



Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE PARI OPPORTUNITÀ
UFFICIO NAZIONALE ANTIDISCRIMINAZIONI RAZZIALI

CAPITOLATO TECNICO

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DI CONTACT CENTER E DI SUPPORTO ALL'UFFICIO NAZIONALE ANTIDISCRIMINAZIONI RAZZIALI. IMPORTO A BASE D'ASTA € 1.900.000,00 IVA ESCLUSA. - CIG 713662948E.

ALLEGATI AL PRESENTE CAPITOLATO:

ALLEGATO A: “Nota descrittiva del sistema informativo del Contact Center”.

ALLEGATO B: “Nota descrittiva delle infrastrutture hardware e software in dotazione al Contact Center”.

INDICE

1.	QUADRO GENERALE DI RIFERIMENTO	4
2.	I DATI DEL BIENNIO 2015-2016.....	5
3.	OGGETTO DELLA GARA	6
3.1	PUNTO DI CONTATTO NAZIONALE.....	6
3.2	ELABORAZIONE E TRATTAZIONE DEI CASI.....	7
3.3	MONITORAGGIO E REPORTING	7
3.4	COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE.....	7
3.5	FORMAZIONE	8
4.	CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO	8
4.1	ATTIVITÀ DEL PUNTO DI CONTATTO NAZIONALE	9
4.2	ELABORAZIONE E TRATTAZIONE DEI CASI.....	9
4.3	MONITORAGGIO E REPORTING	10
4.4	COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE.....	11
4.5	FORMAZIONE	11
5.	GESTIONE APPLICATIVA.....	12
5.1	MANAGEMENT E MANUTENZIONE DEL SISTEMA.....	13
6.	HOSTING DEL SISTEMA	13
7.	LIVELLI DI SERVIZIO E INDICI DI QUALITÀ'.....	14
8.	PIANO DI ESECUZIONE	17
9.	DOTAZIONI MINIME SEDE CONTACT CENTER.....	17
10.	GRUPPO DI LAVORO	17

1. QUADRO GENERALE DI RIFERIMENTO

In attuazione della Direttiva 2000/43/CE, del 29 giugno 2000, che stabilisce il principio della parità di trattamento fra le persone indipendentemente dalla razza e dall'origine etnica, è stato istituito, con Decreto legislativo n.215 del 2003, l'Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali (d'ora in avanti UNAR) presso il Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Compito fondante dell'UNAR è di prevenire, monitorare e contrastare la discriminazione basata sulla razza e l'origine etnica.

Nei vari anni di attività, l'UNAR ha svolto un ruolo di garanzia dell'eguaglianza sostanziale di tutti, indipendentemente dal tratto delle differenze che possono caratterizzare ciascuno, attraverso una particolare attenzione alle vittime e ai vissuti di sofferenza che accompagnano le disparità di trattamento, svolgendo una costante azione di assistenza alle vittime e trattando i casi di discriminazione pervenuti mediante il Numero verde (800.9010101) o via web all'indirizzo www.unar.it.

Con il rafforzamento del suo impegno nel monitoraggio delle discriminazioni, l'UNAR ha constatato negli anni un continuo aumento delle denunce di discriminazione, sviluppando uno sforzo costante per l'emersione di quel numero oscuro di discriminazioni che, per molti e complessi motivi, non vengono colte dalle presunte vittime o, semplicemente, non vengono fatte uscire allo scoperto da chi ne subisce le conseguenze per effetto del cd. *under-reporting*. Allo stesso tempo, l'Ufficio ha ampliato il suo ambito di intervento estendendolo, per effetto di direttive ministeriali e atti di indirizzo strategico, agli altri ambiti della discriminazione, come quelli legati alle credenze religiose, alla condizione di disabilità, all'orientamento sessuale ed identità di genere, all'età, cercando di maturare una visione complessiva del fenomeno discriminatorio. E' bene anche evidenziare che l'Ufficio è l'organismo preposto, ai sensi dell'art. 4 della direttiva 2014/54/EU, alla tutela dei diritti riconosciuti ai lavoratori ed ai loro familiari nell'ambito della libera circolazione degli stessi

La prossimità con le vittime, elemento indispensabile per far emergere le discriminazioni, è stata favorita dall'avvio di accordi e protocolli di intesa tra l'UNAR, gli enti territoriali, ed il mondo dell'associazionismo, con l'obiettivo di costruire una Rete Nazionale Antidiscriminazione diffusa, dotata di una capillare presenza territoriale, capace di prevenire, monitorare e contrastare gli eventi discriminanti, la conoscenza degli strumenti di tutela e promuovere il diritto a non essere discriminati.

Le strategie di intervento attuate dell'UNAR sono state ampiamente validate anche in ambito internazionale ed europeo dai principali organismi di monitoraggio della promozione e protezione dei diritti umani che hanno visitato l'Italia incontrando le diverse amministrazioni centrali e periferiche impegnate su questi temi in ragione delle rispettive e specifiche competenze. La lunga attività ne ha ormai accreditato la conoscenza almeno presso gli addetti ai lavori e i diversi organismi con i quali collabora. L'ampio spettro di competenza lo predispone anche ad intercettare quotidianamente una grossa fetta del disagio sociale del Paese, esponendolo ad un afflusso di segnalazioni della più varia natura.

Gli operatori che lavorano presso il Contact Center sono, quindi, chiamati a svolgere e ad effettuare *in limine* una selezione tra ciò che rientra nella competenza istituzionale dell'UNAR (“casi pertinenti”) e ciò che invece è compito di altri enti o soggetti (“casi non pertinenti” come ad esempio la richiesta di informazioni o supporto per il rilascio dei permessi di soggiorno, la domanda di asilo, etc.). Comunque, anche le segnalazioni cd. “non pertinenti” dovranno essere prese in carico, ma esclusivamente per orientarle verso quei soggetti deputati ad intervenire in modo adeguato ed efficace su quelle specifiche problematiche. Invece, le altre ritenute di competenza, cd. “pertinenti”, dovranno essere accolte dando luogo all’apertura di una istruttoria. Ovviamente, in questa primissima fase, si dovrà parlare di “discriminazioni percepite”: infatti, in genere il segnalante si rivolge al Contact Center dichiarando di essere testimone o vittima di una violazione del principio di parità di trattamento relativamente ai diversi fattori di discriminazione di cui l’UNAR è competente. L’atteggiamento dell’operatore, di fronte a questa comunicazione, non potrà che essere improntato – da un lato – al massimo rispetto e accoglienza per il vissuto manifestato e – dall’altro – alla massima oggettività possibile per valutare in modo esatto la vicenda.

In materia esiste una copiosa legislazione internazionale, il cd. “*diritto antidiscriminatorio*”, posta a fondamento del principio di parità di trattamento che prevede adeguati mezzi di tutela contro i vari tipi di discriminazione. Questa normativa costituisce il primario punto di riferimento per il lavoro di decodifica svolto dagli operatori che sono chiamati a verificare la reale sussistenza della discriminazione “percepita”. Purtroppo il “diritto antidiscriminatorio” non è sempre completo, nel senso che non sempre riesce ad abbracciare l’infinita gamma di eventi in cui la discriminazione si presenta nella realtà della vita delle persone, né è sempre preciso e di facile interpretazione. Così, accanto al diritto positivo, l’attenzione degli operatori deve essere rivolta all’opera della giurisprudenza, non solo italiana ma anche europea e internazionale. Questa è in continuo divenire e tende a colmare le eventuali lacune della normativa fornendo ausilio nella difficile opera di interpretazione e applicazione in relazione alle diverse forme che la discriminazione assume nel concreto contesto sociale.

2. I DATI DEL BIENNIO 2015-2016

Nel biennio 2015 e il 2016 è stato confermato il trend di crescita delle segnalazioni pervenute all’Ufficio, segno tangibile che l’attività dell’UNAR è ormai consolidata nel panorama degli *stakeholders* nazionali impegnati nella prevenzione e contrasto alla discriminazione. La discriminazione per motivi etnici e razziali è stata, anche nel biennio indicato, il principale “*ground*” di intervento dell’Ufficio. La raccolta di segnalazioni e gli interventi di contrasto di ogni forma di discriminazione sono stati accompagnati da azioni di informazione, formazione e sensibilizzazione, di ricerca e monitoraggio costante negli ambiti più a rischio, dal mondo dei media al lavoro, all’alloggio, alla convivenza abitativa, alla scuola, all’accesso a beni e servizi, fino alla prevenzione e contrasto delle discriminazioni scaturite dall’interno delle stesse istituzioni pubbliche.

Nel 2015, del totale delle 2235 segnalazioni pervenute all'UNAR, 1814 sono state quelle giudicate "pertinenti" (81%) con un aumento del 35,7% rispetto al totale delle segnalazioni "pertinenti" registrate nel 2014. Le discriminazioni su base etnico-razziale seguite dall'Ufficio, sono state 1336, continuando a rappresentare la componente centrale dell'attività dell'Ufficio. Infatti, esse riguardano il 73,6% delle segnalazioni "pertinenti"; seguono quelle determinate dall'orientamento sessuale, che riguardano circa il 10% del totale; quelle per età che riguardano il 7,9%; quelle per disparità contro persone disabili pari al 7,8% dei casi, ed infine, quelle multiple, che rappresentano lo 0,8% delle segnalazioni.

Nel 2016, su 2939 segnalazioni prese in carico oltre il 90% sono state giudicate dall'UNAR "pertinenti" con un aumento del 46% rispetto al totale delle segnalazioni "pertinenti" del 2015. Di queste 1841 sono state le discriminazioni su base etnico-razziale seguite dall'Ufficio, che costituiscono il 69,4% del totale delle segnalazioni "pertinenti"; seguono quelle determinate dalle disparità contro persone disabili che riguardano il 16,4% del totale; quelle determinate dall'orientamento sessuale pari al 8,5% dei casi; le discriminazioni per età che arrivano al 4,7%, ed infine quelle multiple che rappresentano l'1% delle segnalazioni.

Un altro dato che non si può trascurare nelle prospettive di sviluppo dell'Ufficio, è la consapevolezza della crescente importanza del web. Già da diversi anni, l'UNAR ha avviato una proficua collaborazione con l'Osservatorio per la sicurezza contro gli atti discriminatori (OSCAD), a partire dal Protocollo d'Intesa firmato il 7 aprile 2011, che prevede uno scambio informativo nella trattazione dei casi di discriminazione, anche con riferimento a specifiche pagine web che istigano al cd. *hate speech*. Proprio per questo a novembre 2015, nell'ambito delle attività del Contact Center è stato attivato uno specifico monitoraggio dei media e di internet.

3. OGGETTO DELLA GARA

Il servizio di Contact Center dell'UNAR in questi anni ha permesso a numerose vittime di discriminazione di essere ascoltate, consigliate e supportate con l'autorevolezza di una istituzione pubblica posta a tutela di chi, spesso per il timore di ripercussioni negative, non supera la paura per denunciare violenze, molestie e soprusi.

L'obiettivo generale della gara consiste, pertanto, nella prosecuzione e l'implementazione dell'attuale servizio del Contact Center, quale spazio di accoglienza, orientamento e assistenza alle vittime di discriminazioni fondate sulla "razza", sull'origine etnica, sull'appartenenza religiosa, sull'età, sulle condizioni di disabilità, sull'orientamento sessuale e identità di genere, nonché di supporto specialistico all'Ufficio.

In particolare, il servizio oggetto della presente gara dovrà garantire le seguenti funzionalità, suddivise nelle cinque aree:

3.1 Punto di Contatto Nazionale

Raccolta delle segnalazioni di discriminazione mediante:

- accoglienza telefonica con mediazione linguistica e sociale al Numero Verde gratuito 800 90 10 10;
- canali di comunicazione vari: email istituzionali in uso all'ufficio, fax, lettere, sito web www.unar.it;
- monitoraggio media e internet;
- attività pro-attiva di contatto, interconnessione e scambio informativo con le realtà territoriali afferenti alla Rete Nazionale Antidiscriminazione e con il mondo degli enti e delle associazioni attive nella lotta alle discriminazioni.

3.2 Elaborazione e trattazione dei casi

Fanno riferimento a quest'area le funzioni relative a:

- indicizzazione e inserimento delle segnalazioni, riferibili a casi di discriminazione, nel database UNAR;
- attività istruttoria propedeutica alla trattazione dei casi mediante verifiche, approfondimenti specialistici, integrazioni delle istanze tramite un call back al segnalante;
- trattazione dei casi sulla base delle specifiche procedure indicate dall'UNAR (secondo le specifiche tecniche dettagliatamente indicate nell'ALLEGATO "A").

3.3 Monitoraggio e Reporting

Tale area individua il sistema di reporting necessario a fornire elementi di analisi e approfondimenti derivanti dall'acquisizione dei dati sui fenomeni discriminatori relativi ai vari ambiti di competenza dell'Ufficio. Tale attività ha la funzione di evidenziare, inoltre, eventuali aspetti di criticità derivanti dal sistema di segnalazione e, più in generale, di emersione dei fenomeni e dei casi. Si prefigura pertanto la necessità di assicurare una sinergia tra quest'area e l'area della raccolta delle segnalazioni in modo da garantire una approfondita comprensione dei fenomeni discriminatori attraverso:

- estrapolazione di dati a cadenze prefissate in modo funzionale al monitoraggio dei fenomeni discriminatori rilevati;
- analisi, elaborazione e rappresentazione statistica dei dati anche con la realizzazione di dossier su specifici aspetti rilevanti;
- creazione di un sistema di reporting mensile dei dati relativi ai casi di discriminazione inseriti nel software in uso al Contact Center, con elaborazione e rappresentazione grafica dei dati in base alle segnalazioni pervenute, ai *grounds*, alle aree geografiche e agli ambiti di incidenza.

3.4 Comunicazione e informazione.

Tale area di lavoro si riconduce alla serie di attività di comunicazione e informazione, sia interna che esterna all'Ufficio, ed ha la funzione di agevolare una corretta diffusione di informazioni, report,

dati, compiti, nonché di permettere un'azione di sensibilizzazione e informazione ad ampio raggio verso l'esterno.

L'attualizzazione di tali funzioni avviene attraverso:

- gestione redazionale e aggiornamento dei portali tematici gestiti dall'UNAR e dei relativi profili social;
- realizzazione di una rassegna tematica quotidiana ad uso interno;
- realizzazione di un report a cadenza quindicinale sulle attività svolte dall'Ufficio;
- elaborazione di un report sugli strumenti di tutela offerti dalla normativa, nazionale ed internazionale, in materia di parità di trattamento e contrasto di ogni forma di discriminazione;
- elaborazione e promozione di un Piano di comunicazione annua.

3.5 Formazione

Rientra in tale ambito:

- attività formativa dedicata agli attori del *sistema Contact Center*, quali interlocutori privilegiati, con particolare riferimento al processo di *capacity building* della Rete Nazionale Antidiscriminazione.

Il contenuto specifico dei servizi che l'Operatore aggiudicatario sarà chiamato a svolgere viene in particolare illustrato nei seguenti paragrafi 5, 6, 7 ed 8.

4. CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO

Il servizio consiste in un'attività centralizzata di ascolto, presa in carico e gestione delle segnalazioni di eventi a potenziale contenuto discriminatorio, pervenuti all'Ufficio attraverso i diversi canali disponibili (Numero Verde, sito www.unar.it, fax, lettera, media tradizionali, social media, social network, etc.) e da implementarsi anche attraverso un lavoro di mediazione, relazione e interconnessione con gli attori formali e informali che si occupano, a vario titolo, di discriminazione sul territorio nazionale. L'attività istruttoria sarà finalizzata alla rimozione degli elementi/fatti discriminatori anche attraverso il supporto e l'assistenza ai soggetti discriminati. Tale attività si esplicherà anche attraverso un'attività di supporto operativo per la gestione delle procedure individuate e finalizzate alla rilevazione, analisi e monitoraggio dei fenomeni di discriminazione nei media e sul web.

Il servizio dovrà altresì prevedere un'attività di supporto specialistico e assistenza tecnica per l'implementazione redazionale del punto di accesso on line www.unar.it, il monitoraggio dei fenomeni discriminatori funzionali alla definizione e/o all'attuazione dei piani strategici in tema di discriminazione sia a livello nazionale (Piano nazionale d'azione contro il razzismo, la xenofobia e l'intolleranza, Strategia Nazionale di Inclusione di Rom, Sinti e Caminanti, Portale Nazionale LGBT) che internazionale (FRA, ECRI, ENAR, IDAHO, EQUINET, Consiglio d'Europa, etc.), le attività di prevenzione e sensibilizzazione sui fenomeni discriminatori oltre che di consulenza, tutoraggio, formazione e assistenza

tecnica alla Rete Nazionale Antidiscriminazione, nonché alle associazioni e agli organismi attivi nella lotta alle discriminazioni.

Si indicano a seguire, nel dettaglio, le attività riferite alle cinque macro-aree di intervento di competenza del Contact Center. Al riguardo si precisa che l'Amministrazione si riserva comunque la facoltà di procedere a revisioni delle stesse, sia per quanto concerne le eventuali (nell'ambito di future) modifiche all'assetto organizzativo dell'Ufficio, che in ordine alla puntuale applicazione delle linee guida per l'interconnessione del Contact Center con i soggetti esterni di riferimento.

4.1 Attività del Punto di Contatto Nazionale

Il processo di accoglienza dei casi di discriminazione pervenuti al Contact Center dovrà avvenire attraverso:

- l'acquisizione delle segnalazioni ricevute tramite i canali individuati (Numero Verde gratuito 800901010, email istituzionali in uso all'ufficio, fax, lettere, sito web www.unar.it e monitoraggio media e internet), garantita mediante l'ascolto e la lettura professionale di ogni segnalazione, che dovrà essere assicurata, oltre che in italiano, nelle seguenti lingue: inglese, francese, spagnolo, arabo. Sarà valutata positivamente, eventualmente avvalendosi di appositi servizi *on demand* specializzati in mediazione linguistica, anche la conoscenza di altre lingue appartenenti a gruppi linguistici caratterizzati da una significativa presenza sul territorio italiano, ed in particolare il rumeno, l'albanese e il cinese mandarino. Il servizio di Contact Center dovrà garantire (secondo le specifiche tecniche meglio dettagliate nell'ALLEGATO "A"), la continuità nella gestione del Numero Verde multilingue gratuito 800 90 10 10) attivo quotidianamente dalle 11.00 alle 14.00 con la presenza di un operatore e, per la restante parte della giornata, attraverso la segreteria telefonica, per la ricezione e la gestione di ogni segnalazione, denuncia o testimonianza su fatti, eventi, realtà, procedure ed azioni che pregiudichino la parità di trattamento tra persone sulla base della razza o dell'origine etnica, nonché per ragioni connesse alla religione e alle convinzioni personali, all'orientamento sessuale e/o all'identità di genere, alla disabilità, all'età. Il punto di accesso inserito nel portale web www.unar.it dovrà consentire l'inoltro on line di segnalazioni, denunce e testimonianze, mediante apposito format in grado di generare automaticamente nel sistema operativo del Contact Center, l'avvio di una procedura analoga a quella già prevista per il Numero Verde (gratuito);
- un'attività pro-attiva di contatto, interconnessione e scambio informativo, ai fini della trattazione condivisa dei casi di rispettiva competenza territoriale, con la Rete Nazionale Antidiscriminazione.

4.2 Elaborazione e trattazione dei casi

Il processo di elaborazione e trattazione dei casi di discriminazione pervenuti al Contact Center avverrà attraverso:

- inserimento, classificazione e sistematizzazione delle informazioni relative alle segnalazioni all'interno del software in uso al Contact Center (secondo le specifiche tecniche dettagliatamente indicate nell'ALLEGATO "B");
- attività istruttoria e documentale per la presa in carico e trattazione dei casi (secondo le specifiche procedurali indicate nei dettagli nell'ALLEGATO "A");
- attività di mediazione linguistico-culturale, sociale e giuridica volta all'orientamento ed al supporto delle vittime di discriminazione oltre che alla rimozione, ove possibile, dei fattori discriminanti, così come emersi nella fase istruttoria (secondo le specifiche procedurali indicate nei dettagli nell'ALLEGATO "A");
- approfondimento giuridico e legale su casi specifici di particolare rilevanza per l'Ufficio;
- elaborazione di linee guida per la trattazione dei casi, ad uso interno e dei referenti della Rete Nazionale Antidiscriminazione.

4.3 Monitoraggio e Reporting

Al fine di garantire l'operatività a livello nazionale, di un punto di osservazione qualificato e costante sul fenomeno discriminatorio, di individuare i punti di forza e debolezza del sistema di tutele vigenti, le attività di monitoraggio e reporting avverranno tramite:

- raccolta, catalogazione, archiviazione, analisi statistico-analitica, elaborazione e rappresentazione dei dati pervenuti attraverso il Numero Verde al fine di realizzare un monitoraggio dei comportamenti discriminatori volto all'approfondimento dei vari fenomeni;
- individuazione di fenomeni, eventi e comportamenti di natura discriminatoria rilevati attraverso il monitoraggio media e internet, garantito da un software che utilizzi una tecnologia di tipo linguistico/semantico in grado di svolgere un'analisi automatizzata di tipo evoluto (vedi "ALLEGATO A"). Tale specifica attività di monitoraggio dovrà comportare, ogni qualvolta si riscontri una fattispecie di rilievo potenzialmente discriminatorio, l'apertura del "caso" e della conseguente istruttoria e relativa trattazione, secondo procedure analoghe a quelle previste per il resto dei casi di discriminazione pervenuti al Contact Center, anche al fine di garantire uno scambio informativo con l'OSCAD;
- analisi ed approfondimenti dei dati con realizzazione di report statistici e focus specifici con realizzazione di dossier sugli aspetti più rilevanti;
- creazione di un sistema di reporting mensile sui casi di discriminazione inseriti nel software in uso al Contact Center con elaborazione e rappresentazione grafica dei dati in base alle segnalazioni pervenute, alle aree geografiche, ai fattori di discriminazione e agli ambiti;

- creazione di un sistema di reporting trimestrale sui casi di discriminazione provenienti dal monitoraggio media e internet, con elaborazione e rappresentazione grafica dei dati in base alle segnalazioni pervenute, alle aree geografiche, ai fattori di discriminazione e agli ambiti;
- monitoraggio e analisi delle normative inerenti l'antidiscriminazione;
- stesura di un rapporto trimestrale (corredato da un abstract sintetico in lingua inglese) statistico ed analitico-interpretativo di valutazione del Servizio svolto, con particolare riguardo alle segnalazioni raccolte ed alle azioni intraprese, nonché di una relazione analitica annuale (in lingua italiana e in lingua inglese);
- un'attività di reportistica periodica e specifici rapporti sui casi di maggiore interesse, corredati da adeguata rappresentazione grafica dei contenuti;
- adeguamento del sito www.unar.it e del software applicativo "gestione casi" alle esigenze di segnalazione da parte dell' "utente web" e della relativa eventuale apertura del "caso".

4.4 Comunicazione e informazione

Le attività di comunicazione e informazione, sia interna che esterna all'Ufficio, avverranno tramite le seguenti attività:

- realizzazione di una rassegna tematica quotidiana ad uso interno, comprendente organi di stampa nazionali e locali, radio, tv e web media, mediante l'utilizzo del software di Media Monitoring (vedi "ALLEGATO A"), che, attraverso la selezione di specifiche chiavi di ricerca possa fornire un supporto all'attività di monitoraggio dei fenomeni di discriminazione che accadono nel Paese;
- monitoraggio delle attività parlamentari su temi inerenti l'attività Unar;
- gestione e aggiornamento editoriale del punto di accesso on line www.unar.it e attività di supporto redazionale alla gestione dei siti web e dei relativi profili dei social network implementati nell'ambito delle attività dell'Ufficio;
- supporto alle attività di informazione esterna e interna inerenti l'attività del Contact Center anche ai fini della condivisione delle informazioni nell'ambito della Rete Nazionale Antidiscriminazione e con gli altri operatori del sistema;
- collaborazione con l'Ordine Nazionale dei Giornalisti e con eventuali altri ordini professionali su temi di interesse Unar;
- elaborazione di un report mensile sugli strumenti di tutela offerti dalla normativa, nazionale ed internazionale, in materia di parità di trattamento e contrasto di ogni forma e causa di discriminazione nonché dalla legislazione sull'immigrazione;
- elaborazione e promozione di un Piano di comunicazione annuale.

4.5 Formazione

In tale ambito il servizio si svolgerà attraverso:

- attività di formazione esterna diretta agli operatori impegnati presso la Rete Nazionale Antidiscriminazione, agli altri operatori della Pubblica Amministrazione e a quelli delle associazioni iscritte ai sensi degli articoli 5 e 6 del D.Lgs n. 215/2003 attraverso l'organizzazione, con cadenza annuale, di sessioni formative costituite da n. 2 moduli standard a carattere residenziale per complessivi n. 60 discenti, aventi ad oggetto la formazione dei nuovi operatori e l'aggiornamento di quelli già formati ed operativi. Nonché di n. 20 giornate formative tematiche *on demand* destinate a complessivi n. 300 discenti. Al riguardo dovrà essere presentato, con un apposito allegato, il piano dettagliato delle attività formative per i due anni di durata contrattuale.
- attività di formazione interna: l'aggiudicatario si avvarrà di personale professionalmente qualificato, selezionato in base alle descritte esigenze del Servizio, secondo i requisiti indicati, per ogni sottotipologia di attività. I componenti del Gruppo di lavoro verranno opportunamente addestrati attraverso appositi corsi di formazione, ove ritenuti necessari dall'Amministrazione, da svolgersi dopo l'aggiudicazione del servizio ed entro i primi tre mesi di vigenza del contratto. Le eventuali procedure formative saranno dunque attuate in collaborazione con l'Ufficio, al fine di determinarne il contenuto, gli obiettivi e gli indirizzi. Il costo dei corsi di formazione rimane a carico dell'aggiudicatario.

5. GESTIONE APPLICATIVA

Il servizio di gestione applicativa verrà erogato direttamente dal referente informatico e dalle risorse ad esso preposte che si raccorderanno, laddove ritenuto necessario, con il personale messo a disposizione dall'UNAR, così da garantire piena continuità operativa, conoscitiva e funzionale.

Le risorse preposte al servizio di Gestione Applicativa manterranno una preparazione adeguata e aggiornata sulle applicazioni dell'area sia funzionale che tecnica e lavoreranno in sinergia con l'Ufficio ponendo particolare attenzione al colloquio con l'utenza al fine di fornire (che attende) una risposta tempestiva.

Il referente della gestione applicativa dovrà, altresì:

- garantire, nei casi eccezionali di criticità ed urgenza, le necessarie sinergie e le soluzioni tempestive delle malfunzioni segnalate;
- riferire proattivamente sull'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team di gestione applicativa e di manutenzione correttiva;
- conformarsi alle esigenze dell'Ufficio al fine di garantire il tempestivo aggiornamento del piano di gestione applicativa;
- stabilire un costante colloquio con l'Ufficio al fine di prevedere i periodi di picco o di particolare criticità nella gestione dei flussi informativi.

Il servizio di gestione applicativa dovrà farsi carico dal punto di vista tecnico degli applicativi e dei sistemi in uso all'UNAR (secondo le specifiche tecniche e procedurali dettagliatamente indicate negli ALLEGATI "A" e "B"). In particolare gli applicativi al momento in carico all'UNAR risultano essere i seguenti:

- Sito istituzionale dell'UNAR;
- Applicativo "Gestione Casi";
- Applicativo "Rete Nazionale Antidiscriminazione"
- Applicativo "Registro Associazioni"

5.1 Management e manutenzione del sistema

Il fornitore garantirà la gestione in *hosting* e con modalità di *disaster recovery*, presso i *Data Center* individuati, dell'infrastruttura hardware e software necessaria per il funzionamento dei sistemi applicativi.

In particolare assicurerà:

- la gestione e manutenzione dell'hardware e delle piattaforme software, garantendo supporto sistemistico e tutti i servizi di System Management (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: gestione dei sistemi operativi, delle piattaforme software e loro manutenzione, servizi di change management, amministrazione dei data base, gestione dei servizi di problem management, etc.);
- l'erogazione dei servizi di connettività necessari a garantire il funzionamento del sistema secondo le caratteristiche dimensionali e di traffico e i servizi di manutenzione software della soluzione;
- la creazione di un sito di recovery per l'ambiente applicativo e del relativo "Disaster Recovery Plan" ove sono specificate tutte le misure tecnologiche e organizzative atte a replicare e ripristinare sistemi, dati e infrastrutture necessarie all'erogazione di servizi di business in caso di disastro dichiarato a fronte di gravi emergenze.

La banca dati dovrà essere gestita nel rispetto delle norme vigenti in materia di trattamento dei dati personali di cui al D.Lgs 196/2003 e prevedendo la redazione del Manuale Privacy (DPS – Documento programmatico per il trattamento dei dati personali).

6. HOSTING DEL SISTEMA

L'Aggiudicatario dovrà fornire all'Amministrazione il servizio di hosting attraverso il quale erogare i servizi sopra descritti.

Il servizio di hosting dovrà avere almeno le seguenti caratteristiche:

- Infrastruttura ad almeno 2 livelli logici (Front-end + Back-end);
- Infrastruttura in alta affidabilità sul sito di produzione con infrastruttura di DR su sito alternativo;
- Disponibilità di diversi ambienti di lavoro: produzione, collaudo e formazione;
- Server logici di tipo Database server, Report Server, Web Server;
- Numero illimitato di domini di terzo livello;

- Connettività Internet da 10Mbit bidirezionali con banda minima garantita.

L'aggiudicatario dovrà fornire e gestire la infrastruttura applicativa, comprendente hardware, software di base (OS e DB) e connettività, presso un data center attrezzato Sito Principale di Produzione, dotato delle idonee misure di sicurezza, certificato ISO 27001 e classificato almeno a livello "Tier3" degli standard di qualità e sicurezza Uptime Institute.

Dovrà inoltre fornire un sito di *Disaster Recovery* ubicato in territorio italiano ad una distanza superiore ai 60 chilometri dal Sito Principale di Produzione e ad una distanza massima di 500 Km che dovrà essere in grado di erogare i servizi applicativi per tutto il periodo in cui il Sito Principale di Produzione non fosse disponibile e quindi essere dotato di infrastrutture applicative di calcolo, connettività e misure di sicurezza idonee all'esercizio dei sistemi applicativi.

Inoltre, il *Disaster Recovery* dovrà essere realizzato in replica asincrona *storage to storage* ed immagini virtuali, tale da avere un allineamento costante dell'ambiente applicativo con un RPO (*recovery point objective*) di circa 4 ore e un RTO (*recovery time objective*) di 48 ore.

L'orario di disponibilità del servizio di hosting della infrastruttura applicativa dovrà essere di 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, esclusi gli eventuali fermi programmati.

7. LIVELLI DI SERVIZIO E INDICI DI QUALITA'

La tabella seguente presenta gli indicatori di qualità e i livelli di servizio (SLA) che l'UNAR richiede ai fini della corretta valutazione delle attività di gestione e manutenzione dei propri sistemi informatici. Tali indicatori vengono di seguito raggruppati per ambito, cioè per servizio oggetto di fornitura e relativamente agli aspetti di controllo qualitativo del gruppo di lavoro.

Ambito	Codice e SLA	Descrizione	Grandezza a misurata	Valore	Periodo di riferimento
Servizio di Sviluppo	SLOB	Slittamento dell'obiettivo	Tempo	$SLOB \leq 1$	Intera fornitura
	RLOB	Rilievi sull'obiettivo	Eventi	$RLOB \leq 5$	Intera fornitura
	RERR	Recidività degli errori in collaudo	Eventi	$RERR = 2$	Intera fornitura
Servizio di Gestione applicativa e Gestione	TRGA	Tempestività di risoluzione delle richieste di intervento di gestione applicativa	Eventi e tempo	$TRGA \geq 90\%$ Entro 24h lavorative	Intera fornitura
	TRGC	Tempestività di risoluzione delle richieste	Eventi e tempo	$TRGC \geq 90\%$ Entro 24h	Intera fornitura

Contenuti		di gestione dei contenuti		lavorative	
Servizio di Hosting, Gestione e manutenzione del sistema	RPO1	Recovery Point Objective	Tempo e eventi	$RPO1 \leq 6$ ore	Intera fornitura
	RTO1	Recovery Time Objective	Tempo e eventi	$RTO1 \leq 72$ ore	Intera fornitura
	TINT	Tempestività di intervento a fronte di problemi HW e SW	Tempo e eventi	$TINT \leq 1$ ora (98% dei casi)	Intera fornitura
	BCKE	Procedure di backup eseguite nei tempi concordati e concluse correttamente	Eventi e tempo	$BCKE \geq 98\%$	Intera fornitura
Gruppo di lavoro	TORS	Turn over	Eventi	$TORS \leq 1$	Trimestre
	TISP	Tempestività nell'inserimento/sostituzione del personale	Eventi e tempo	TISP inserimento = 0 per valore limite=10 gg/lav TISP sostituzione = 0 per valore limite= 5 gg/lav	Trimestre
	PERS	Personale inadeguato	Eventi	$PERS \leq 1$	Trimestre

Di seguito vengono descritti brevemente gli indicatori di qualità proposti nella precedente tabella:

Indicatori per il Servizio di Sviluppo

- SLOB - Slittamento dell'obiettivo: misura in giornate lavorative la differenza tra la data effettiva di consegna in collaudo di un obiettivo e la data pianificata. Il valore di soglia proposto indica che è previsto un solo slittamento.
- RLOB - Rilievi sull'obiettivo: misura il numero dei rilievi (ovvero correzioni) su ogni singolo oggetto di consegna nell'ambito dei servizi progettuali. Il valore di soglia proposto indica che non sono ammessi più di cinque rilievi per ogni oggetto di consegna costituenti l'obiettivo.

- RERR - Recidività degli errori in collaudo: misura quante volte uno stesso errore si può eventualmente ripresentare in fase di collaudo a valle della sua correzione. Il valore di soglia proposto indica che uno stesso errore si può ripresentare al più due volte in fase di collaudo.

Indicatori per il Servizio di Gestione Applicativa e il servizio di Gestione dei Contenuti

- TRGA - Tempestività di risoluzione delle richieste di intervento di gestione applicativa: misura la percentuale di richieste di assistenza evase nei tempi previsti (entro le otto ore lavorative successive alla segnalazione) rispetto al totale delle richieste di assistenza. Il valore di soglia proposto indica che tale percentuale non può essere inferiore al 90% dei casi.
- TRGC - Tempestività di risoluzione delle richieste di gestione dei contenuti: misura la percentuale di richieste di gestione dei contenuti evase nei tempi previsti (entro le otto ore lavorative successive alla segnalazione) rispetto al totale delle richieste pervenute. Il valore di soglia proposto indica che tale percentuale non può essere inferiore al 90% dei casi.

Servizio di Hosting e servizio di Gestione e Manutenzione del sistema

- RPO1 - Recovery Point Objective: misura il massimo tempo che può intercorrere tra la produzione di un dato e la sua messa in sicurezza. Il valore di soglia proposto è inferiore o uguale alle sei ore.
- RTO1 - Recovery Time Objective: misura il tempo necessario per il pieno recupero dell'operatività del sistema, in altri termini il tempo di eventuale fermo del sistema. Il valore di soglia proposto è inferiore o uguale alle settantadue ore.
- TINT - Tempestività di intervento a fronte di problemi HW e SW: misura, a fronte del presentarsi di un eventuale problema, il tempo entro il quale viene avviato l'intervento di risoluzione da parte del servizio di Hosting e del servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema. Il valore di soglia proposto indica che l'intervento deve essere avviato entro un'ora dalla segnalazione del problema stesso, almeno nel 98% dei casi.
- BCKE - Procedure di backup eseguite nei tempi concordati e concluse correttamente: misura il rapporto tra il numero di eventi in cui il backup del sistema viene eseguito nei tempi concordati e concluso correttamente ed il numero di eventi totali in cui il backup del sistema viene eseguito. Il valore di soglia proposto indica che tale rapporto non può essere inferiore al 98%.

Gruppo di lavoro

- TORS - Turn over: misura il numero di sostituzioni di personale per ogni trimestre del periodo di fornitura dovute a cause non imputabili all'Amministrazione. Il valore di soglia proposto indica che è prevista al più una sostituzione per trimestre.
- TISP - Tempestività nell'inserimento/sostituzione del personale: nei casi di inserimento di personale nel gruppo di lavoro o di sostituzione del personale, misura il numero di eventi in cui

tale inserimento/sostituzione è avvenuto nei tempi previsti. I valori proposti indicano che nel caso di inserimento di risorse, il numero di eventi in cui si è superato il limite di dieci giorni lavorativi per effettuare tale inserimento deve essere pari a zero; nel caso di sostituzione di risorse, il numero di eventi in cui si è superato il limite di cinque giorni lavorativi per effettuare la sostituzione deve essere pari a zero. I limiti di giornate su espressi si intendono calcolati a partire dalla date di inserimento delle risorse contenute nel piano dei lavori, o dalla data di richiesta scritta di sostituzione effettuata da codesta Società o dall'Amministrazione.

- PERS - Personale inadeguato: misura il numero di richieste, effettuate dall'Amministrazione, di sostituzione del personale di codesta società per inadeguatezza della risorsa rispetto agli standard qualitativi previsti. Il valore di soglia indica che al più una richiesta di sostituzione di personale per trimestre viene considerata qualitativamente accettabile.

8. PIANO DI ESECUZIONE

Il presidio del Contact Center opererà attraverso un piano di esecuzione che dovrà essere presentato in maniera dettagliata nell'offerta entro 20 giorni dall'avvio delle attività, sottoposto all'Ufficio e approvato.

Il piano stabilirà: modalità, contenuti, orari, reportistica, monitoraggio, livelli di servizio garantiti, modalità e tempistica dei punti di controllo (*checkpoint*). Tale piano sarà gestito attraverso un software appositamente predisposto che provvederà anche alla produzione degli output di controllo del servizio.

Per i primi sei mesi, con cadenza trimestrale, e successivamente con cadenza almeno semestrale, sarà effettuata una verifica del piano in corso d'opera per realizzare gli aggiornamenti necessari.

9. DOTAZIONI MINIME SEDE CONTACT CENTER

L'aggiudicatario deve prevedere l'installazione, la configurazione, la messa in esercizio, la gestione e il presidio sistemistico della infrastruttura tecnologica utile allo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto.

La sede presso cui verrà erogato il servizio di Contact Center è collocata presso gli uffici dell'UNAR siti in Via della Ferratella in Laterano n. 51, Piano 5°, ed è dotata delle infrastrutture dettagliate nell'ALLEGATO "B".

Si richiede la disponibilità a garantire, per tutta la durata del contratto, un numero di postazioni Contact Center tali da poter gestire, entro i livelli di servizio concordati, eventuali situazioni non previste, quali l'ampliamento del servizio in caso di campagne pubblicitarie massive o lo svolgimento di eventuali altre attività al momento non prevedibili dovute, ad esempio, all'intervento di normativa sopravvenuta.

10. GRUPPO DI LAVORO

Tenendo conto delle necessità emerse negli ultimi anni e delle prospettive future, il gruppo di lavoro del Contact Center dovrà essere composto da:

- n. 1 Coordinatore del servizio di gestione;
- n. 5 Operatori esperti nei *grounds* (1 Etnico-razziale, 1 Rom Sinti e Caminanti; 1 Lgbt; 1 Età; 1 Disabilità)
- n. 4 Operatori con esperienza di mediazione e conciliazione;
- n. 1 Operatore esperto in monitoraggio media e internet;
- n.1 Operatore in monitoraggio media e internet;
- n. 2 Esperti giuridici;
- n. 1 Referente tecnico informatico;
- n. 1 Esperto statistico;
- n. 1 Responsabile delle attività di comunicazione e informazione;
- n. 1 Addetto per il supporto alle attività di comunicazione e informazione.

Le esperienze e le capacità delle figure inserite nel gruppo di lavoro dovranno essere comprovate da dettagliati curricula, debitamente sottoscritti in originale, e allegati all'offerta tecnica.

Coordinatore del servizio di gestione del Contact Center.

Attività: il Coordinatore del Servizio di gestione rappresenta il raccordo tra il gruppo di lavoro del Contact Center e l'Ufficio. Dovrà pertanto:

- coordinare tutte le attività del gruppo di lavoro, definendone gli obiettivi a breve, medio e lungo periodo, riferendo periodicamente al funzionario di riferimento, concordando con lo stesso le priorità e le linee guida per lo svolgimento del servizio;
- garantire un'omogenea circolazione delle informazioni ed un'uniforme applicazione delle procedure concordate per l'intero processo;
- supportare la valutazione delle segnalazioni pervenute e assegnandole all'esperto del *grounds* di riferimento;
- supportare la predisposizione di eventuali pareri;
- avvalersi del supporto dei consulenti, dei referenti e degli esperti del gruppo di lavoro per approfondimenti tematici, valutazioni sulle segnalazioni pervenute e migliorare la gestione del lavoro;
- supportare la valutazione dell'opportunità di chiusura dei casi aperti o di comunicazione ed invio all'Ufficio, nonché il riscontro degli esiti delle segnalazioni;

- garantire, in coordinamento con il Responsabile delle attività di comunicazione e informazione, un'organizzazione del gruppo di lavoro, in modo da rispondere alle esigenze dell'utenza, alle priorità indicate dal funzionario di riferimento e alle emergenze del momento;
- presentare all'Ufficio un Rapporto semestrale di valutazione del servizio svolto.

Requisiti: il candidato per la copertura della figura di Coordinatore del Servizio di gestione dovrà essere in possesso di:

- laurea;
- esperienza certificata di almeno 10 anni in project management (PMP);
- esperienza di almeno 3 anni in attività di coordinamento di progetti e servizi sociali, con particolare riferimento ai principali gruppi target potenziali vittime di discriminazione;
- ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta e di almeno una lingua straniera parlata e scritta.

Sede di lavoro: il Coordinatore del Servizio di gestione dovrà prestare la propria attività a tempo pieno presso la sede dell'Ufficio, con disponibilità ad effettuare trasferte e riunioni di lavoro sull'intero territorio nazionale.

Operatori esperti nei *grounds* (1 Etnico-razziale; 1 Rom, Sinti e Caminanti; 1 Lgbt; 1 Età; 1 Disabilità)

Attività: gli operatori esperti nei *grounds* dovranno garantire, per il proprio *ground* di competenza:

- l'inserimento nel database UNAR delle segnalazioni riferibili ai casi di discriminazione dei rispettivi grounds, nonché la lavorazione dei casi a loro assegnati dal Responsabile del servizio;
- l'invio delle segnalazioni ritenute pertinenti al Responsabile del servizio.

Requisiti: gli operatori esperti nei *grounds* dovranno essere in possesso di:

- laurea;
- comprovata esperienza pregressa di almeno tre anni nel *ground* di riferimento;
- ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta e di almeno una seconda lingua straniera;
- buona conoscenza dei sistemi informatici.

Sede di lavoro: gli operatori esperti nei *grounds* dovranno prestare la propria attività presso la sede dell'Ufficio.

Per l'ottimale funzionamento del servizio si prevedono n.5 unità, con il seguente monte ore:

- esperto nel *ground* etnico-razziale, a tempo pieno;

- esperto nel *ground* Rom, Sinti e Caminanti, a 165 giornate/uomo/annue;
- esperto nel *ground* LGBT, a tempo pieno;
- esperto nel *ground* età, a 82 giornate/uomo/annue;
- esperto nel *ground* disabilità, a 82 giornate/uomo/annue.

Operatori con esperienza di mediazione e conciliazione.

Attività: gli operatori con esperienza di mediazione e conciliazione dovranno garantire:

- l'accoglienza telefonica al Numero Verde gratuito 800 901010;
- la raccolta delle segnalazioni giunte attraverso altri canali di comunicazione in uso all'Ufficio (segreteria telefonica, email istituzionali, fax, lettere, sito web www.unar.it, monitoraggio media e internet);
- l'inserimento nel database UNAR delle segnalazioni riferibili ai casi di discriminazione;
- l'invio delle segnalazioni ritenute pertinenti all'esperto in base al *grounds* di riferimento e al Responsabile del servizio;
- la lavorazione del caso assegnatogli dall'esperto;
- un'attività pro-attiva di contatto e interconnessione e scambio informativo con le realtà territoriali.

Requisiti: i candidati per la copertura delle figure di operatori con esperienza di mediazione e conciliazione dovranno essere in possesso di:

- diploma di scuola secondaria di secondo grado;
- comprovata esperienza nel campo della mediazione, della conciliazione, della tutela dei diritti umani, della prevenzione e del contrasto alle discriminazioni, con particolare riguardo ai *grounds* precedentemente indicati;
- ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta e di almeno una seconda lingua straniera di quelle indicate al punto 4 del presente capitolato;
- buona conoscenza dei sistemi informatici.

Sede di lavoro: gli operatori con esperienza di mediazione e conciliazione dovranno prestare la propria attività presso la sede dell'Ufficio.

Per l'ottimale funzionamento del servizio si prevedono n.4 unità a 165 giornate/uomo/annue per ogni unità.

Operatore esperto in monitoraggio media e internet

Attività: l'operatore in monitoraggio media e internet dovrà garantire:

- un'attività di ricerca ed analisi di elementi discriminatori presenti nei *new media*, attraverso una costante attività di monitoraggio;
- l'invio delle segnalazioni ritenute pertinenti al Responsabile del servizio;
- la lavorazione dei casi assegnati dal Responsabile del servizio.

Requisiti: l'operatore esperto in monitoraggio media e internet dovrà essere in possesso di:

- laurea;
- comprovata esperienza, almeno di due anni, in monitoraggio media e internet, nella tutela dei diritti umani e nel contrasto delle discriminazioni;
- ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta e di almeno una seconda lingua straniera;
- ottima conoscenza dei sistemi informatici.

Sede di lavoro: l'operatore in monitoraggio media e internet dovrà prestare la propria attività presso la sede dell'Ufficio.

Per l'ottimale funzionamento del servizio si prevede n.1 unità a tempo pieno.

Operatore in monitoraggio media e internet

Attività: l'operatore in monitoraggio media e internet dovrà garantire:

- un'attività di ricerca ed analisi di elementi discriminatori presenti nei *new media*, attraverso una costante attività di monitoraggio;
- l'invio delle segnalazioni ritenute pertinenti all'esperto del monitoraggio media e internet;
- la lavorazione dei casi assegnati dall'esperto del monitoraggio media e internet o Responsabile del servizio.

Requisiti: l'operatore esperto in monitoraggio media e internet dovrà essere in possesso di:

- diploma di scuola secondaria di secondo grado;
- comprovata esperienza in monitoraggio media e internet, nella tutela dei diritti umani e nel contrasto delle discriminazioni;
- ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta e di almeno una seconda lingua straniera;
- ottima conoscenza dei sistemi informatici.

Sede di lavoro: l'operatore in monitoraggio media e internet dovrà prestare la propria attività presso la sede dell'Ufficio.

Per l'ottimale funzionamento del servizio si prevede n.1 unità a 165 giornate/uomo/annue.

Esperti giuridici

Attività: gli esperti giuridici dovranno garantire:

- l'attività di consulenza specialistica al Responsabile del servizio, in merito alle segnalazioni pervenute;
- consulenza legale e assistenza specifica in merito alla parità di trattamento dei lavoratori della UE e dei loro familiari così come stabilito dalla Direttiva 2014/54/UE;
- la predisposizione di pareri e consulenze mirate;
- la predisposizione di una relazione mensile relativa al monitoraggio di sentenze relative ai *grounds* di riferimento;
- il tutoraggio e la formazione agli operatori.

Requisiti: gli esperti giuridici dovranno essere in possesso:

- laurea magistrale in giurisprudenza e titolo post-universitario;
- comprovata esperienza professionale, almeno quinquennale, in campo giuridico sul contrasto alle discriminazioni in ambito lavorativo;
- ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta e di almeno una seconda lingua straniera;
- buona conoscenza dei sistemi informatici.

Sede di lavoro: gli esperti giuridici potranno prestare la propria attività per almeno il 50% del tempo di lavoro, presso la sede dell'Ufficio.

Per l'ottimale funzionamento del servizio si prevedono n.2 unità a 83 giornate/uomo/annue ognuna.

Referente informatico

Attività: il referente informatico dovrà garantire:

- un'attività di assistenza tecnica all'Ufficio ai fini di un costante e tempestivo supporto all'attività di manutenzione degli strumenti software in uso al Contact Center e del sito web www.unar.it di pertinenza del soggetto aggiudicatario;
- un'attività operativa inerente la puntuale realizzazione di quanto previsto dal presente capitolato al paragrafo 5;
- attività di formazione e aggiornamento tecnico, anche con particolare riguardo agli operatori della Rete Nazionale Antidiscriminazione promossa dall'UNAR;
- il rilascio, la gestione e il rinnovo delle password nominative per l'interconnessione degli operatori della Rete Nazionale Antidiscriminazione al sistema del Contact Center;

- la partecipazione a riunioni e tavoli di lavoro sia presso l'Ufficio sia nel territorio nazionale.

Requisiti: il referente informatico dovrà essere in possesso:

- laurea in informatica;
- comprovata esperienza almeno quinquennale nella conduzione di progetti informatici complessi, con particolare riferimento alla pubblica amministrazione;
- esperienza nella formazione all'uso di applicazioni software;
- esperienza pluriennale nella conduzione di progetti informatici web-based e competenze specifiche nelle tecnologie collegate;
- buona conoscenza della lingua italiana parlata e scritta e di almeno una seconda lingua straniera;
- ottima conoscenza dei sistemi informatici.

Sede di lavoro: il referente informatico dovrà prestare, per almeno il 50% del tempo di lavoro, la propria attività presso la sede dell'Ufficio.

Per l'ottimale funzionamento del servizio si prevede n.1 unità a tempo pieno.

Esperto statistico

Attività: l'esperto statistico dovrà garantire le attività finalizzate a:

- acquisire, organizzare ed elaborare i dati raccolti attraverso i diversi canali di accesso utilizzati dal Contact Center;
- curare il monitoraggio e reporting di cui al paragrafo 3.3;
- presentare i risultati ottenuti per l'assistenza alle vittime attraverso una reportistica appropriata, a scadenza periodica;
- controllare settimanalmente, a livello informatico, il corretto inserimento dei dati da parte dei diversi operatori.

Requisiti: l'esperto statistico dovrà essere in possesso:

- Laurea specialistica in Statistica;
- Comprovata capacità di analisi statistica, con particolare riferimento al trattamento e all'elaborazione dei dati relativi a fenomeni sociali complessi in diversi contesti concreti;
- Comprovata capacità di creazione e gestione di database;
- Capacità analitiche per la raccolta, l'organizzazione e l'analisi di molteplici dati complessi;
- Almeno due anni di esperienza su elaborazione report;
- Ottima conoscenza degli strumenti di Office, in particolare Excel e Access;

- Ottima conoscenza di software statistici per l'elaborazione e l'analisi statistica (es. SPSS);
- Buona conoscenza di sistemi di web analytics;
- Buona conoscenza della lingua italiana parlata e scritta e di almeno una seconda lingua straniera.

Sede di lavoro: l'esperto statistico dovrà prestare la propria attività presso la sede dell'Ufficio.

Per l'ottimale funzionamento del servizio si prevedono n.1 unità a tempo pieno.

Responsabile per le attività di comunicazione e informazione.

Attività: il responsabile per le attività di comunicazione e informazione dovrà garantire:

- attività di gestione e di costante aggiornamento dei contenuti informativi del portale www.unar.it;
- gestione redazionale dei siti web implementati nell'ambito delle attività dell'Ufficio e dei relativi social network;
- trasmissione dei contenuti di maggiore rilevanza agli uffici addetti alla gestione dei portali istituzionali afferenti alla Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- redazione e trasmissione di comunicati stampa inerenti istruttorie ed attività dell'Ufficio;
- report a cadenza quindicinale sulle attività dell'Ufficio;
- realizzazione di una rassegna tematica a cadenza quotidiana, ad uso interno, al fine di raccogliere informazioni sul verificarsi di fatti di discriminazione e l'utilizzo di espressioni moleste o di odio;
- promozione delle iniziative realizzate dall'Ufficio nonché promozione dell'immagine dell'Ufficio verso l'esterno;
- elaborazione e promozione del piano annuale di comunicazione;
- ideazione ed organizzazione di eventi quali: convegni, campagne di sensibilizzazione, mostre e conferenze;
- garantire, in raccordo con il Coordinatore del servizio di gestione del Contact Center, un'organizzazione del gruppo di lavoro, in modo da rispondere alle esigenze dell'utenza, alle priorità indicate dal funzionario di riferimento e alle emergenze del momento;
- gestione contatti con i media.

Requisiti: il responsabile per le attività di comunicazione e informazione dovrà essere in possesso di:

- diploma di scuola media superiore;
- comprovata esperienza in materia di comunicazione e marketing;
- comprovata esperienza almeno quinquennale in attività di comunicazione interna ed esterna nel settore sociale e istituzionale;

- ottima conoscenza delle tecniche redazionali e dei programmi grafici/editoriali per la realizzazione di slide, brochure, newsletter;
- utilizzo di pacchetti office e conoscenza di software di programmazione web e gestione dei contenuti (CMS - Content Management System);
- esperienza di ideazione ed implementazioni di piani strategici di comunicazione con canali tradizionali e di new media;
- ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta e di almeno una seconda lingua straniera;
- ottima conoscenza dei sistemi informatici.

Sede di lavoro: il responsabile per le attività di comunicazione e informazione dovrà prestare la propria attività presso la sede dell'Ufficio.

Per l'ottimale funzionamento del servizio si prevede n.1 unità a tempo pieno.

Addetto al supporto alle attività di comunicazione e informazione.

Attività: l'addetto al supporto alle attività di comunicazione e informazione dovrà garantire:

- monitoraggio campagne di informazione e comunicazione delle associazioni e degli enti che svolgono attività nel campo della lotta alle discriminazioni;
- monitoraggio campagne di informazione e comunicazione realizzate dalla Rete Nazionale Antidiscriminazione;
- monitoraggio campagne di informazione e comunicazione realizzate da altri soggetti istituzionali e territoriali aventi come scopo il contrasto alle discriminazioni;
- monitoraggio e report periodico sugli accessi del portale web;
- redazione e invio di una newsletter mensile, con aggiornamento, verifica e implementazione della relativa rubrica;
- elaborazione dei contenuti e pubblicazione dei materiali sul portale web;
- realizzazione di contenuti multimediali (video, podcast, grafica);
- supporto alle attività di informazione e comunicazione dell'Ufficio;
- monitoraggio attività parlamentare su temi inerenti le competenze dell'Unar.

Requisiti: l'addetto al supporto alle attività di comunicazione e informazione dovrà essere in possesso:

- diploma di scuola media superiore;
- comprovata esperienza su attività, redazionale e reportistica, relativa ai diritti umani;
- ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta e di almeno una lingua straniera;

- buona conoscenza dei sistemi informatici.

Sede di lavoro: l'addetto al supporto alle attività di comunicazione e informazione dovrà prestare la propria attività presso la sede dell'Ufficio.

Per l'ottimale funzionamento del servizio si prevede n.1 unità a 165 giornate/uomo/annue.

Modifiche al gruppo di lavoro

Le risorse impregnate del Gruppo di lavoro indicato dall'aggiudicatario in sede di offerta potrà essere modificato solo con il preventivo consenso dell'Ufficio .

Qualora l'aggiudicatario, durante lo svolgimento delle prestazioni, si trovasse nelle condizioni di dover sostituire uno o più componenti del gruppo di lavoro, dovrà formulare specifica e motivata richiesta, indicando i nominativi e le referenze dei sostituti che intende proporre all'Ufficio, che dovranno comunque vantare requisiti equivalenti, o superiori, a quelli posseduti dai componenti da sostituire.