



Presidenza del Consiglio dei Ministri

**DIPARTIMENTO PER LE PARI OPPORTUNITÀ
UFFICIO NAZIONALE ANTIDISCRIMINAZIONI RAZZIALI**

CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA APERTA, AI SENSI DELL'ART. 55, COMMA 5, DEL
D.LGS. 163/2006, PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DI
CONTACT CENTER E DI SUPPORTO ALL'UFFICIO NAZIONALE
ANTIDISCRIMINAZIONI RAZZIALI. IMPORTO A BASE D'ASTA €
1.600.000,00 IVA ESCLUSA. - CIG. 6205627566

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 2013-2014.....	5
3.	IL SISTEMA CONTACT CENTER	8
3.1	OSCAD – OSSERVATORIO PER LA SICUREZZA CONTRO GLI ATTI DISCRIMINATORI.....	8
3.2	ASSOCIAZIONI ED ENTI CHE SVOLGONO ATTIVITÀ ANTIDISCRIMINAZIONE E ASSOCIAZIONI LEGITTIMATE AD AGIRE (ARTT. 5 E 6 D.LGS N.215/2003).....	8
3.3	CABINA DI REGIA PARTI SOCIALI.....	10
3.4	LA RETE NAZIONALE DEI CENTRI / OSSERVATORI ANTIDISCRIMINAZIONE.....	10
4.	OGGETTO DELLA GARA.....	11
4.1	PUNTO DI CONTATTO NAZIONALE	11
4.2	ELABORAZIONE E TRATTAZIONE DEI CASI	11
4.3	MONITORAGGIO E REPORTING.....	12
4.4	INFORMAZIONE E FORMAZIONE	12
5.	CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO	12
5.1	ATTIVITÀ DEL PUNTO DI CONTATTO NAZIONALE.....	13
5.2	ELABORAZIONE E TRATTAZIONE DEI CASI	13
5.3	MONITORAGGIO E REPORTING.....	13
5.4	INFORMAZIONE E FORMAZIONE	14
6.	IMPLEMENTAZIONE E GESTIONE DELL' <i>OSSERVATORIO MEDIA E INTERNET</i>	15
7.	GESTIONE APPLICATIVA.....	16
7.1	MANAGEMENT E MANUTENZIONE DEL SISTEMA.....	17
8.	HOSTING DEL SISTEMA.....	17
9.	LIVELLI DI SERVIZIO E INDICI DI QUALITÀ'	17
10.	PIANO DI ESECUZIONE	20
11.	DOTAZIONI MINIME SEDE CONTACT CENTER	20
12.	GRUPPO DI LAVORO.....	20

1. QUADRO GENERALE DI RIFERIMENTO

L'UNAR – Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali - è stato istituito presso il Dipartimento per le pari opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, con il Decreto legislativo n.215 del 2003, in attuazione della direttiva n.2000/43/CE, per costituire un punto di riferimento per il mondo dell'associazionismo, per le istituzioni nazionali e locali in materia di prevenzione, monitoraggio e contrasto della discriminazione.

Nei trascorsi dieci 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 (colore della loro pelle, religione, etnia, etc) ed attraverso un attento controllo delle dinamiche interetniche ed una particolare attenzione alle vittime di discriminazioni e ai vissuti di sofferenza che accompagnano le disparità di trattamento, ha svolto una costante azione di assistenza legale alle vittime e trattato migliaia di casi di discriminazione pervenuti mediante il numero verde (800.9010101) o via web (www.unar.it).

Con il rafforzamento del suo impegno nel monitoraggio delle discriminazioni, l'UNAR ha constatato negli anni un 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, dalla discriminazione etnico-razziale 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 fungendo da supporto a tutta l'azione del Dipartimento per le Pari Opportunità. All'inizio l'Ufficio si occupava unicamente delle segnalazioni riguardanti discriminazioni etnico-razziali o religiose; in seguito – a partire dal 2010 – ha allargato la competenza anche agli altri fattori di discriminazione, tenendo costantemente presente la dimensione di genere.

Questo percorso di allargamento degli ambiti d'azione, ha accresciuto la fiducia dei vecchi e nuovi cittadini negli strumenti di tutela contro le discriminazioni, ma ha anche incrementato il livello di consapevolezza dei diritti sanciti dalla Costituzione e dalle normative vigenti così come il coraggio delle persone di opporsi alle discriminazioni rivendicando il diritto alla loro rimozione. In questo percorso di crescita culturale, l'Ufficio ha cercato di rappresentare le istanze delle fasce più deboli della popolazione, amplificando la voce di vittime in genere inascoltate, come gli immigrati, i rom, i disabili, le minoranze religiose e le persone LGBTI.

La prossimità con le vittime, indispensabile per far emergere le discriminazioni, non propria di un Ufficio centrale, è stata favorita dall'avvio di accordi e protocolli di intesa tra l'UNAR e regioni, province, comuni e mondo dell'associazionismo, con l'obiettivo di costruire una Rete di Centri Antidiscriminazione diffusa, dotata di una capillare presenza territoriale capace di monitorare gli eventi discriminanti, la conoscenza degli strumenti di tutela e promuovere il diritto a non essere discriminati. Il progetto sperimentale della Rete Nazionale di Centri e Osservatori ha l'obiettivo di offrire sui territori la possibilità ai servizi sociali, alle istituzioni locali e all'associazionismo di rafforzare le azioni di prevenzione e tutela della parità di trattamento, attuando nella realtà quotidiana il principio di uguaglianza tra italiani, minoranze etniche e stranieri, soggetti vulnerabili e categorie sociali a rischio di discriminazione, per garantire a tutti la piena partecipazione economica, sociale e culturale in ogni ambito della vita quotidiana.

Le strategie di intervento dell'UNAR sono state ormai 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.

Dal 10 dicembre 2004, quindi, il Contact Center dell'UNAR costituisce uno spazio di accoglienza delle segnalazioni di discriminazione. La lunga attività – è ricorso nel 2014 il decennale – 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 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 a 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. Nessuno che si rivolga al Contact Center viene lasciato senza una risposta. Infatti, anche le segnalazioni cd. non pertinenti vengono comunque prese in carico, ma esclusivamente per orientarle verso i soggetti deputati ad intervenire in modo adeguato ed efficace su quelle specifiche problematiche. Le altre segnalazioni ritenute di competenza, cd. pertinenti, vengono accolte dando luogo all'apertura di una istruttoria. Ovviamente, in questa primissima fase, si parla di "discriminazioni percepite": il segnalante si presenta al Contact Center dichiarando di essere testimone o vittima di una violazione del principio di parità di trattamento. L'atteggiamento dell'operatore, di fronte a questa comunicazione, non può 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.

È noto che esiste una copiosa legislazione internazionale, europea e italiana, il cd. diritto antidiscriminatorio, posta a fondamento del principio di parità di trattamento con 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 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 è rivolta all'opera della giurisprudenza, non solo interna ma anche europea e internazionale. Questa è in continuo divenire e tende a colmare le lacune della normativa e fornire ausilio nella difficile opera di interpretazione e applicazione della normativa alle diverse forme che la discriminazione assume nel concreto contesto sociale. Tuttavia, anche il riferimento giurisprudenziale presenta dei limiti: se a volte una sentenza innovativa può aprire la strada verso una tutela più effettiva dei soggetti discriminati, essa si applica pur sempre al singolo caso che ha dato origine al procedimento giudiziario e non è estensibile ad altri. Inoltre, sino a che la giurisprudenza non si consolida in un determinato orientamento, essa stessa corre il rischio di essere smentita e ribaltata.

Ciò premesso è necessario dare atto che né la migliore norma né la più equa sentenza possono mai realizzare la piena giustizia o rimuovere del tutto il motivo che ha dato luogo a una condotta discriminatoria. Affrontare una discriminazione esclusivamente sul piano normativo o giudiziario significa rimanere ad un livello che, non conferendo alle parti un ruolo da protagonisti, rischia di avere scarso impatto sulle cause della vicenda. L'esperienza del Contact Center insegna che la ricostruzione della relazione interpersonale che la discriminazione ha contribuito a incrinare e, talvolta, a distruggere, implica un intervento più profondo richiedendo altri strumenti specifici, risorse umane e professionali specializzate.

Di questa insufficienza del dato normativo e giurisprudenziale sono ben coscienti gli operatori del Contact Center. L'esperienza di questi anni ha insegnato loro che ogni caso comporta un personale coinvolgimento nel conflitto che ha minato la relazione sociale e che il loro ruolo è quello di intervenire da mediatori per sostenere le parti nel difficile compito di ricostruire la relazione violata. Per questo non restringono la loro opera a favore di qualcuno ma sono tendenzialmente chiamati a operare a favore di tutti, consapevoli che gli effetti della loro azione non possono circoscriversi ad un luogo e in un tempo definiti ma sono tendenzialmente destinati ad avere un impatto universale, all'interno di una evoluzione culturale che fa da ponte tra un passato da conoscere e un futuro da costruire.

2. I DATI DEL BIENNIO 2013-2014

Il 2013 e il 2014 si sono caratterizzati come due anni di forte potenziamento dell'Ufficio. La discriminazione per motivi etnici e razziali resta anche nel biennio indicato l'ambito centrale di intervento dell'Ufficio, in modo speculare ai compiti, poteri e limiti definiti dal legislatore nel 2003. La raccolta di denunce e gli interventi di contrasto di ogni forma di discriminazione sono stati accompagnati durante il

biennio 2013-2014 da azioni di informazione, formazione e sensibilizzazione, di ricerca e monitoraggio costante del razzismo 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 2013, di 1142 casi di discriminazioni giudicati pertinenti dall'UNAR, 784 sono state le discriminazioni su base etnico-razziale seguite dall'Ufficio, che continuano a rappresentare una componente centrale dell'attività dell'UNAR. Infatti, riguardano oltre i due terzi delle segnalazioni pertinenti (68,7%); seguono quelle determinate dall'orientamento sessuale, che riguardano circa il 10% del totale, dalle disparità contro persone disabili, pari al 9,2% dei casi, e le discriminazioni per età che arrivano all'8,9% delle segnalazioni.

Per quanto riguarda i diversi ambiti in cui si determinano discriminazioni, rispetto ai 784 casi di discriminazione determinata da "fattori etnico-razziali", nella sua azione di monitoraggio sui media e su internet, per il quarto anno consecutivo i mass-media rappresentano il fronte più frequente di discriminazione, con il 27,3% dei casi in tale ambito. Ciò dimostra una crescita nel 2013 delle offese e messaggi stigmatizzanti nei confronti di specifiche comunità etniche o cittadini di origine straniera che sono sempre più veicolati attraverso i nuovi media e i social networks, con una percentuale crescente rispetto agli scorsi anni.

Nel 2014, su oltre 1600 segnalazioni, 1337 sono stati giudicati dall'UNAR casi di discriminazioni pertinenti. Di questi 990 sono state le discriminazioni su base etnico-razziale seguite dall'Ufficio, che rappresentano ancora una parte preponderante costituendo quasi tre quarti delle segnalazioni pertinenti (74,0%); seguono quelle determinate dalle disparità contro persone disabili che riguardano l'8,2% del totale, quelle determinate dall'orientamento sessuale, pari al 7,4% dei casi e le discriminazioni per età che arrivano al 6,9% delle segnalazioni.

Per quanto riguarda i diversi ambiti in cui si determinano discriminazioni, rispetto ai casi di discriminazione fondata su "fattori etnico-razziali", nella sua azione di monitoraggio sui media e su internet, per il quinto anno consecutivo i mass-media rappresentano l'ambito di maggiore incidenza con il 29,4% dei casi. Ciò dimostra una conferma del trend di crescita anche nel 2014 delle offese e messaggi a contenuto discriminatorio veicolati soprattutto attraverso i nuovi media e i social networks.

Va inoltre evidenziato che, nonostante il grande impegno profuso dall'amministrazione pubblica per la rimozione di ogni forma di discriminazione istituzionale, in alcune minoritarie amministrazioni locali sono stati riscontrati comportamenti discriminanti nei confronti di cittadini di origine straniera, a volte celati dietro prassi e dispositivi amministrativi, ordinanze, circolari e richieste di documentazione apparentemente privi di ogni valenza discriminante (la cosiddetta "discriminazione indiretta").

Un altro pericoloso segnale è dato dalla crescita dei casi di antiziganismo e di odio nei confronti dei Rom, Sinti e Caminanti (d'ora in avanti RSC), che in genere non arrivano quasi mai ad una denuncia formale. Se nel 2012 il Contact Center dell'UNAR aveva ricevuto o identificato 58 specifici casi di antiziganismo, in particolare nell'ambito dei media, dell'accesso alla casa, del lavoro, degli spazi pubblici e dei discorsi politici, nel 2013 i casi sono saliti a 139 e nel 2014 hanno raggiunto la significativa cifra di 202.

Come accade di consueto sui vari fronti strategici dell'intervento dell'UNAR, all'assistenza legale alle vittime della discriminazione l'Ufficio unisce la promozione di azioni positive, che si inquadrano in apposite strategie di sistema, idonee a contrastare alle radici le cause della discriminazione. In particolare, in attuazione della Strategia nazionale di inclusione di RSC, della Strategia contro le discriminazioni LGBT e in generale per la prevenzione e il contrasto del razzismo, sono state promosse forme costanti di collaborazione con la società civile, le forze sociali e le comunità e categorie sociali coinvolte dalle varie strategie. La consultazione dei vari *stakeholders* interessati dalle strategie è stata accompagnata da un'azione sistematica di formazione degli enti locali e degli attori coinvolti nel quadro delle reti regionali dei centri contro le discriminazioni.

Ad esempio, per quanto riguarda il superamento dell'antiziganismo, un grande supporto è venuto dalla Strategia nazionale 2012-2020 portata avanti dall'UNAR in qualità di Punto di contatto nazionale per la Commissione Europea. Durante il biennio 2013- 2014 si è consolidato il ruolo di coordinamento

degli interventi a favore dell'inclusione di RSC, interventi che si svilupperanno anche nei prossimi anni sui pilastri dell'educazione, del lavoro, della salute e dell'abitazione, secondo un approccio globale e multisetoriale che fonda la sua attuazione sulla collaborazione degli Enti locali e su un'alleanza inter-istituzionale con tutte le amministrazioni interessate al problema a livello nazionale e locale, con la Commissione Europea e con i Punti di Contatto degli altri Stati membri. Per il coordinamento delle azioni territoriali e inter-istituzionali in questo ambito, l'UNAR ha dato attuazione agli orientamenti proposti dalla Cabina di regia politica di cui fanno parte anche il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, il Ministero dell'Interno, della Salute, della Giustizia, dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca, oltre ad ANCI, UPI e Conferenza Stato-Regioni. La Cabina di regia ha guidato il processo di integrazione nel tempo, verificando periodicamente i risultati raggiunti, l'aderenza delle scelte fatte e dei progetti alle indicazioni della Commissione Europea, integrando, di volta in volta, le politiche scelte in base alle esperienze e ai bisogni che si manifestano, promuovendo tavoli nazionali, regionali e locali, atti a delineare priorità di intervento, integrare sforzi tra istituzioni e associazioni, e realizzare progetti integrati per lo sviluppo locale, volti al contrasto delle discriminazioni di cui sono vittime le comunità RSC.

Anche sul fronte delle discriminazioni nei confronti delle persone LGBT, il Dipartimento per le Pari Opportunità e l'UNAR hanno rafforzato il loro impegno, con l'attuazione della Strategia nazionale contro le discriminazioni basate sull'orientamento sessuale e l'identità di genere per il periodo 2013-2015. In attuazione della Raccomandazione adottata dal Comitato dei Ministri del CoE CM/REC (2010)5, che rappresenta una cornice importante entro la quale inserire obiettivi e misure specifici, l'UNAR ha sviluppato una strategia pluriennale fondata sulla cooperazione inter-istituzionale e con l'associazionismo per l'implementazione delle politiche di prevenzione e contrasto della discriminazione nei confronti delle persone LGBT. La Strategia nazionale adottata con decreto ministeriale del 19 aprile 2013, prevede un piano di azioni integrate e multidisciplinari e si basa su un sistema di *governance* che coinvolge le ONG di settore, le istituzioni a livello centrale, regionale e locale, le parti sociali e tutti i soggetti interessati a vario titolo, nel quadro di quattro ambiti strategici di intervento: l'educazione e l'istruzione, con particolare riguardo alla prevenzione e al contrasto del bullismo omofobico e trans-fobico; il mondo del lavoro, per ciò che attiene al contrasto della discriminazione nei confronti delle persone LGBT, con particolare riguardo alle persone transessuali e transgender; la sicurezza e le carceri, in merito alle attività di informazione, istruzione e sensibilizzazione nei confronti delle Forze dell'Ordine e del personale dell'amministrazione penitenziaria; i media e la comunicazione, per il contrasto degli stereotipi e dei pregiudizi nella rappresentazione delle realtà LGBT.

L'ampliamento delle funzioni dell'UNAR, ha permesso anche per il biennio 2013 - 2014 di combattere il razzismo, promuovere l'integrazione dei RSC e delle categorie sociali più vulnerabili, come anziani e disabili, e di lottare contro l'omofobia e la transfobia, con una particolare attenzione al fenomeno delle cd. discriminazioni multiple.

Rilevante, per il biennio considerato, anche il ruolo di collaborazione con gli organismi iscritti al Registro delle Associazioni legittimate ad agire in giudizio, per conto delle vittime delle discriminazioni, ai sensi degli articoli 5 e 6 del D.Lgs. n.215/2003. Nel 2014 è stato reso operativo un Fondo per la tutela giurisdizionale delle vittime della discriminazione che consente una anticipazione delle spese legali, attraverso un meccanismo di rotazione, al fine di facilitare l'accesso al sistema di giustizia delle vittime e delle associazioni che ricorrono al giudice per il ripristino della effettiva parità di trattamento.

Un altro dato che non si può trascurare nelle prospettive di sviluppo è data dalla crescente importanza del web, da un duplice punto di vista: da un lato il dilagare del razzismo on-line, il c.d. *hate speech on-line*, che vede protagonisti i più giovani, che popolano le *chat*, i *blog* e i *social network*, spesso usati come mezzo di istigazione all'odio razziale e al bullismo; dall'altro, la crescita dei casi raccolti attraverso il web, come esito del superamento del Call Center e della piena operatività del Contact Center dell'UNAR, accessibile dal sito web dedicato, oltre al Numero Verde. A tal proposito, si è notato, nel 2014, il raddoppio dei casi raccolti attraverso il web (il 36,3%) rispetto al 18,1% dei casi raccolti attraverso il Numero Verde, e il 37,9% dei casi identificati attraverso il monitoraggio dei media.

Il Contact Center, nel suo complesso di attività, ha visto rafforzare il suo ruolo di raccolta di segnalazioni e testimonianze su fatti ed eventi di natura discriminatoria, fornendo, al contempo,

informazioni utili, sostegno psicologico ed assistenza legale con un'attività di servizio rivolta verso l'esterno.

3. IL SISTEMA CONTACT CENTER

Dall'esame del quadro dettagliato delle iniziative e delle attività soprarichiamate (rinvenibili in via analitica nella Relazione al Parlamento e nella Relazione al Presidente del Consiglio dei Ministri, scaricabili sul sito www.unar.it) si evidenzia che l'Ufficio, nella strategia di *governance* sussidiaria per la prevenzione, il contrasto e la rimozione delle discriminazioni, si pone in una relazione di collaborazione costante con un complesso di soggetti, istituzionali e non, in continua evoluzione, che rappresentano il "Sistema del Contact Center".

3.1 OSCAD – Osservatorio per la sicurezza contro gli atti discriminatori

L'Osservatorio per la sicurezza contro gli atti discriminatori (OSCAD) è stato istituito nell'ambito del Ministero dell'Interno, allo scopo di assistere le persone che sono vittime di reati a sfondo discriminatorio (*hate crimes* o crimini d'odio) nel concreto godimento del diritto all'uguaglianza dinanzi alla legge ed alla protezione contro le discriminazioni. L'OSCAD è un organismo interforze (Polizia di Stato e Arma dei Carabinieri) incardinato nel Dipartimento della pubblica sicurezza - Direzione centrale della polizia criminale.

Al fine di incrementare in modo sinergico la propria attività antidiscriminatoria l'UNAR ha attivato un Protocollo di Intesa con l'OSCAD che prevede:

- attività di scambio informativo nella trattazione dei casi di discriminazione che possono interessare le Forze di polizia;
- invio all'OSCAD per l'inoltro alla Polizia Postale delle segnalazioni di carattere discriminatorio riguardanti siti, pagine web, blog e social network;
- realizzazione di iniziative formative e di aggiornamento rivolte alle Forze di Polizia, nonché di informazione e sensibilizzazione congiunte e condivise.

3.2 Associazioni ed enti che svolgono attività antidiscriminazione e associazioni legittimate ad agire (artt. 5 e 6 D.lgs n.215/2003)

Nella consapevolezza della difficoltà delle vittime di discriminazione a intraprendere la via giudiziaria, il D.Lgs n. 215/2003, all'articolo 5, ha previsto la possibilità che l'esercizio dell'azione sia delegato a soggetti rappresentativi, ovvero alle associazioni, ferma restando la possibilità dell'UNAR di fornire propri pareri. In particolare, sono previste due differenti situazioni.

La prima rimanda a quanto sancito dall'art.4 (Tutela giurisdizionale dei diritti) e dall'art.4-bis (Protezione delle vittime) del citato decreto e prevede la possibilità delle associazioni di agire in giudizio "in nome e per conto o a sostegno del soggetto passivo della discriminazione".

La seconda (art.5, comma 3) riguarda invece i casi di discriminazione collettiva nei quali le persone lese dalla discriminazione non sono individuabili in modo diretto ed immediato, cioè o non possono essere individuate in assoluto o possono essere individuate ma solo con difficoltà, a seguito di una specifica attività di indagine.

La legittimazione ad agire in giudizio è riservata, nel caso delle discriminazioni di competenza dell'UNAR, alle associazioni inserite in un apposito "elenco congiunto", che risultano già iscritte o nel Registro UNAR (di cui si tratterà a breve) o nel Registro delle associazioni e degli enti previsto dall'articolo 52, comma 1, lettera a), del Decreto del Presidente della Repubblica 31 agosto 1999, n. 394, istituito presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Le associazioni da inserire nell'elenco congiunto sono scelte sulla base delle finalità programmatiche e della continuità dell'azione. L'elenco congiunto è approvato con decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali e del Ministro delle Pari Opportunità. Il 13 marzo 2013, il Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali con delega alle Pari Opportunità ha emanato il decreto di aggiornamento nel quale risultano iscritti 582 associazioni ed enti dotati della legittimazione processuale.

La rilevanza del ruolo delle Associazioni nella lotta alle discriminazioni è stata ribadita e valorizzata dal D.Lgs. n. 215/2003, che, oltre a garantire la possibilità ad alcune associazioni di essere legittimate ad agire in giudizio, ha previsto l'istituzione, presso l'UNAR, del "Registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività nel campo della lotta alle discriminazioni e della promozione della parità di trattamento" (art.6). L'iscrizione al Registro è subordinata al possesso dei seguenti requisiti:

- avvenuta costituzione, per atto pubblico o per scrittura privata autenticata, da almeno un anno e possesso di uno statuto che sancisca un ordinamento a base democratica e preveda come scopo esclusivo o preminente il contrasto ai fenomeni di discriminazione e la promozione della parità di trattamento, senza fine di lucro;
- tenuta di un elenco degli iscritti, aggiornato annualmente con l'indicazione delle quote versate direttamente all'associazione per gli scopi statutari;
- elaborazione di un bilancio annuale delle entrate e delle uscite con indicazione delle quote versate dagli associati e tenuta dei libri contabili, conformemente alle norme vigenti in materia di contabilità delle associazioni non riconosciute;
- svolgimento di un'attività continuativa nell'anno precedente;
- non avere i rappresentanti legali subito alcuna condanna, passata in giudicato, in relazione all'attività dell'associazione medesima, e non rivestire i medesimi rappresentanti la qualifica di imprenditori o di amministratori di imprese di produzione e servizi in qualsiasi forma costituite, per gli stessi settori in cui opera l'associazione.

L'esame della domanda di iscrizione è valutata da un'apposita commissione istituita presso l'UNAR.

L'Ufficio collabora con le associazioni e gli enti iscritti al predetto Registro attraverso diversi strumenti, alcuni dei quali ribaditi dallo stesso D.Lgs. n. 215/2003 all'articolo 7. In particolare:

- l'adozione di misure specifiche, ivi compresi progetti di azioni positive, dirette a evitare o compensare le situazioni di svantaggio connesse alla razza o all'origine etnica;
- la promozione di studi, ricerche, corsi di formazione e scambi di esperienze, al fine di elaborare linee guida in materia di lotta alle discriminazioni.

Al 31 dicembre 2014 risultano iscritte 351 associazioni. Di queste, 37 si sono iscritte nell'arco del 2014. Da un punto di vista territoriale, prendendo in considerazione la sede legale delle associazioni e degli enti, la regione con il più alto numero di associazioni iscritte è, come in passato, il Lazio, con 119 associazioni, pari al 33,9% del totale. Seguono la Lombardia (38 associazioni, pari al 10,8%), il Piemonte (35), la Toscana (29), l'Emilia Romagna (25), la Campania (22), la Sicilia (19), la Puglia (16).

Al fine di avere un quadro più dettagliato sulla tipologia delle associazioni iscritte al Registro UNAR, nel febbraio 2014 è stato inviato un apposito questionario, che ha sondato tre aspetti rilevanti per l'attività del Contact Center.

Il primo riguarda i fattori di discriminazioni di cui le associazioni e gli enti si occupano prevalentemente, abbiamo la seguente percentuale: "razza"/etnia (32,6%), genere (22,5%), disabilità (11,4%), orientamento sessuale e identità di genere (9,7%), Rom Sinti e Caminanti (9,3%), religione (8,8%), età (5,7%).

Invece, in merito al secondo aspetto, ovvero agli ambiti (che nel questionario erano predefiniti, in concordanza con la suddivisione elaborata dal Contact Center), a prevalere è scuola e istruzione (20,3%), seguita da lavoro (18,3%), casa (10,5%), salute (10,5%), erogazione servizi da enti pubblici (9,8%), vita pubblica (9,5%), mass media (7,2%), tempo libero (6,5%), erogazione servizi da pubblici esercizi (2,5%), trasporto pubblico (2,3%), forze dell'ordine (1,3%), erogazione servizi finanziari (1,3%).

Il terzo aspetto riguarda l'attività prevalente realizzata dall'associazione o ente. Queste le risposte: campagne di sensibilizzazione e informazione (22,8%), formazione (19,2%), sensibilizzazione nelle scuole (18,9%), mediazione (11,4%), azioni positive nel mondo del lavoro (7,9%), supporto a regioni ed enti locali (6,8%), azioni in giudizio (5,9%), altro (7,1%).

3.3 Cabina di Regia Parti Sociali

I mutamenti del mercato del lavoro, dovuti anche all'aggravarsi della crisi economica, hanno reso necessario in maniera condivisa e partecipata, nell'ambito dell'attuale fase di rafforzamento e sviluppo delle attività dell'Ufficio, una nuova definizione di strategie di intervento per promuovere azioni positive e contrastare le discriminazioni etniche e razziali nei luoghi di lavoro. L'obiettivo che si è voluto perseguire è stato quello di creare una Cabina di Regia insieme alle parti sociali nazionali con funzioni di indirizzo, coordinamento e monitoraggio delle attività oggetto di uno specifico Protocollo che prevede, tra le altre, una serie di attività di specifico interesse del Contact Center:

- diffusione della massima conoscenza degli strumenti normativi e amministrativi di tutela e di promozione della parità di trattamento e di contrasto alle discriminazioni su base etnica e razziale nel mondo del lavoro;
- promozione di iniziative di formazione e informazione nel settore produttivo sulle opportunità di tutela contro ogni forma di discriminazione razziale.

3.4 La Rete Nazionale dei Centri / Osservatori antidiscriminazione

A partire dal 2007, l'UNAR ha dato vita alla promozione di una Rete di Centri antidiscriminazione che, in aderenza anche con quanto indicato dal comma 12 dell'art. 44 del T.U. sull'immigrazione e dal D.Lgs. 9 luglio 2003, n. 215, costituisca un'articolata distribuzione sul territorio nazionale di "presidi" finalizzati sia alla rilevazione e presa in carico dei fenomeni di discriminazione, sia alla diffusione della cultura del rispetto delle differenze.

Essenziale, per tale lavoro, è stata la collaborazione con le Regioni e con gli Enti Locali che attraverso lo strumento del Protocollo d'intesa hanno promosso la nascita e la diffusione di questi presidi.

In questi anni sono stati sottoscritti Protocolli d'intesa con 12 Regioni, 36 Province e 5 Comuni con il duplice obiettivo da un lato, di favorire l'emersione del fenomeno discriminatorio, dall'altro, di promuovere attività di prevenzione e contrasto in condizioni di prossimità territoriale.

In alcuni casi, la sottoscrizione dei Protocolli ha costituito l'occasione per avviare un processo di definizione e "regolamentazione" di reti regionali articolate in nodi e antenne territoriali dedicate alle attività di sensibilizzazione, informazione e monitoraggio sui fenomeni della discriminazione in tutti i settori dal lavoro all'alloggio, dalla scuola ai servizi pubblici.

Da questa fase iniziale di attivazione e sviluppo del progetto di una Rete nazionale dei Centri antidiscriminazione è scaturita una prima articolazione territoriale molto variegata, a diversi stadi di maturazione e configurazione differente in continua evoluzione.

Nelle regioni Piemonte, Emilia Romagna, Liguria sono già attive reti regionali articolate in un centro di coordinamento regionale e nodi afferenti le diverse provincie.

Altre regioni come la Lombardia, il Veneto, le Marche, l'Umbria, il Lazio, la Basilicata, la Puglia, la Calabria e la Sicilia stanno avviando le loro reti regionali attraverso la costituzione o rafforzamento del centro di coordinamento regionale e l'attivazione dei nodi territoriali di livello sia provinciale che comunale.

Gli strumenti di indirizzo forniti per orientare l'adesione delle amministrazioni locali, la partecipazione e il coinvolgimento del mondo dell'associazionismo, hanno contribuito ad orientare e "sistematizzare" alcune fasi di avvio del progetto che oggi registra una distribuzione di centri/osservatori a diversa titolarità territoriale (regionale, provinciale e comunale) e di una diversa e variegata elaborazione del modello di "rete regionale".

Dopo questa prima fase di sviluppo e promozione delle reti regionali e, più in generale della rete nazionale, l'UNAR, in collaborazione con le regioni, ha avviato un processo di sistematizzazione e razionalizzazione delle reti regionali e, conseguentemente della Rete nazionale.

Ciò attraverso la definizione di standard e modelli legati non solo al tema della governance, ma anche direttamente connessi all'operatività di tali Centri antidiscriminazione in termini di emersione, trattazione e prevenzione del fenomeno. Questa evoluzione del sistema delle reti passa anche attraverso

una qualificazione degli operatori e ad una più marcata individuazione dei ruoli che i centri hanno sia all'interno delle diverse articolazioni delle reti regionali, sia nella rete nazionale.

A tal fine assume un ruolo fondamentale l'attività di formazione rivolta agli operatori e, più in generale, a quanti, a vario titolo, svolgono la loro attività per la prevenzione e il contrasto alle diverse forme di discriminazione.

L'individuazione e la trattazione dei casi, nonché le modalità di risoluzione degli stessi, sono azioni estremamente complesse e delicate che necessitano di condivisione delle metodologie, di una riflessione e di un confronto costante e approfondito.

All'interno delle attività del Contact Center i nodi regionali afferenti la Rete nazionale dei centri antidiscriminazione assumeranno diversi ruoli:

- utente privilegiato per la segnalazione dei casi;
- operatore per la trattazione dei casi afferenti l'area territoriale di riferimento;
- punto di riferimento per il monitoraggio territoriale dei fenomeni di discriminazione;
- punto di contatto per le attività di formazione e informazione svolte nell'ambito della qualificazione degli operatori della rete e della sensibilizzazione del territorio ai temi dell'antidiscriminazione.

4. OGGETTO DELLA GARA

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

La pluriennale attività del Contact Center come presidio operativo di garanzia ha permesso di combattere il razzismo e di promuovere l'integrazione delle categorie sociali più vulnerabili, come anziani e disabili, e di lottare contro l'omofobia e la transfobia, con una particolare attenzione all'ottica di genere e al fenomeno delle cd. discriminazioni multiple.

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 quattro aree:

4.1 Punto di Contatto Nazionale

Il Contact Center si occupa della raccolta delle segnalazioni di discriminazione mediante:

- accoglienza telefonica, con mediazione linguistica e sociale, al Numero Verde gratuito 800 90 10 10;
- altri canali di comunicazione: email istituzionali in uso all'ufficio, fax, lettere, sito web www.unar.it e Osservatorio Media e Internet;
- attività pro-attiva di contatto, interconnessione e scambio informativo con le realtà territoriali afferenti alla Rete Unar.

4.2 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").

4.3 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. 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 focus 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 fattori di discriminazione, alle aree geografiche e agli ambiti di incidenza.

4.4 Informazione e formazione

Tale area di lavoro del Contact Center si riconduce alla serie di attività che si riferiscono alla condivisione e disseminazione dei dati e delle informazioni in materia di discriminazione ed alle attività di sensibilizzazione e formazione a queste connesse, in raccordo con gli operatori della Rete Unar e delle associazioni iscritte al Registro UNAR. L'attualizzazione di tali funzioni avviene attraverso:

- gestione redazionale e manutenzione dei portali tematici gestiti dall' UNAR e dei relativi profili social in stretto collegamento con la gestione del sito istituzionale del Dipartimento per le pari opportunità;
- gestione dell'Osservatorio Media e Internet dedicato all'emersione e analisi delle nuove forme emergenti di discriminazioni sul web attraverso il monitoraggio dei *new media*, *social network*, *blog* e *chat on line*;
- attività formativa dedicata agli attori del *sistema Contact Center*, quali interlocutori privilegiati, con particolare riferimento al processo di *capacity building* della Rete nazionale.

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.

5. 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, *new media*, *social network*, etc.), 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 nonché con le comunità oggetto di discriminazione. L'attività istruttoria è finalizzata alla rimozione degli elementi/fatti discriminatori anche attraverso il supporto e l'assistenza ai soggetti discriminati. Tale attività si esplica, inoltre, 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 deve altresì prevedere un'attività di supporto specialistico e assistenza tecnica per la 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 (Strategia Nazionale di Inclusione di Rom, Sinti e Caminanti; Strategia Nazionale LGBT; Piano nazionale d'azione contro il razzismo, la xenofobia e l'intolleranza), le attività di prevenzione e sensibilizzazione sui fenomeni discriminatori oltre che di consulenza, tutoraggio, formazione e assistenza tecnica alle reti di osservatori regionali e centri territoriali promosse dalle amministrazioni regionali e locali d'intesa con l'Ufficio, nonché alle associazioni e agli organismi di cui agli articoli 4 e 5 del D.Lgs. 215/2003.

Si indicano a seguire, nel dettaglio, le attività riferite alle quattro 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 dello stesso, sia 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.

5.1 Attività del Punto di Contatto Nazionale

Il processo di accoglienza dei casi di discriminazione pervenuti al Contact Center avverrà 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 Osservatorio 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 delle lingue russo, rumeno, cinese mandarino e romanés. Il servizio di Contact Center dovrà garantire (secondo le specifiche tecniche dettagliatamente indicate nell'ALLEGATO "A"), la continuità della gestione del Numero Verde gratuito multilingue, 800 90 10 10, attivo quotidianamente dalle 08.00 alle 17.00 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 disabilità, all'orientamento sessuale e/o all'identità di genere, all'età, alla religione e alle convinzioni personali. Il punto di accesso on line inserito nel portale 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 le reti - osservatori regionali antidiscriminazione, nonché, con le reti, anche informali, di comunità straniere presenti sul territorio nazionale, con gli enti, le associazioni e le istituzioni del privato sociale che si occupano del sostegno alle vittime di discriminazione con legittimazione ad agire presso le autorità competenti per la rimozione delle pratiche discriminatorie.

5.2 Elaborazione e trattazione dei casi

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

- l'inserimento, la classificazione e la 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 nel dettaglio nell'ALLEGATO "A");
- un'attività di mediazione linguistico-culturale, sociale, giuridica e psicologica volta all'orientamento ed al supporto delle vittime di discriminazione oltre che alla rimozione dei fattori discriminanti, così come emersi nella fase istruttoria (secondo le specifiche procedurali indicate nel dettaglio nell'ALLEGATO "A");
- l'approfondimento giuridico e legale su casi specifici di particolare rilevanza per l'Ufficio, anche con riferimento all'istruttoria relativa all'assistenza nei procedimenti giurisdizionali o amministrativi delle presunte vittime di comportamenti discriminatori.

5.3 Monitoraggio e Reporting

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

- la raccolta, catalogazione, archiviazione, analisi statistico-analitica, elaborazione e rappresentazione dei dati al fine di realizzare un monitoraggio dei comportamenti discriminatori volto all'approfondimento dei vari fenomeni;
- analisi, approfondimenti dei dati e focus 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;
- il monitoraggio, l'analisi e la comparazione degli strumenti di regolazione esistenti, con riguardo alla rappresentazione delle tematiche inerenti all'antidiscriminazione nell'ambito dei media e delle nuove piattaforme digitali;
- provvedere alla 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 denunce raccolte ed alle azioni intraprese, nonché di una relazione analitica annuale (in lingua italiana e in lingua inglese).

5.4 Informazione e formazione

Al fine di assicurare una capillare acquisizione e disseminazione dei dati e delle informazioni in materia di antidiscriminazione sul territorio, nonché una formazione omogenea degli operatori che fanno capo all'UNAR e alla +Rete nazionale che miri a garantire procedure standardizzate per la presa in carico dei casi, la decodifica delle fattispecie e l'assistenza alle vittime, le attività di informazione e formazione si svolgeranno attraverso:

- la elaborazione e fornitura di tutte le informazioni circa gli strumenti di tutela offerti dalla normativa in materia di parità di trattamento e contrasto di ogni forma e causa di discriminazione nonché dalla legislazione sull'immigrazione;
- la realizzazione di una rassegna tematica quotidiana ad uso interno comprendente organi di stampa nazionali e locali, radio, tv e web media;
- gestione e aggiornamento editoriale del punto di accesso on line www.unar.it e attività di supporto redazionale alla gestione dei forum 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 e con gli altri operatori del sistema;
- attività di formazione esterna diretta agli operatori impegnati presso le reti di osservatori regionali e centri territoriali promosse dalle amministrazioni regionali e locali d'intesa con l'Ufficio, agli altri operatori della Pubblica Amministrazione e quelli delle associazioni di cui agli articoli 5 e 6 del D.Lgs n. 215/2003 anche attraverso la costituzione e lo sviluppo, all'interno del portale www.unar.it, di uno spazio dedicato e interattivo di e-learning, e l'organizzazione, con cadenza annuale, delle sessioni formative costituite da n. 2 moduli standard a carattere residenziale per complessivi n. 60 discenti, inerenti 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, indicando altresì, come previsto, il referente delle attività di animazione della sezione interattiva di forum e e-learning dedicata agli operatori delle reti territoriali;
- 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 dei Gruppi 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.

6. IMPLEMENTAZIONE E GESTIONE DELL'OSSERVATORIO MEDIA E INTERNET

Dai dati statistici UNAR emergono le evidenze che hanno motivato la necessità di sviluppare un nuovo sistema di monitoraggio dedicato in modo specifico al web (tabella 1). Nel 2014, il 24,9% dei casi trattati dall'UNAR ha riguardato i mass media; a distanza di 6,1 punti percentuali ci sono invece le discriminazioni relative alla vita pubblica e al lavoro (entrambi con 18,8%). I tre citati si confermano i settori della società nei quali le denunce di discriminazione sono più frequenti: difatti, guardando ai dati degli anni passati si nota che dal 2011 al 2014 “mass media”, “vita pubblica” e “lavoro” rappresentano i primi tre ambiti per frequenza delle segnalazioni. C'è da dire che nell'arco temporale considerato, la graduatoria cambia: il cambiamento più significativo è dato dalle discriminazioni sul lavoro che, nel 2012, rappresentavano il 37,8% dei casi trattati nell'anno, mentre, nel 2013, il dato è più che dimezzato, per poi registrare un leggero aumento nel 2014. L'ambito “mass media”, a parte il 2012, negli ultimi cinque anni è sempre stato quello che ha fatto registrare il numero percentuale più elevato, e nel 2014 rappresentano circa un quarto (24,9%) di tutte le segnalazioni pertinenti lavorate dall'Ufficio.

TABELLA 1 – Ambiti di discriminazione (2010-2014) (solo casi pertinenti)

AMBITO	2010	2011	2012	2013	2014
Mass Media	20,2	22,6	16,8	27,3	24,9
Vita pubblica	17,8	16,7	13,6	19,7	18,8
Lavoro	11,3	19,6	37,8	15,7	18,8
Erogazione servizi da enti pubblici	15,9	10,9	8,3	9,0	10,2
Tempo libero	8,0	9,8	6,2	8,7	8,0
Scuola e Istruzione	3,3	2,8	5,0	5,2	5,8
Casa	8,9	6,3	4,6	3,9	4,0
Salute	1,1	1,8	1,1	2,7	1,1
Forze dell'Ordine	2,4	1,8	1,6	2,6	2,0
Erogazione servizi da pubblici esercizi	5,4	4,3	2,7	2,5	2,8
Trasporto pubblico	2,4	2,5	1,8	1,8	2,6
Erogazione servizi finanziari	3,3	0,9	0,5	1,0	0,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: UNAR/IREF-ACLI 2015

Al di là delle variazioni anno su anno, i dati 2014 mettono in evidenza la preponderanza di episodi discriminatori legati alla sfera della comunicazione: gli operatori dei media dovrebbero essere individui in possesso di capacità cognitive e professionali sufficienti a comprendere che il linguaggio non è mai neutro e che l'uso di espressioni stereotipate, peggiorative o offensive lede i diritti elementari delle persone.

Nell'ambito dell'attività di monitoraggio e analisi dei fenomeni di discriminazione e sulla base dei dati a disposizione dell'UNAR si evidenzia, pertanto, la necessità di implementare un nuovo strumento di rilevazione nel settore dei mass media con uno specifico focus sulle principali piattaforme social (Facebook, Twitter, Youtube, etc.). Tale implementazione avverrà attraverso un servizio di monitoraggio della diffusione sulla stampa nazionale e locale (giornali, radio e tv) e sul web del c.d. *hate speech* in relazione all'emersione di stereotipi riferiti alle differenze derivanti dall'origine etnica, dalla religione, dalla diversità di opinione, dalle disabilità, dall'età e dall'orientamento sessuale e identità di genere, con

particolare riguardo agli articoli ed ai commenti presenti sui *social media*. Tale servizio verrà garantito mediante:

- la fornitura di un software che attraverso una tecnologia di tipo linguistico/semantico dovrà essere in grado di svolgere un'analisi automatizzata di tipo evoluto (che comprenda l'analisi logica e la disambiguazione del termine, la distinzione tra "caso di discriminazione" e "ricorrenza" relative al caso all'interno del monitoraggio, oltre che la definizione del "*sentiment*" della rete in tempo reale) atta a monitorare in maniera sistematica e standardizzata il web, al fine di rilevare fenomeni, eventi e comportamenti di natura discriminatoria su internet, anche con particolare riguardo ai social network. 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;
- un'attività di reportistica periodica quotidiana e specifici rapporti sui casi di maggiore interesse, corredati da adeguata rappresentazione grafica dei contenuti;
- l'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";
- la fornitura di un software di rassegna stampa tematica (Media Monitoring) che, attraverso la selezione di specifiche chiavi di ricerca possa fornire un supporto all'attività di monitoraggio dell'Osservatorio finalizzata ad un'attività di rassegna quotidiana che, attraverso la lettura sistematica degli organi nazionali e locali, sia in grado di fornire in tempo reale una panoramica degli eventi di discriminazione che accadono nel Paese.

7. GESTIONE APPLICATIVA

Il servizio di gestione applicativa verrà erogato direttamente dal referente informatico che si raccorderà, laddove ritenuto necessario, dal 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 sia tecnica e lavoreranno in sinergia con l'Ufficio al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività previste dal servizio stesso.

Particolare attenzione dovrà essere posta al colloquio con l'utenza che attende una risposta tempestiva.

Il referente della gestione applicativa costituirà interfaccia di riferimento verso l'Ufficio per i servizi e le attività al fine di ottimizzare il servizio ed in particolare:

- garantirà, nei casi eccezionali di criticità ed urgenza, le necessarie sinergie e le soluzioni tempestive delle malfunzioni segnalate;
- riferirà proattivamente sull'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team di gestione applicativa e di manutenzione correttiva;
- sarà allineato con le esigenze dell'Ufficio al fine di garantire il tempestivo aggiornamento del piano di gestione applicativa;
- stabilirà 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".

La gestione e manutenzione del sito UNAR deve avvenire in modo da essere compatibile e svolgersi in stretto collegamento con la gestione del sito istituzionale del Dipartimento per le pari opportunità.

7.1 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).

8. 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.

9. LIVELLI DI SERVIZIO E INDICI DI QUALITÀ

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 Contenuti	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 di gestione dei contenuti	Eventi e tempo	$TRGC \geq 90\%$ Entro 24h lavorative	Intera fornitura
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 data 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.

10. PIANO DI ESECUZIONE

Il presidio del Contact Center opererà attraverso un piano di esecuzione che dovrà essere presentato in maniera dettagliata nell'offerta e che, in ogni caso, andrà successivamente concordato e rimodulato d'intesa con l'Ufficio.

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.

Periodicamente, inizialmente con cadenza trimestrale, e successivamente con cadenza almeno semestrale, sarà effettuata una verifica del piano in corso d'opera per realizzare gli aggiornamenti necessari.

11. 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 Roma, Largo Chigi, 19, IV Piano, 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.

12. 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 Responsabile del servizio di gestione;
- n. 5 Mediatori linguistico-culturali;
- n. 4 Operatori esperti nei *grounds*;
- n. 2 Operatori esperti in *new media* e *social media research* (Osservatorio sui media e sul web);
- n. 2 Consulenti giuridici;
- n. 1 Consulente psicologo;
- n. 1 Referente tecnico informatico;
- n. 1 Esperto statistico;
- n. 1 Referente per il supporto alle attività di informazione;
- n. 1 Referente reti territoriali.

Responsabile del servizio di gestione del contact center

Attività: il Responsabile 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 Direttore dell'Ufficio, 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;
- valutare le segnalazioni pervenute e, nel caso le ritenga pertinenti, assegnarle al referente del gruppo di lavoro in base alle competenze e al carico di lavoro;
- 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;
- valutare l'opportunità di chiusura dei casi aperti o di comunicazione ed invio all'Ufficio, nonché il riscontro degli esiti delle segnalazioni;
- garantire un'organizzazione del gruppo di lavoro, in modo da rispondere alle esigenze dell'utenza, alle priorità indicate dal Direttore dell'Ufficio e alle emergenze del momento;
- presentare all'Ufficio un Rapporto semestrale di valutazione del servizio svolto.

Requisiti: il candidato per la copertura della figura del Responsabile del servizio dovrà essere in possesso di:

- laurea magistrale o equivalente;
- titolo post-universitario di specializzazione;
- esperienza professionale non inferiore ad anni dieci, di cui almeno 3 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 Responsabile del servizio 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.

Mediatori linguistico-culturali e sociali

Attività: i mediatori linguistico-culturali e sociali 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, Osservatorio Media e Internet);
- l'indicizzazione e l'inserimento nel database UNAR delle segnalazioni riferibili ai casi di discriminazione etnico-razziale;
- l'invio delle segnalazioni ritenute pertinenti al Responsabile del servizio;
- la lavorazione del caso assegnato dal Responsabile del servizio;
- un'attività pro-attiva di contatto e interconnessione e scambio informativo con le realtà territoriali.

Requisiti: i candidati per la copertura delle figure di mediatori linguistico-culturali o sociali dovranno essere in possesso di:

- laurea;
- comprovata esperienza formativa nel campo della mediazione linguistico-culturale o sociale, della tutela dei diritti umani, della prevenzione e del contrasto alle discriminazioni, con particolare riguardo a quella a base etnico-razziale;
- ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta e di almeno una seconda lingua straniera di quelle indicate al punto 6 del presente capitolato;

- comprovata esperienza pregressa presso sportelli informativi e di orientamento per immigrati o richiedenti asilo in almeno uno dei seguenti settori: legale, giudiziario, socio-sanitario, educativo, associativo, penitenziario, abitativo, formazione, lavoro, accoglienza;
- buona conoscenza dei sistemi informatici.

Sede di lavoro: i mediatori linguistico-culturali o sociali dovranno prestare la propria attività presso la sede dell'Ufficio.

Per l'ottimale funzionamento del servizio si prevedono n. 5 unità a tempo pieno.

Operatori esperti nei grounds (etnico/razziale e religione; età; disabilità; LGBT)

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

- un'attività pro-attiva di contatto e interconnessione e scambio informativo con le realtà territoriali;
- il supporto alle attività di informazione e formazione di cui al paragrafo 5.4;
- l'indicizzazione e l'inserimento nel database UNAR delle segnalazioni riferibili ai casi di discriminazione etnico-razziale;
- l'invio delle segnalazioni ritenute pertinenti al Responsabile del servizio;
- la lavorazione del caso assegnato dal Responsabile del servizio.

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

- laurea;
- comprovata esperienza pregressa nel *ground* di riferimento, presso sportelli informativi e di orientamento in almeno uno dei seguenti settori: legale, giudiziario, socio-sanitario, educativo, associativo, penitenziario, abitativo, formazione, lavoro, accoglienza;
- ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta e di almeno una seconda lingua straniera;
- buona conoscenza dei sistemi informatici.

Sede di lavoro: i mediatori linguistico-culturali o sociali dovranno prestare la propria attività presso la sede dell'Ufficio.

Per l'ottimale funzionamento del servizio si prevedono n. 4 unità a tempo pieno.

Operatori esperto in new media e social media research (Osservatorio sui Media e Internet)

Attività: gli operatori esperti in *new media* e *media social research* dovranno garantire:

- un'attività di ricerca ed analisi di elementi discriminatori presenti nei *new media*, attraverso una costante attività di monitoraggio, con particolare attenzione agli *hate speech*;
- l'implementazione e gestione dell'Osservatorio Media e Internet di cui al paragrafo 6;
- l'invio delle segnalazioni ritenute pertinenti al Responsabile del servizio;
- la lavorazione del caso assegnato dal Responsabile del servizio.

Requisiti: gli operatori esperti in *new media* e *social media research* dovranno essere in possesso di:

- laurea;
- comprovata esperienza formativa e professionale in *new media* e *social media research*, della tutela dei diritti umani e del 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: gli operatori esperti in *new media* e *social research* dovranno prestare la propria attività presso la sede dell'Ufficio.

Per l'ottimale funzionamento del servizio si prevedono n. 2 unità a tempo pieno.

Consulenti giuridici

Attività: i consulenti giuridici dovranno garantire:

- l'attività di consulenza specialistica al Responsabile del servizio, in merito alle segnalazioni pervenute;
- la predisposizione di pareri e consulenze mirate e l'istruttoria relativa all'assistenza nei procedimenti giurisdizionali e amministrativi a tutela delle vittime di discriminazione;

- il supporto alle attività di informazione e formazione di cui al paragrafo 5.4;
- il tutoraggio, il supporto legale e l'affiancamento agli operatori.

Requisiti: i consulenti giuridici dovranno essere in possesso:

- laurea magistrale in giurisprudenza e titolo post-universitario;
- comprovata esperienza formativa e professionale, almeno quinquennale, in campo giuridico su i diversi *grounds* delle discriminazioni, la tutela dei diritti umani, la prevenzione e il contrasto alle discriminazioni;
- ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta e di almeno una seconda lingua straniera;
- buona conoscenza dei sistemi informatici.

Sede di lavoro: i consulenti giuridici dovranno prestare la propria attività presso la sede dell'Ufficio.

Per l'ottimale funzionamento del servizio si prevedono n. 2 unità per un monte ore pari a 30 ore settimanali, di cui 15 da prestarsi presso la sede dell'Ufficio.

Consulente psicologo

Attività: il consulente psicologo dovrà garantire:

- l'attività di consulenza specialistica al Responsabile del servizio, in merito alle segnalazioni pervenute;
- la predisposizione di pareri e consulenze mirate e l'istruttoria relativa all'assistenza psicologica delle vittime di discriminazione;
- la formazione e l'aggiornamento interno ed esterno;
- la lavorazione del caso assegnato dal Responsabile del servizio.

Requisiti: il consulente psicologo dovrà essere in possesso:

- laurea in psicologia;
- iscrizione all'Ordine degli psicologi
- comprovata esperienza, almeno triennale, di coordinamento di progetti e di consulenza in ambito psicologico;
- ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta e di almeno una seconda lingua straniera;
- buona conoscenza dei sistemi informatici.

Sede di lavoro: il consulente psicologo dovrà prestare la propria attività presso la sede dell'Ufficio almeno dieci ore settimanali.

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

Referente informatico

Attività: il referente tecnico 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 7;
- attività di formazione e aggiornamento tecnico, anche con particolare riguardo agli operatori, pubblici e privati, della Rete nazionale Antidiscriminazioni promossa dall'UNAR in sinergia con il sistema delle autonomie locali;
- il rilascio, la gestione e il rinnovo delle password nominative per l'interconnessione degli operatori locali 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 tecnico informatico dovrà prestare 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 5.3;
- 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 complessi in diversi contesti concreti;
- esperienza su reportistica a supporto dei processi decisionali;
- ottima conoscenza del pacchetto Office (Microsoft Word, Excel, Power Point, ecc.);
- ottima conoscenza di software per la gestione di database (Access)
- ottima conoscenza di software statistici (es. SPSS)
- 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 prevede n. **1 unità a tempo pieno**.

Referente per il supporto alle attività di informazione

Attività: il referente del supporto alle attività di informazione dovrà garantire:

- l'attività di gestione e di costante aggiornamento dei contenuti informativi del portale www.unar.it;
- il supporto redazionale alla gestione dei forum web implementati nell'ambito delle attività dell'Ufficio e dei relativi social network;
- la trasmissione dei contenuti di maggiore rilevanza agli uffici addetti alla gestione dei portali istituzionali afferenti alla Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- la redazione e l'invio di una newsletter settimanale, con aggiornamento, verifica e implementazione del relativo indirizzario;
- la realizzazione di una rassegna tematica a cadenza quotidiana con il supporto dell'Osservatorio Media e Internet;
- il supporto alle attività di informazione dell'Ufficio.

Requisiti: il referente per il supporto alle attività di informazione dovrà essere in possesso:

- diploma di scuola media superiore o laurea;
- comprovata esperienza specifica in materia di comunicazione e marketing;
- ottima conoscenza delle tecniche redazionali e dei programmi grafici/editoriali per la realizzazione di slide, brochure, newsletter;
- ottima conoscenza CMS (Content Management System - Sistema di gestione dei contenuti), per la gestione dei contenuti dei forum web;

- 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 della informazione interna ed esterna dovrà prestare la propria attività presso la sede dell'Ufficio.

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

Referente delle reti antidiscriminazione

Attività: l'esperto referente delle reti antidiscriminazione dovrà garantire:

- un'attività pro-attiva di contatto e interconnessione e scambio informativo con la Rete Nazionale Antidiscriminazioni;
- un'attività pro-attiva di contatto e interconnessione e scambio informativo con le associazioni e gli enti che svolgono attività nel campo della lotta alle discriminazioni iscritte al Registro previsto dall'art.6 del D.Lgs. 215/2003, e con quelle legittimate ad agire, in base all'art.5 del D.Lgs. 215/2003;
- l'invio delle segnalazioni ritenute pertinenti al Responsabile del servizio;
- l'eventuale intermediazione tra il segnalante ed organismi di volontariato e del privato sociale operanti sul territorio della parte lesa;
- la lavorazione del caso assegnato dal Responsabile del servizio, anche in collaborazione con i referenti territoriali della Rete Nazionale Antidiscriminazioni.

Requisiti: l'esperto reti antidiscriminazione dovrà essere in possesso:

- laurea;
- comprovata esperienza formativa e professionale in analisi o supporto a reti territoriali, tutela dei diritti umani e contrasto delle discriminazioni;
- ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta e di almeno una seconda lingua straniera;
- buona conoscenza dei sistemi informatici.

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

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

Modifiche al gruppo di lavoro

Il 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 di assenso, 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.