

+

<b>BANDO</b> <b>Servizio Sistema Integrato Servizi Sociali</b>	<b>ALLEGATO 2</b> <b>Offerta Tecnica</b>
-------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------

## ALLEGATO 2 – OFFERTA TECNICA

**La busta “B” DENOMINATA “Offerta tecnica” PROCEDURA APERTA , INDETTA AI SENSI DEL D. LGS. n. 163/06, PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI AVVIO E SPRIMENTAZIONE SUL TERRITORIO PUGLIESE DEL SISTEMA DI SRVIZI DI SUPPORTO ALLA MOBILITA’ DI PRSONE NON VEDENTI E IPOVEDENTI TRAMITE TELFONIA MOBILE**

**Nel Plico “B”- dovrà essere contenuta la documentazione relativa all’offerta tecnica.**

L’offerta dovrà consistere in un *progetto esecutivo* costituito da tutti gli elementi atti a definire compiutamente ed in modo univoco le attività da realizzare, sotto il profilo strategico, degli obiettivi, qualitativo, quantitativo, organizzativo, degli strumenti di gestione e controllo qualità, temporale.

In particolare, il progetto esecutivo del soggetto proponente deve contenere le seguenti indicazioni:

1. Metodologie che il soggetto proponente intende adottare per l’implementazione delle attività;
2. Piano operativo esecutivo con indicazione delle risorse umane necessarie per ciascuna delle attività indicate nel paragrafo n. 2, in termini di giorni di lavoro per ruolo professionale;
3. Caratteristiche del servizio in termini di ore giornaliere di apertura del Call center, gestione contemporanea di utenti e tempo di risposta alla chiamata;
4. Descrizione di eventuali servizi aggiuntivi.

Per quanto concerne specificatamente la componente tecnologica per la realizzazione dell’intervento, il progetto tecnico del soggetto proponente deve contenere le seguenti indicazioni:

- 3.1 Descrizione tecnica delle infrastrutture hardware e software, necessarie come pre-requisito per la realizzazione di tutte le attività del sistema di servizi riportati nel punto 2, in forma di documentazione tecnica essenziale, con indicazione delle principali funzioni e delle possibilità e tecniche di personalizzazione ed integrazione con sistemi di terze parti.
- 3.2 Indicazione del livello di maturità ed affidabilità delle soluzioni hardware e software. In tal ambito, si invita a tener conto dell’opportunità di sviluppare le relative soluzioni in modalità open source: in caso contrario, si invita a motivare le relative scelte tecnologiche basate su soluzioni non di tipo “open source”.

**Ai fini dell’ammissibilità, il progetto tecnico presentato, a corredo dell’offerta economica, dovrà rispettare le seguenti prescrizioni e parametri:**

- le proposte progettuali devono comprendere tutti i servizi indicata al precedente punto 2;
- le attività progettuali ammissibili devono rientrare esclusivamente negli ambiti indicati al precedente punto 2;
- la durata del progetto di intervento di 24 mesi dalla stipula del contratto di affidamento;

- l'avvio della fase di sperimentazione del servizio deve essere previsto entro e non oltre il 6° mese di attività dalla stipula del contratto.

La ripartizione *indicativa* del budget della quale si dovrà tenere conto nell'elaborazione della proposta, è la seguente:

<b>Analisi della domanda di servizi di connettività sociale tramite telefonia mobile presso le persone non vedenti e ipovedenti</b>	<b>2.5%</b>
<b>Selezione dei destinatari del sistema di servizi</b>	<b>20%</b>
<b>Avvio e sperimentazione del sistema di servizi di supporto alla mobilità di persone non vedenti e ipovedenti tramite telefonia mobile</b>	<b>65%</b>
<b>Comunicazione del servizio presso gli utenti</b>	<b>10%</b>
<b>Monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza</b>	<b>2.5%</b>

Il progetto dovrà essere siglato in ogni pagina dal legale rappresentante. Ogni elaborato dovrà essere sottoscritto all'ultima pagina con firma per esteso ed in modo leggibile dal legale rappresentante. Nel caso di raggruppamento, il progetto dovrà essere siglato in ogni pagina da ciascun componente il raggruppamento e sottoscritto per esteso in modo leggibile, sempre da ciascun componente, all'ultima pagina di ciascun elaborato.

## **1. FINALITÀ ED OBIETTIVI DEL PROGETTO SAX**

Il Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie (DIT) della Presidenza del Consiglio dei Ministri, nell'ambito del programma "per lo sviluppo dei servizi a banda larga nelle Regioni del Mezzogiorno" a valere sulla delibera CIPE 83/2003, intende promuovere interventi di connessione sociale attraverso tre azioni progettuali attuate, nell'ambito degli APQ Società dell'Informazione, nelle 8 regioni del Mezzogiorno.

La Regione Puglia, in data 28 luglio 2005, ha sottoscritto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie (DIT), ed il Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA), il I Atto integrativo dell'Accordo di Programma Quadro "in materia di e-government e Società dell'Informazione nella regione Puglia", indicando, tra gli interventi da realizzare a valere sulle risorse stanziare dalle Delibere CIPE n. 83/2003 e n. 20/2004, l'intervento denominato "Progetto SAX: Sistemi avanzati per la connettività sociale".

Esso si inserisce in un più ampio quadro di iniziative per promuovere un maggiore utilizzo delle nuove tecnologie ICT nel Mezzogiorno tra i cittadini, e in particolar modo tra le fasce più deboli, avviate da parte delle Amministrazioni locali, della Regione e delle Amministrazioni centrali competenti.

L'obiettivo dell'intervento SAX è potenziare i progetti esistenti per avvicinare le persone diversamente abili, residenti nella regione Puglia, alle tecnologie dell'informazione e ridurre così il rischio di esclusione sociale. Tale obiettivo viene raggiunto attraverso la realizzazione di diverse azioni:

- 
- a) l'assegnazione di incentivi per l'acquisto di Personal Computer e di tecnologie assistive, progettati per rendere più agevole l'accessibilità ai sistemi informatici;
  - b) la diffusione della CNS per facilitare l'accesso ai servizi e-government erogati dalle Pubbliche Amministrazioni;
  - c) il finanziamento di progetti in grado di diffondere, attraverso il coinvolgimento del sistema associazionistico, l'uso degli strumenti informatici e delle tecnologie assistive per le persone diversamente abili e per i loro nuclei familiari con la creazione di "centri innovativi";
  - d) il potenziamento dell'uso della telefonia mobile per rispondere in tempo reale, in modo efficace e tempestivo, ai bisogni ed alle situazioni di emergenza e di grave criticità in cui possano venirsi a trovare soggetti diversamente abili.

In particolare, l'azione d) prevede anche "l'intervento a favore di persone non vedenti e ipovedenti tramite telefonia mobile".

---

## 2. OGGETTO DELL'APPALTO

Nell'ambito dell'attuazione dell'intervento Sax, azione d), "intervento a favore di persone non vedenti e ipovedenti tramite telefonia mobile", oggetto dell'appalto è l'affidamento - mediante bando di gara con procedura aperta e con valutazione di apposita commissione degli elementi indicati al successivo par. 5 - dell'avvio e sperimentazione sul territorio pugliese di un sistema di servizi di supporto alla mobilità di persone non vedenti e ipovedenti tramite telefonia mobile. Il sistema dovrà accompagnare i disabili negli spostamenti nell'ambiente circostante attraverso indicazioni puntuali e di facile comprensione ed inoltre fornirà una serie di servizi ausiliari.

Il servizio in appalto si articola nelle seguenti attività.

### **2.1 Analisi della domanda di servizi di connettività sociale tramite telefonia mobile presso le persone non vedenti e ipovedenti**

**Al fine dell'attuazione del progetto, si definirà un percorso di ricerca e di indagine della domanda presso i destinatari dei servizi in modo da incentrare l'intervento sugli effettivi bisogni degli utenti. Si realizzerà, quindi, un'analisi di dettaglio, indagando in modo più approfondito la domanda per capire chi sono, quali caratteristiche possiedono, quali comportamenti presentano i potenziali utenti che usufruiranno dei servizi in questione, e quali bisogni e priorità esprimono dal punto di vista della mobilità.**

## 2.2 Selezione dei destinatari del sistema di servizi

La selezione sarà rivolta ad individuare un numero di utenti pari a minimo 1000 unità. Il numero di utenti fruitori dei servizi potrà subire variazioni in aumento qualora il soggetto aggiudicatario del presente bando di gara nella propria proposta progettuale offra di servire un numero superiore di utenti.

**Il sistema di servizi è dedicato a persone non vedenti e ipovedenti in età compresa tra i 16/18 e i 65 anni, residenti in Puglia alla data di pubblicazione dell'avviso di selezione da almeno sei mesi, che si trovino nella situazione di handicap grave con una invalidità funzionale di tipo visivo, permanente o connessa a situazioni patologiche individuabili (art. 3 comma 3, Legge 104/1992).**

## 2.3 Avvio e sperimentazione del sistema di servizi di supporto alla mobilità di persone non vedenti e ipovedenti tramite telefonia mobile

L'avvio e la sperimentazione dell'erogazione riguarderà il sistema di servizi ad un numero minimo di utenti pari a 1000 unità tra non vedenti e ipovedenti:

- i. servizio di geolocalizzazione che consente all'utente di identificare la propria posizione e, se necessario, trasmetterla a terzi;
- ii. servizio di navigazione, attraverso l'attivazione di un sistema automatico vocale, per individuare il percorso pedonale per raggiungere la destinazione desiderata e per avere assistenza durante il tragitto verso la stessa;
- iii. servizio di navigazione pedonale guidata che consente all'utente di ricevere assistenza dedicata, tramite operatore di call center, alla mobilità verso la destinazione data;
- iv. servizio di telesoccorso attivato mediante richiesta di aiuto al call center che, rilevata la posizione dell'utente, lo richiamerà per offrire assistenza immediata. In caso di necessità, l'operatore contatterà i numeri indicati nella scheda informativa utente;
- v. servizio di individuazione dei maggiori punti di interesse lungo il tragitto. Il disabile viene identificato ed accede alle informazioni, potendo interagire con i contenuti sia effettuando specifiche richieste di approfondimento sia richiedendo l'identificazione dei servizi in zona (farmacie, mezzi di trasporto, bancomat, punti di ristoro, etc.).

In questo secondo caso il servizio guida il disabile al punto di interesse.

L'ARCHITETTURA DI SISTEMA PER L'EROGAZIONE DEL SISTEMA DI SERVIZI DI CUI SOPRA È COMPOSTA DA QUATTRO ELEMENTI: IL TELEFONO CELLULARE, IL SERVER CENTRALE, IL CALL CENTER E IL PORTALE TELEMATICO.

L'utente fruisce del sistema di servizi attraverso proprio telefono cellulare fornito di tecnologia idonea, ricevitore GPS interno/esterno, programma di sintesi vocale.

Il server centrale è depositario delle mappe pedonali e delle interfacce necessarie per l'interpretazione e gestione delle informazioni da e verso gli utenti e il call center. Esso, inoltre, supporta tutte le elaborazioni necessarie a generare i tragitti richiesti e le altre funzioni del sistema di servizi.

Il call center, grazie alla componente umana, permette di espletare funzioni aggiuntive e personalizzate per singolo utente rispetto a quanto già fornito tramite il server.

Il portale telematico costituisce ulteriore strumento di supporto alle diverse fasi di attivazione e erogazione del sistema di servizi fornendo all'utente la possibilità di gestire online operazioni ad esso funzionali.

IL SISTEMA DI SERVIZI SU DESCRITTO DOVRÀ RISPONDERE ALLE SEGUENTI CARATTERISTICHE

MINIME:

- copertura di tutto il territorio nazionale;
- margine di errore tollerabile nella geolocalizzazione, navigazione e individuazione dei punti di interesse pari a 15 m.;
- aggiornamento delle mappe pedonali due volte l'anno;
- call center aperto h 24 - 365 giorni/anno ;
- numero illimitato di risposte a richieste di servizio da parte dello stesso utente;
- nessun costo per l'utenza finale che sosterrà unicamente il costo di connessione al portale per il download del programma e dei suoi aggiornamenti, i costi di connessione al server centrale e quelli di chiamata al call center. (salvo nel caso in cui il call center sia dotato di numero verde)
- trasferimento del servizio su altro cellulare per l'utente, già iscritto al sistema di servizi, che ne faccia richiesta.

Inoltre, sono previste le seguenti attività di base funzionali all'erogazione del sistema di servizi descritto:

- creazione e alimentazione del database utenza contenente la scheda informativa utente con i dati utili alla gestione delle emergenze;
- creazione e gestione del portale telematico per l'attivazione e gestione da parte dell'utenza delle funzionalità del sistema di servizi;
- assistenza agli utenti per la registrazione e l'attivazione del sistema di servizi, online e non, compresa la compilazione della scheda informativa utente;
- assistenza all'utenza nelle fasi di installazione dell'applicativo e configurazione.

L'applicativo da fornirsi all'utente dovrà avere le seguenti caratteristiche tecnologiche e di usabilità:

- l'interfaccia utente dovrà essere molto intuitiva, chiara, efficace, per rendere il prodotto di facile utilizzo anche a persone inesperte;
- l'installazione del software e la configurazione del cellulare devono risultare semplici e accessibili;
- compatibilità con i principali programmi di sintesi vocale.

L'hardware necessario allo svolgimento del servizio è messo a disposizione dall'offerente ed è compreso nell'importo a base di gara.

L'offerente a conclusione dell'appalto consegnerà all'Amministrazione regionale i software relativi allo svolgimento del servizio, che potranno essere utilizzati dalla Regione.

#### **2.4. comunicazione del servizio presso gli utenti**

Tutte le attività saranno accompagnate da una costante azione di comunicazione, al fine di sensibilizzare i futuri utenti delle azioni e predisporre così un ambiente favorevole all'ottimale svolgimento delle attività.

Tale linea contemplerà attività tradizionali qualora pertinenti e significative (manifestazioni, depliant e locandine, incontri e convegni) ma verranno privilegiate campagne promozionali innovative, in maniera multimediale, che permettano un contatto diretto con gli utenti finali.

Verranno realizzati convegni aperti al pubblico con all'interno attività dimostrative - esplicative sulle potenzialità dei servizi.

L'operazione, mira anche a stimolare un coinvolgimento attivo dei partecipanti che saranno invitati a proporre delle iniziative per un ulteriore sfruttamento o miglioramento dei servizi in essere.

#### **2.5. monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza**

A garanzia dell'andamento ottimale del progetto e per la corretta riuscita della sperimentazione si effettueranno, durante l'erogazione del sistema di servizi, regolari indagini per la verifica del grado di soddisfacimento dell'utenza, della qualità delle prestazioni, dell'andamento dei servizi. A tal fine sarà elaborato un piano per il monitoraggio continuo degli utenti e dei loro bisogni.

L'Offerta tecnica non può richiamare altri elementi non contenuti nella documentazione presentata, che non saranno comunque valutati.

L'OFFERTA tecnica, di **non più di 60 cartelle**, dovrà essere presentata in un originale siglato in ogni pagina e firmato per esteso nell'ultima pagina dal legale rappresentante dell'Impresa o persona munita da comprovati poteri di firma la cui procura sia stata prodotta nella busta "A" - Documenti- e **due copie**.

All'Offerta tecnica dovranno essere allegati, **pena esclusione**, i curricula dei componenti del Gruppo di Lavoro proposto.

