione di persona;
 - b) requisito in possesso di tutti i mediatori impiegati nell'appalto;
 - c) nessuna delle precedenti.
 - 5.3. Utilizzo di mediatori per l'intervento telefonico che siano impiegati, nell'ambito del presente appalto, anche per l'intervento di persona: **SI/NO**.
6. SISTEMA INFORMATIVO
 - 6.1. Sistema informativo di gestione delle prenotazioni: **descrizione** (come indicato nei criteri di valutazione, *il concorrente deve descrivere nella relazione l'intera procedura*



OHSAS 18001:2007

di gestione delle prenotazioni (comprensiva di inserimento della tempistica e della valutazione dell'intervento, secondo quanto richiesto all'art. 15 del capitolato tecnico), specificando i singoli passaggi/fasi che l'operatore di APSS dovrà seguire, nonché i tempi necessari per le varie le operazioni. A tal fine, il concorrente può avvalersi anche di screenshot rappresentativi; non è ammessa la presentazione di demo).

6.2. Possibilità di visionare e gestire le prenotazioni attive a livello di intera Unità Operativa/Servizio e non solo da parte del singolo operatore che effettua la prenotazione: **SI/NO**.

6.3. Sistema informativo per gestione dati statistici: **descrizione** (come indicato nei criteri di valutazione, *Il concorrente deve descrivere nella relazione la soluzione proposta indicando i singoli passaggi/fasi da seguire, i dati e le informazioni raccolte, modalità di estrazione, frequenza di aggiornamento dei dati, ecc. A tal fine, il concorrente può avvalersi anche di screenshot rappresentativi; non è ammessa la presentazione di demo).*

7. Possesso di certificazioni

7.1. Certificazione in materia di conciliazione famiglia/lavoro, **indicazione** della voce corretta tra:

- a) NO
- b) SI, Family Audit o equivalente
- c) SI, Family Audit Executive o equivalente

L'equivalenza deve essere dimostrata dall'operatore economico offerente mediante la presentazione di una **relazione che compari le due certificazioni** (o, meglio, le norme che presidiano l'ottenimento delle due certificazioni di cui si afferma l'equivalenza): in difetto non sarà attribuito punteggio.

Nel caso in cui l'offerente produca copia semplice delle certificazioni non accompagnata da specifica indicazione circa il relativo possesso nella relazione di cui al presente schema, la stessa è ritenuta valida ai fini dell'attribuzione del punteggio: in caso di aggiudicazione sarà richiesta – entro 30 giorni - la produzione dei certificati in originale o in copia conforme all'originale. Nel caso in cui una o più delle certificazioni richieste non sia prodotta nel termine indicato si procede all'annullamento dell'aggiudicazione, all'incameramento della cauzione provvisoria presentata ed alle segnalazioni alle competenti Autorità per gli accertamenti del caso. La Stazione appaltante procede, quindi, all'aggiudicazione al secondo classificato in graduatoria nel rispetto delle disposizioni del presente disciplinare.

8. Proposte qualitativamente migliorative del servizio, senza alcun onere aggiuntivo a carico di APSS: **descrizione**.



OHSAS 18001:2007