



**INFORME DE NECESSITAT PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
TRADUCCIÓ TELEFÒNICA (ON LINE) DE 061 CATSALUT RESPON**

Expedient: 2018-000395





CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE TRADUCCIÓ TELEFÒNICA (ON LINE) DE 061 CATSALUT RESPON Informe de necessitat

1.- Objecte

1.1.- Denominació: És objecte d'aquest document, la regulació de les condicions tècniques per a la contractació del servei de traducció telefònica (on line) que l'empresa Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM), a través de la seva plataforma de salut 061 Catsalut Respon oferta als centres i professionals sanitaris per tal de poder solucionar les dificultats idiomàtiques que poden sorgir en les consultes amb pacients procedents d'altres països i per l'atenció directa dels ciutadans estrangers que contacten amb SEM ja sigui amb trucada al 112 o directament al 061 i per aquelles situacions en les que és necessari un servei de traducció durant l'atenció d'un pacient per qualsevol de les unitats assistencials (ambulàncies) del SEM durant la seva intervenció.

1.2. Antecedents: Aquest servei es va licitar el 8 d'abril de 2016, per procediment obert no subjecte a regulació harmonitzada, formalitzant-se el contracte amb data 14 de juliol de 2016. La contractació del servei de traducció telefònica (on line) de 061 CatSalut Respon va ser prorrogada el passat 14 de juliol de 2017, finalitzant la seva vigència el proper 13 de juliol de 2018.

La responsable d'aquest contracte és la Directora d'Infermeria.

2.- Justificació de la necessitat i idoneïtat

2.1. Necessitat: D'una banda, 061 CatSalut Respon disposa, dins de la seva cartera de serveis, i a petició del departament de Salut i del CatSalut, d'una oferta de servei de traducció telefònica (on line) pels centres i professionals sanitaris. D'altra, es genera la necessitat interna dins de SEM, atès que a Catalunya viuen i transiten ciutadans de diferents països que poden requerir l'assistència de SEM, tant a nivell de 061 CatSalut Respon en la seva atenció telefònica, com a nivell dels recursos assistencials del territori (ambulàncies) per garantir una comunicació adient que faciliti una correcta atenció. L'oferta de servei que es fa actualment és de més de 80 idiomes o dialectes, per això és necessària la contractació del servei mitjançant una empresa especialitzada.

2.2. Idoneïtat: La necessitat i especificitat del servei fa que sigui idonea la contractació d'una empresa especialitzada.



3.- Carència de mitjans

Al SEM i a 061 CatSalut Respon li manca l'equip humà i els recursos materials necessaris per a dur a terme aquesta feina, motiu pel qual es precís una contractació externa.

4.- Lots

Sí: ☐ No: ☒

És un servei que es realitza de forma centralitzada a la Sala de l'Hospitalet del Centre Coordinador Sanitari del SEM

5. Dades econòmiques

a) Sistema de determinació del preu:

Per calcular el preu anual s'ha desglossat una part fixa i una part variable corresponent a les traduccions realitzades. Aquestes traduccions es comptabilitzen per unitats no relacionades amb la durada de les mateixes, és a dir, independentment del temps que duri la trucada.

Preu variable:

El preu variable és el preu que costa un servei de traducció.

La base per determinar el preu de cada traducció ha estat la informació extreta del conveni col·lectiu que és d'aplicació als professionals que realitzen el servei de traducció – interpretació (sector d'oficines i despatxos de Catalunya per als anys 2017 i 2018 – codi conveni 7900037501994), així com la consulta on line de les pàgines web de diferents empreses d'àmbit estatal que presten aquest tipus de servei i que tenen les seves tarifes publicades, per tant s'ha tingut en compte el preu de mercat d'aquest servei.

Per altra banda s'ha analitzat els idiomes demandats més freqüents al llarg de l'any 2017 així com s'ha estimat el temps mig de la durada d'aquests serveis, que és de 10 minuts, dades que s'han utilitzat per determinar el preu final únic per cada servei de traducció realitzat.

	Idiomes més freqüents	Preu mig hora	Preu mig minut	Preu mig traducció
Traducció presencial	Francès / Anglès / Alemany	106,67 €	1,78 €	17,80 €
Traducció on line	Tots els idiomes		1,80 €	18 €
Preu mig			1,79 €	17,90 €



En el cas de l'atenció presencial identifiquem els tres idiomes que en total representen, aproximadament el 60% del total de les traduccions realitzades l'any 2017.

El preu hora d'aquests idiomes és de 100 € / hora en els casos de francès i anglès i 120 € / hora en el cas de l'alemany, resultant una mitja de 106,67 € preu/ hora.

En el cas de la traducció on line, no ens cal especificar idiomes més freqüents ja que no fan diferència en aquest sentit.

El preu resultant és de 17,90 € per servei de traducció.

Les pàgines web consultades per obtenir la informació descrita són:

<http://www.byvox.com/es/interpretacion-online>

<https://www.ibidemgroup.com/interpretacion-simultanea-consecutiva.php>

<http://www.dixit.es/tarifas-3/>

<http://www.eurotrad.org/et/cas/in04/>

<http://soleiltraducciones.com/interprete/>

El total de traduccions previstes mensualment són de 250, amb un màxim anual de 3000.

El resultat de la part variable és d'un import màxim de 53.700€ (sense IVA).

Preu fix:

El preu fix es calcula de la suma d l'aplicació d'un 8% de benefici empresarial i un 10% d'estructura sobre el màxim del preu variable.

El màxim anual és de 9.666€ anuals.

Preu total:

El preu total màxim anual és el següent: 53.700€ (preu variable) + 9.666€ (preu fix) = 63.366€ (sense IVA)

b) Valor estimat del contracte:

El valor estimat del contracte és de 278.810,40 €, que corresponen a 2 anys de contracte més una possible pròrroga de 2 anys més, i un 20% de modificació.

Concepte	Import (€)
Import net licitació (2anys)	126.732,00 €
Import net pròrrogues (2 anys)	126.732,00 €
Import modificació (20%)	25.346,40 €
Total	278.810,40 €



c) Pressupost base de licitació:

Concepte	Import (€)
Import net licitació (2anys)	126.732,00 €
IVA	26.613,72 €
Total	153.345,72 €

Pressupost màxim (sense IVA)	Import (€)
Quota fixa (establir preu màxim):	9.666€
Quota variable (establir preu màxim):	53.700€

d) Sistema de pagament al contractista:

El sistema de pagament serà mensual, amb una part fixa (la corresponent a la fragmentació en dotze mesos del fix anual) i el cost dels serveis efectivament realitzats cada mes.

6. Termini de durada del contracte

El contracte serà de 2 anys, prorrogable 2 anys més.

7. Tramitació de l'expedient

La present contractació es proposa que sigui:

Ordinària: ☒ Urgent: ☐

8. Solvència de les empreses licitadores

a) Solvència econòmica i financera

Volum anual de negocis en l'àmbit al que es refereixi el contracte, referit al millor exercici dins dels tres darrers disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i presentació de les ofertes igual o superior a la present licitació.

b) Solvència tècnica o professional

☒ Relació dels principals serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de (com a màxim els tres últims anys), en què s'indiqui l'import, la data i el destinatari, públic o privat dels mateixos.



Mínim exigible: L'acreditació d'aquesta solvència tècnica o professional s'efectuarà mitjançant la relació dels principals serveis efectuats en els tres darrers anys, de igual o similar naturalesa que els constitueixen l'objecte del contracte, quin import anual acumulat en l'any de major execució (sigui igual o superior al 70 per cent) de l'annualitat mitjana del contracte.

Mitjà d'acreditació: Declaració responsable.

☐ Indicació del personal tècnic o de les unitats tècniques, integrades o no la empresa, participants en el contracte, especialment aquells encarregats del control de qualitat.

Mínim exigible: *(cal indicar el personal o les unitats tècniques que s'hauran d'adscriure al contracte)*

Mitjà d'acreditació: Declaració responsable.

☐ Descripció de les instal·lacions tècniques, de les mesures utilitzades per l'empresari per garantir la qualitat i els mitjans d'estudi i investigació de l'empresa.
Mínim exigible: *(cal indicar)*

Mitjà d'acreditació: Declaració responsable.

☐ Títols acadèmics i professionals de l'empresari i dels directius de l'empresa i, en particular, del responsable o responsables de l'execució del contracte així com dels tècnics encarregats directament del mateix, sempre que no s'avaluïn com a criteri d'adjudicació.

Mínim exigible: *(cal indicar)*

Mitjà d'acreditació: Titulació corresponent o el que es consideri adient per a la seva validació per part de la mesa de contractació.

☐ Indicació de les mesures de gestió mediambiental que l'empresari podrà aplicar a l'executar el contracte.

Mínim exigible: *(cal indicar)*

Mitjà d'acreditació: Declaració responsable.



☐ Declaració sobre la plantilla mitjana anual de l'empresa i del número de directius durant els tres últims anys, acompanyada de la documentació justificativa corresponent.

Mínim exigible: *(cal indicar)*

Mitjà d'acreditació: Declaració responsable i la documentació que es consideri adient per a la seva validació per part de la mesa de contractació.

☐ Declaració indicant la maquinària, material i equip tècnic del qual es disposarà per a l'execució dels treballs o prestacions.

Mínim exigible: *(cal indicar)*

Mitjà d'acreditació: Declaració responsable i, si es considera necessari, especificar altra documentació per a la seva validació per part de la mesa de contractació.

☐ Indicació de la part del contracte que l'empresari té eventualment el propòsit de subcontractar.

Mínim exigible: *(cal indicar)*

Mitjà d'acreditació: Declaració responsable.

(Cal tenir present que en els contractes no subjecte a regulació harmonitzada, quan el contractista sigui una empresa de nova creació, entenent com a tal aquella que tingui una antiguitat inferior a 5 anys, la seva solvència s'acreditarà per un o diversos mitjans dels descrits anteriorment però en cap cas al mitjà relatiu a l'execució d'un determinat número de serveis).

c) Classificació empresarial

Si

T-5, categoria 1.

CPV: 79530000-8 Serveis de traducció

9. Compromís de dedicar o adscriure a l'execució del contracte determinats mitjans personals o materials

No.



10. Criteris d'adjudicació

A) CRITERIS QUE DEPENGUIN DE JUDICIS DE VALOR		<u>49</u>	
1. PLA IMPLEMENTACIÓ		<u>9</u>	
1.1. Procediment d'implementació del servei per donar compliment al que especifiquem de posada en marxa en el màxim d'1 mes de la justificació del contracte, i els altres requisits especificats en el plec com són definició dels informes des seguiment i concreció dels procediments a seguir:			
a.	Detall del procés que especifiqui les accions prèvies necessàries a la posada en marxa del servei així com els diferents procediments que garantiran el correcte funcionament del mateix	6	
b.	Garantia de resposta en el termini previst en el plec de com a màxim 1 mes, valorant-se l'anticipació de la posada en marxa.	3	
2. PLA OPERATIU		<u>40</u>	
2.1. Procediment per la traducció de les llengües incloses en l'annex 1 del plec tècnic i de les ofertades per l'empresa licitadora, garantint la immediatesa del servei en qualsevol moment del dia les 24 hores els 365 dies de totes les llengües:		15	
a.	Detall del procés	10	
b.	Garantia de resposta en el termini previst especificat (com a màxim de 4 minuts) dins del procediment com a temps màxim de localització, valorant-se la millora del temps especificat al Plec de Prescripcions Tècniques.	5	
2.2. Número i detall de les llengües amb disponibilitat de traducció telefònica, a l'inici del contracte, valorant-se l'increment de llengües respecte a les sol·licitades al Plec de Prescripcions Tècniques		10	
2.3. Procediment i timing d'incorporació de noves llengües no especificades en l'annex 1 o ofertades per l'empresa i que siguin requerides per SEM, tenint en compte que el plec especifica com a màxim 5 dies de termini, valorant-se la millora d'aquest termini.		3	
2.4. Procediments de contingència que permetin assegurar la prestació del servei (tant tècnics que puguin impedir la correcta prestació del servei com a nivell de recursos		5	



humans que permetin una simultaneïtat de traduccions en aquelles llengües més demandades) sense interrupcions.		
a. Detall del procediment.	3,5	
b. Garantia de resposta en el termini previst.	1,5	
2.5. Procediments relatius a la gestió de les possibles incidències i reclamacions del servei especificant accions i gestió de les mateixes. Seguiment qualitatiu.	4	
2.6. Proposta de models d'informe de seguiment del servei:	3	
a. Estructura dels informes en quant a contingut i forma de presentació.	1	
b. Variables que contemplen.	2	
B) CRITERIS VALORABLES DE FORMA AUTOMÀTICA O MITJANÇANT XIFRES O PERCENTATGES OBTINGUTS A TRAVÉS DE MERA APLICACIÓ DE FÓRMULES	<u>51</u>	
OFERTA ECONÓMICA Fórmula de proporcionalitat Puntuació= puntuació màxima x (millor oferta/oferta avaluada) Dels 51 punts d'aquest apartat:	<u>51</u>	
c. 21 estaran relacionats amb la valoració de la part fixa, en la que es valorarà l'import anual.	21	
d. 30 amb la valoració econòmica de la part variable, en la que es valorarà l'import per servei.	30	
Total	100	

En relació amb els criteris que depenen d'un judici de valor per a cada subcriteri es puntuarà amb la màxima puntuació aquella proposta considerada com a excel·lent i a la resta s'atribuirà la puntuació de manera proporcional atorgant-se 0 punts a les propostes insuficients:

- Insuficient
- Acceptable
- Bo
- Excel·lent



11. Ofertes amb valors anormals o desproporcionats

Seràn susceptibles de temeritat tots els criteris automàtics.

Es consideraran, en principi, desproporcionades o temeràries les següents ofertes:

- a. Si només concorre un licitador, quan l'oferta sigui un 20% inferior al pressupost net de licitació.
- b. Si concorren 2 o més licitadors, ho seran les que siguin inferiors en més del 10% a la mitjana automàtica de les ofertes presentades.

12. Garantia definitiva

Sí: ☒ No: ☐

D'acord a la LCSP, serà un 5% del preu adjudicat.

13. Condicions especials d'execució

És condició especial d'execució del contracte que es compleixi en tot moment el conveni col·lectiu sectorial i territorial que li sigui d'aplicació als treballadors que puguin desenvolupar tasques a l'emparedat d'aquest contracte.

Aquesta condició té al mateix temps el caràcter d'obligació contractual essencial, i el seu incompliment pot donar lloc a la resolució del contracte.

14. Condicions essencials del contracte

Es considera una obligació essencial, la no interrupció del servei en més de 10 minuts. És també una obligació essencial, la disponibilitat 24x7 de traductors de totes les llengües sol·licitades en l'annex 1 i ofertes per l'empresa adjudicatària, i de les que es puguin anar incorporant al llarg de la durada del contracte, tenint en compte que les noves incorporacions de qualsevol nova llengua hauran de ser inferiors a 5 dies naturals.

15. Penalitats

Les penalitats resultants dels incompliments en els paràmetres de prestació del servei seran acumulatives dins del període de facturació mensual en que recaiguin.

Les penalitats aplicables són les següents:

- Penalització per no disponibilitat de traductor d'alguna de les llengües o idiomes demanades en el plec i/o ofertes per l'empresa, que podrà suposar un import entre 100 i 150€ per cada incidència d'aquest tipus.
- Penalització per interrupció de la prestació del servei 24X7 sense comunicació prèvia a SEM que podrà suposar un import entre 100 i 150€ per cada situació ocorreguda, des del minut 0 en que es detecta la incidència i fins un límit no superior als 10 minuts, per causes imputables a l'empresa.



- Penalització per no compliment del temps d'incorporació d'una nova llengua sol·licitada per SEM, que podrà suposar un import entre 50 i 100€ per cada situació ocorreguda i segons els dies que superin el límit marcat. La nova incorporació haurà de ser abans de 5 dies naturals.
- Penalització per no compliment estricte de traducció del diàleg entre el professional demandant del servei i el pacient, entrant a fer interpretacions o valoracions que no corresponen a l'objecte de la contractació, que podrà suposar un import entre 100 i 150€ per cada incidència d'aquest tipus.
- Penalització per demora superior a 4 minuts en disposar del traductor demanat, en situació operativa per iniciar la traducció, que podrà suposar un import entre 50 i 100€ per cada incidència d'aquest tipus.

SEM es reserva el dret a rescindir el contracte en cas d'incompliment reiterat del mateix.

Les penalitats esmentades s'aplicaran sobre l'import de facturació mensual sense IVA. Les penalitats a aplicar es graduaran en funció de la valoració tècnica per part de SEM, en base a criteris com la reiteració o reincidència, l'afectació al servei, la rellevància econòmica de l'incompliment. .

16. Persona responsable del contracte

La persona responsable del contracte serà la Sra. Elisabeth Vives Vives. Directora d'Infermeria del SEM.

17. Modificació del contracte

Sí: ☒ No: ☐

Els supòsits de modificació que s'han considerat per aquesta contractació són els possibles increments d'activitat derivats de situacions extraordinàries, i per aquest motiu es preveu un import econòmic del 20% de l'import inicial del contracte.

18. Subcontractació

Sí: ☐ No: ☒

19. Revisió de preus

Sí: ☐ No: ☒



20. Termini de garantia

Sí: ☒ No: ☐

Durant tota la vigència del contracte.

21. Dades de caràcter personal

Si: ☒ No: ☐

Nivell de protecció: Nivell de seguretat alt.

22. Contingut de la proposta a presentar pels licitadors

El contingut de la proposta a presentar pels licitadors ha de recollir totes les especificacions relacionades en el plec tècnic, que com a mínim ha de contenir els següents apartats:

- e. Procediment d'implementació del servei per donar compliment al que s'especifica de posada en marxa en el màxim d'1 mes de de la formalització del contracte, i els altres requisits contemplats en el plec com són definició dels informes de seguiment i concreció dels procediments a seguir.
- f. Procediment per la traducció de les llengües incloses en l'annex 1 del plec tècnic i de les ofertes per l'empresa licitadora, garantint la immediatesa del servei en qualsevol moment del dia les 24 hores els 365 dies de totes les llengües.
- g. Número i detall de les llengües amb disponibilitat de traducció telefònica, a l'inici del contracte.
- h. Procediment i timing d'incorporació de noves llengües no especificades en l'annex 1 o ofertes per l'empresa i que siguin requerides per SEM, tenint en compte que el plec especifica com a màxim 5 dies de termini.
- i. Procediments de contingència que permetin assegurar la prestació del servei (tant tècnics que puguin impedir la correcta prestació del servei com a nivell de recursos humans que permetin una simultaneïtat de traduccions en aquelles llengües més demandades) sense interrupcions.
- j. Procediment i accions a desenvolupar davant possibles incidències i reclamacions del servei. Seguiment qualitatiu.
- k. Proposta de models d'informes de seguiment del servei.



23. Model d'oferta econòmica

(caldrà incloure el model d'oferta econòmica)

Pressupost màxim (sense IVA)	Oferta del licitador (sense IVA)
Quota fixa (establir preu màxim): 9.666€	Oferta quota fixa:
Quota variable (establir preu màxim): 53.700€	Oferta quota variable:

24. Altres observacions

Cap observació.

Dra. Núria Torres Esparza
Cap Unitat Centre Coordinador Sanitari
Cap de Sala Hospitalet

L' Hospitalet de Llobregat, 1 de juny de 2018