

### *Servizio di interpretariato/mediazione linguistica in consecutiva*

**Progetto E30 – “Promozione di canali legali di Ingresso in Italia - Misure pre-partenza e inserimento lavorativo di cittadini di Paesi Terzi” (FAMI 2021-2027 PROG-1116)**

#### **CAPITOLATO TECNICO**

#### **PREMESSA**

Il presente capitolato tecnico disciplina l'affidamento del servizio di interpretariato/mediazione linguistica in consecutiva nell'ambito del Progetto E30 – “Promozione di canali legali di Ingresso in Italia - Misure pre-partenza e inserimento lavorativo di cittadini di Paesi Terzi”, finanziato dal Fondo Asilo Migrazione e Integrazione (FAMI) 2021–2027.

Il progetto ha l'obiettivo di facilitare l'ingresso regolare per motivi di lavoro di cittadini di Paesi extra-UE, attraverso la cooperazione con le autorità competenti dei Paesi terzi e la realizzazione di percorsi di formazione pre-partenza, di natura professionale e civico-linguistica, finalizzati all'inserimento nel mercato del lavoro italiano. L'intervento contribuisce a: 1) sostenere la migrazione legale verso l'Italia, in funzione dei fabbisogni di professionalità rilevati e attraverso una gestione integrata dei flussi migratori 2) rafforzare e rendere più efficace la cooperazione tra l'Italia e i Paesi d'origine di cittadini non comunitari così da favorire percorsi migratori consapevoli e regolari 3) migliorare l'accesso a opportunità di lavoro legale in Italia, anche al fine di ridurre i rischi di marginalizzazione socio-economica 4) favorire - da parte del sistema delle imprese italiane - il reperimento da paesi terzi di manodopera con conoscenze di base civico-linguistiche e competenze professionali idonee a ricoprire i fabbisogni di professionalità espressi

L'intervento prevede di realizzare la formazione e l'inserimento in Italia di 3.500 lavoratori stranieri, di cui fino ad un massimo di 1.000 cittadini tunisini. Attualmente, le attività sono avviate in Tunisia, dove è stato siglato un protocollo tecnico tra Sviluppo Lavoro Italia (SLI) e l'Agenzia Nazionale per l'Impiego e il Lavoro Indipendente (ANETI). L'individuazione degli ulteriori Paesi coinvolti è in corso di definizione in relazione alla stipula di accordi bilaterali tra i Governi coinvolti e dei relativi protocolli tecnici con SLI.

SLI - in collaborazione con l'agenzia tecnica/ente del paese terzo organizza la selezione da parte delle imprese italiane dei cittadini stranieri da avviare alla formazione e supporta la gestione delle attività amministrative necessarie per l'ingresso in Italia dei destinatari delle attività di formazione che dovessero concludere con esito positivo i percorsi formativi.

Al fine di garantire un'efficace comunicazione principalmente durante i colloqui di selezione, che si svolgeranno nelle principali lingue veicolari (inglese, francese o spagnolo) o nelle lingue madri dei candidati e di fornire eventuale supporto linguistico per la gestione delle procedure d'ingresso in Italia e di inserimento lavorativo, si richiede l'attivazione di un servizio di interpretariato/ mediazione linguistica in consecutiva nelle seguenti combinazioni linguistiche: italiano/francese/arabo/italiano; italiano/inglese/italiano; italiano/hindi/italiano; italiano/russo/italiano; italiano/spagnolo/italiano, nonché in eventuali altre lingue o dialetti che potranno essere individuati nel corso del progetto. Il servizio dovrà essere attivato su richiesta, secondo un calendario concordato.

## 1. DEFINIZIONE DELL' OGGETTO DELL'APPALTO

### 1.1 *Oggetto del servizio*

Il servizio richiesto consiste principalmente nell'erogazione di interpretariato/mediazione linguistica in consecutiva durante gli incontri di selezione dei candidati da inserire nei percorsi di formazione pre-partenza per il successivo inserimento lavorativo. L'interprete/mediatore facilita la comunicazione, mantenendo fedeltà e neutralità e chiarisce eventuali malintesi culturali o linguistici.

Il servizio di mediazione linguistica e interpretariato potrà essere richiesto, oltre che in occasione dei colloqui di selezione dei candidati, anche per:

- la partecipazione a incontri istituzionali con i Paesi partner, qualora se ne ravvisi la necessità da parte della Stazione Appaltante;
- fornire supporto linguistico per la gestione delle procedure d'ingresso in Italia e di inserimento lavorativo.

**Lingue richieste:** arabo, francese, hindi, italiano, inglese, russo, spagnolo, nonché eventuali altre lingue o dialetti che potranno essere individuati nel corso del progetto

**Modalità:** Interpretariato in consecutiva

**Totali ore previste:** minimo 2.700 ore

**Periodo di erogazione:** dalla data di sottoscrizione del contratto al 31 dicembre 2027

**Output attesi:**

- Supporto linguistico durante gli incontri di selezione, secondo programmazione congiunta definita tra le Agenzie partner dei Paesi terzi, le imprese italiane e SLI.
- Supporto linguistico durante gli incontri istituzionali con i partner dei Paesi terzi secondo programmazione congiunta definita tra le Agenzie partner dei Paesi terzi e SLI.
- Supporto linguistico per la gestione delle procedure d'ingresso in Italia e di inserimento lavorativo secondo richieste di SLI.

Le ore richieste non saranno continuative, ma distribuite su sessioni occasionali da remoto, sulla base delle fasi di selezioni previste dal progetto.

### 1.2 *Durata e importo del servizio*

La durata complessiva del servizio è fissata dalla sottoscrizione del contratto al 31 dicembre 2027, in linea con il cronoprogramma del Progetto E30 – “Promozione di canali legali di ingresso in Italia - Misure pre-partenza e inserimento lavorativo di cittadini di Paesi Terzi”. Il servizio sarà attivato in forma flessibile e frazionata, secondo il calendario delle sessioni di selezione programmato con ANETI, le imprese italiane e gli operatori del progetto.

Il contratto si concluderà anticipatamente qualora l'importo contrattuale venga esaurito prima della scadenza contrattuale (31/12/2027).

Non è prevista proroga automatica del contratto. Eventuali estensioni temporali saranno valutate solo in presenza di giustificate esigenze progettuali, compatibilmente con i limiti di spesa e con la disponibilità di fondi FAMI residui.

Il contratto sarà a canone orario, su richiesta, con pagamento a consuntivo delle ore o frazioni di ore effettivamente prestate, previa validazione da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto.

Trattandosi di un contratto a consumo, si specifica che l'importo massimo contrattuale previsto per l'erogazione del servizio è pari a € 81.967,00 (ottantunomilanovecentosessantasette/00) al netto di IVA e al lordo di ogni eventuale onere, comprensivi delle attività necessarie per il buon funzionamento del servizio: coordinamento, monitoraggio e amministrazione.

Si precisa quanto segue in merito ai criteri di calcolo delle prestazioni:

- **Riconoscimento minimo:** per ciascun intervento sarà garantita una base minima pari a 30\_minuti, anche qualora la durata effettiva del colloquio sia inferiore.
- **Frazioni di ore:** per interventi superiori ai 30 minuti, il riconoscimento avverrà secondo il seguente schema:
  - da 31 a 45 minuti: arrotondamento per difetto, con riconoscimento di 30 minuti;
  - da 46 a 60 minuti: arrotondamento per eccesso, con riconoscimento di 1 ora.
- **Cancellazione dell'intervento:** in caso di annullamento con preavviso inferiore a 2 ore, sarà comunque riconosciuta un'indennità pari a 30 minuti.
- **Mancata presentazione (No Show):** qualora il candidato non si presenti e la connessione alla videoconferenza risulti già attiva, sarà riconosciuta un'indennità pari a 30 minuti.

## 2. DESCRIZIONE E REQUISITI DEL SERVIZIO

### 2.1 *Luogo di svolgimento delle attività richieste*

Il servizio di interpretariato/mediazione linguistica sarà erogato principalmente da remoto. Per esigenze di progetto, potrebbe essere previsto il servizio in presenza, su Roma.

### 2.2 *Modalità di esecuzione*

Il servizio di mediazione linguistica/interpretariato sarà svolto in modalità **consecutiva**, secondo le esigenze progettuali e organizzative di Sviluppo Lavoro Italia. Il servizio sarà generalmente erogato in **modalità online**; occasionalmente potrà essere richiesto lo svolgimento del servizio in **presenza**, in relazione alla natura dell'attività da supportare.

#### a) *Servizi da remoto*

La modalità ordinaria di erogazione è da remoto, mediante piattaforme digitali (preferibilmente Microsoft Teams), per garantire il supporto linguistico durante lo svolgimento di:

- colloqui individuali di selezione dei candidati, secondo un calendario condiviso tra SLI, le imprese italiane e le Agenzie partner dei Paesi terzi;
- incontri istituzionali online tra SLI e i partner esteri;
- eventuale attività di supporto linguistico connesse alla gestione delle procedure di ingresso in Italia e di inserimento lavorativo, ove realizzabili a distanza.

Il calendario delle attività sarà definito e comunicato all'ente incaricato con almeno 7 giorni di anticipo, al fine di garantire un'adeguata programmazione del servizio e la disponibilità delle risorse linguistiche necessarie. Resta inteso che, per ciascuna richiesta di attivazione, dovrà essere rispettato un preavviso minimo di 48 ore.

La richiesta di attivazione del servizio sarà trasmessa via e-mail all'indirizzo del coordinatore del servizio, indicato dal fornitore all'avvio della collaborazione. Ogni comunicazione conterrà le seguenti informazioni:

- data, orario e durata prevista dell'intervento;

- lingua richiesta;
- modalità di svolgimento (remoto/in presenza);
- eventuali specifiche tecniche o organizzative.

La conferma dell'intervento avverrà a cura del fornitore, tramite e-mail di accettazione.

La durata effettiva degli interventi, utile ai fini della rendicontazione, sarà desunta dai registri di presenza generati automaticamente dalla piattaforma utilizzata per la videoconferenza.

In caso di *no show* o cancellazione con preavviso inferiore a 2 ore, il fornitore dovrà invierà al DEC un report alla fine dell'incontro indicando le motivazioni del mancato svolgimento del colloquio.

In merito ai criteri di calcolo delle prestazioni si rimanda a quanto disposto nel paragrafo *1.2 Durata e importo del servizio* del presente capitolo tecnico.

Il prestatore dovrà garantire una dotazione tecnica adeguata (connessione stabile, microfono e cuffie professionali, ambiente silenzioso) e la disponibilità a operare in fasce orarie da concordare, tenendo conto del fuso orario e delle esigenze organizzative delle Agenzie dei Paesi terzi e delle imprese italiane.

### **b) Servizi in presenza**

Potranno essere, in via straordinaria, richiesti interventi in presenza, principalmente su Roma, per incontri istituzionali formali programmati tra SLI e le delegazioni estere in Italia.

Tali richieste saranno comunicate da SLI con congruo anticipo luogo, data e durata dell'attività. Il prestatore dovrà garantire disponibilità logistica e puntualità

Non sono previsti rimborsi/ indennità in caso di svolgimento dell'attività in presenza.

Non sussistono rischi interferenziali o specifiche esigenze di sicurezza ambientale.

### **Qualità del servizio e materiali a supporto**

Per assicurare la qualità del servizio e la piena comprensione dei contenuti trattati, SLI fornirà in formato digitale i materiali a supporto dell'attività di interpretariato (glossari settoriali, profili professionali richiesti, tracce dei colloqui, materiali relativi alla normativa sull'ingresso e soggiorno per motivi di lavoro)

Gli interpreti dovranno possedere comprovata familiarità con il lessico tecnico settoriale di riferimento (es. edilizia, agricoltura, logistica, ristorazione, meccanica, ecc.) nonché con i temi dell'inclusione socio-lavorativa e della migrazione regolare.

A titolo esemplificativo, i colloqui potranno prevedere:

- presentazione dell'impresa (tradotta nella lingua del candidato);
- presentazione del candidato e del proprio percorso;
- intervista tecnica con verifica delle competenze e motivazioni;
- valutazione delle soft skills, incluse eventuali conoscenze linguistiche.

### **Principi etici e obblighi di riservatezza**

L'interprete/mediatore dovrà operare nel rispetto del principio di neutralità, assicurando accuratezza terminologica, riservatezza e coerenza culturale. Il mancato rispetto delle tempistiche o delle modalità concordate sarà oggetto di monitoraggio da parte del gruppo di progetto.

L'interprete/mediatore, inoltre, dovrà impegnarsi alla riservatezza e protezione dei dati personali.

L'affidamento del servizio comporta per il fornitore prescelto l'assunzione dell'impegno alla riservatezza in merito a tutte le informazioni acquisite nel corso dell'esecuzione del servizio, comprese quelle riferite ai candidati, ai colloqui e ad ogni altro dato o documento trattato.

Il fornitore sarà tenuto a trattare i dati personali di cui venga a conoscenza nell'ambito dell'esecuzione del servizio esclusivamente per le finalità connesse all'esecuzione stessa e nel pieno rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679, dal D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., nonché dalle indicazioni specifiche che potranno essere fornite da Sviluppo Lavoro Italia s.p.a.

Il fornitore sarà ritenuto responsabile del rispetto degli obblighi di riservatezza e protezione dei dati da parte dei propri dipendenti e collaboratori. Il ricorso a subappaltatori dovrà essere preventivamente autorizzato da Sviluppo Lavoro Italia.

L'obbligo di riservatezza permane anche dopo la cessazione del contratto, senza limiti temporali, salvo diverso obbligo di legge.

### 3. REQUISITI DELL'OPERATORE ECONOMICO

L'operatore economico dovrà garantire la disponibilità di interpreti con esperienza documentata nella mediazione linguistica e nell'interpretariato in consecutiva, maturata preferibilmente in contesti quali:

- iniziative legate alla migrazione legale e all'inserimento socio-lavorativo
- inclusione sociale,
- progetti di cooperazione internazionale.

#### Competenze Linguistiche e Tecniche Richieste

- Padronanza operativa delle lingue richieste, con almeno una delle lingue a livello madrelingua o equivalente (QCER C2).
- Conoscenza approfondita del lessico tecnico-settoriale (es. logistica, edilizia, agricoltura, turismo, commercio, meccanica).
- Familiarità con le tematiche relative alla migrazione legale e all'inserimento socio-lavorativo.
- Capacità di utilizzo delle principali piattaforme di videoconferenza e strumenti digitali per la comunicazione a distanza.

#### Esperienza Professionale

- Aver svolto attività analoghe per enti pubblici o nell'ambito di progetti finanziati con fondi europei.
- Possesso di referenze o attestazioni di servizio rilasciate da precedenti committenti pubblici o privati.

#### Ulteriori Criteri di Selezione

- Possesso di certificazioni professionali riconosciute nel settore dell'interpretariato e della mediazione linguistica.
- Capacità di lavorare in team multidisciplinari e in contesti multiculturali.
- Flessibilità oraria e capacità di risposta tempestiva alle richieste di servizio.
- Eventuale conoscenza di ulteriori lingue o dialetti rilevanti per il progetto.

Il fornitore si impegna a sostituire il mediatore/interprete su richiesta della stazione appaltante.