

**CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE TRADUCCIÓ ONLINE DEL 061 SALUT
RESPON DE L'EMPRESA PÚBLICA DEL SISTEMA D'EMERGÈNCIES
MÈDIQUES**

PROCEDIMENT OBERT SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

Expedient: 2023-166

Plec de prescripcions tècniques

**CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE TRADUCCIÓ ONLINE DEL 061 SALUT
RESPON DE L'EMPRESA PÚBLICA DEL SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES**

PROCEDIMENT OBERT SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

Expedient: 2023-166

Plec de prescripcions tècniques

1.- Objecte:

És objecte d'aquest document, la regulació de les condicions tècniques per a la contractació del servei de traducció online del 061 Salut Respon de l'empresa pública del Sistema d'Emergències Mèdiques que s'ofereix als centres i als professionals sanitaris per tal de poder solucionar les dificultats idiomàtiques que poden sorgir en les consultes amb pacients procedents d'altres països i per a 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 del SEM durant la seva intervenció.

2.- Presentació

L'organització interessada és el Sistema d'Emergències Mèdiques de Catalunya, en endavant SEM, organització que pertany al sector públic Català, adscrit al Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya i propietat de la qual és íntegrament del Servei Català de la Salut (CatSalut).

2.1 Missió:

La nostra raó d'esser és prestar serveis sanitaris donant resposta a les situacions d'urgència i emergència prehospitalària, així com de donar informació i consell sanitari, tant en situacions ordinàries com extraordinàries.

Els nostres valors són l'honestedat, el respecte, la professionalitat, l'accessibilitat, transparència, eficàcia, qualitat i compromís, garantint un nivell d'accés públic universal i eficient, als serveis qualificats de salut.

La nostra aspiració és, en el marc del Departament de Salut, prestar un servei d'informació, orientació i atenció sanitària, pròxim, proactiu, excel·lent i eficient, que obtingui la satisfacció de les persones que viuen i visiten Catalunya.

2.2 Contacte:

Les oficines corporatives estan ubicades al carrer Pablo Iglesias (denominada antigament carrer Industria), numero 101. Codi postal 08908 L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona). Tel. + 34 932 644 400. Fax+ 932 644 406. Correu electrònic: sem@gencat.cat . Web: www.sem.gencat.cat Geoposició (GPS): 41° 20' 45,5" N - 2° 7' 29,8" E

2.3 Personalitat jurídica i registre:

SEM té forma jurídica de societat anònima unipersonal i el seu número d'identificació fiscal és A-60252137, estant registrada en el Registre Mercantil Central de Barcelona, volum 25.346, foli 102, secció general. Full B-87.421, inscripció 1ª.

2.4 Descripció de l'activitat

El Sistema d'Emergències Mèdiques té encarregades, entre d'altres funcions, la prestació i coordinació de l'assistència sanitària d'urgència i emergència extrahospitalària, gestionant les trucades que arriben al Centre Coordinador i activant els recursos assistencials més adients; i la prestació dels serveis assistencials així com del transport sanitari urgent quan és necessari.

Igualment presta serveis d'informació i consell sanitari a través de 061Salut Respon.

3.- Contingut mínim

El contingut del present plec es considera de caràcter mínim, de manera que el licitador podrà millorar-lo i/o adequar-lo als objectius i continguts plantejats a millors o majors expectatives, sempre que a judici de l'òrgan de contractació, aquests millorin de manera substancial els objectes inicialment plantejats.

4.- Descripció general del servei a contractar

La prestació objecte del present contracte consisteix en la contractació del servei de traducció i interpretació telefònica, online, que permeti assegurar la traducció de diferents llengües estrangeres durant les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any.

El servei de traducció online a petició de professionals dels centres sanitaris és un encàrrec del CatSalut i del Departament de Salut, per donar suport a aquests per tal que puguin tenir una millor comprensió dels problemes de salut que refereixin ciutadans estrangers que visiten o viuen a Catalunya.

Així mateix, és necessari disposar del servei de traducció per poder atendre als ciutadans estrangers que contacten amb SEM, ja sigui amb trucada al 112 o directament al 061, demanant una actuació sanitària urgent i/o emergent, o no urgent, i per aquelles situacions en les que el servei de traducció és necessari durant l'atenció d'un pacient per qualsevol de les unitats assistencials del SEM durant la seva intervenció.

SEM i 061 Salut Respon, no tenen, en la seva plantilla, els perfils de professionals per la realització d'aquesta tasca, i és per això que s'ha de procedir a la seva contractació.

El servei de traducció i interpretació s'oferirà en el màxim nombre de llengües possibles, garantint, al menys, les llengües demandades a 061 Salut Respon en els dos últims anys (annex 1), sens que hi hagi limitació en la incorporació de noves llengües si el servei i la direcció de 061 Salut Respon del SEM així ho requereixen, un cop detectada i raonada la necessitat.

El servei, objecte de la contractació, es gestionarà des de la sala del Centre Coordinador Sanitari, 061 Salut Respon, a demanda de qualsevol ciutadà o professional sanitari d'un centre sanitari o dels propis professionals de SEM. Un cop validada la petició, es contactarà amb el centre de traducció per procedir a realitzar el servei. SEM estipularà els criteris qualitatius que s'hauran de tenir en compte en la prestació del servei i determinades condicions operatives indispensables.

La traducció es farà al català o al castellà segons sigui la llengua demandada pel professional sanitari sol·licitant del servei.

El preu màxim de licitació per minut serà de **1,27 euros**. El servei començarà a comptabilitzar en el moment de connectar traductor i sol·licitar del servei fins a la finalització de la participació del traductor, indicat com el **temps d'ocupació del traductor**.

5.- Característiques tècniques:

➤ 5.1. Requeriments tècnics:

Ha de disposar dels sistemes de telecomunicació suficients que permetin als gestors del 061 posar-s'hi en contacte directe en qualsevol moment a fi d'efectuar el requeriment dels seus serveis, de manera que quedi constància de la seva recepció.

➤ 5.2. Procediment (Recepció de la trucada i sol·licitud del servei):

- La prestació del servei s'ajustarà a les normes contingudes en aquest Plec de Prescripcions Tècniques i a les directrius concretes que es marquin per la direcció de CECOS.

- La prestació dels serveis objecte del present concurs hauran de realitzar-se conforme a les normes que a tal efecte assenyali la direcció CECOS i de 061 Salut Respon, i que es recullen als procediments de SEM, essent fonamental

que el traductor es limiti estrictament a traduir el diàleg entre el professional sanitari i el pacient, sense entrar a realitzar interpretacions o valoracions diferents.

- SEM procedirà a la gravació de la trucada i del servei de traducció per garantir i assegurar la traçabilitat de l'incident i els criteris de seguretat i qualitat, des del moment en que comença a atendre al professional que sol·licita el servei de traducció i fins a la finalització de la traducció i l'acomiadament de tots els intervinents en la conversa.

- El gestor de 061 Salut Respon és qui rebrà, per part d'un ciutadà o professional sanitari, la sol·licitud del servei de traducció. Aquest gestor serà el responsable de contactar amb l'empresa adjudicatària del servei de traducció i informarà de l'idioma requerit, registrant les dades pertinents per a la identificació del servei (totes les dades requerides seran definides i pactades per la direcció de 061 Salut Respon i formaran part de la documentació operativa a seguir per a la prestació del servei que serà elaborat un cop realitzada l'adjudicació i dins del primer mes del contracte).

- Un cop el gestor de 061 Salut Respon ha contactat amb el centre de traducció, i informa de l'idioma o llengua sol·licitada, la localització del traductor ha de ser immediata, sense que hi hagi necessitat de penjar la trucada i establir una connexió posterior. SEM estableix un **temps màxim de localització**, entenent com a tal el temps entre la petició de traductor i la connexió del mateix amb el professional sol·licitant del servei, **com a màxim de 4 minuts**.

- Un cop feta la connexió amb el traductor, el 061 Salut Respon establirà una trucada a tres bandes amb el professional sanitari demandant i el traductor, i es procedirà a la realització del servei, restant sempre a l'escolta el gestor de 061 Salut Respon.

➤ 5.3 Obligacions del contractista

- L'empresa adjudicatària estarà obligada a presentar la relació de traductors/intèrprets que posa a disposició de SEM i quines llengües tradueix cada un. Afegirà a la relació informació relativa als nivells de coneixement de les llengües demanades i referides a cada traductor, presentant les certificacions acreditatives i diferents titulacions que justifiquin el coneixement de la llengua indicada.

- Complir els terminis de resposta previstos en els plecs.

- L'empresa adjudicatària haurà de garantir el servei en horari continuat, durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, de tots els idiomes sol·licitats en el plec i dels oferts per l'empresa adjudicatària del servei en la seva oferta.

Totes les causes que puguin impedir, interrompre o dificultar la prestació del servei en les condicions pactades, siguin previsibles o sobtades, han d'ésser resoltes immediatament per l'adjudicatari (mecanismes i procediments prèviament previstos), que no podrà al·legar-les com a justificació de la interrupció del servei.

- La relació de l'empresa adjudicatària i dels seus professionals (traductors) amb els pacients, familiars i professionals sanitaris que intervinguin en el servei, així com també amb els professionals de SEM amb qui interactuïn, haurà d'estar sempre presidida pel màxim respecte i correcció.

- El servei de traducció s'haurà de realitzar, sempre, en un espai que garanteixi la confidencialitat de la conversa mantinguda i la correcta recepció del so de la mateixa.

- Només es podrà modificar una condició de prestació del servei si, de forma motivada, es pacta explícitament entre l'adjudicatari i SEM. En cap cas es podran pactar condicions que vagin en detriment de la qualitat del servei.

- En el cas de detectar-se la necessitat d'incorporar noves llengües a la relació de l'Annex 1 (llengües sol·licitades) la direcció de 061 Salut Respon determinarà, de forma consensuada per la seva aplicació, amb l'empresa adjudicatària quin serà el temps de resposta demanat per la **incorporació de la nova llengua**, que **ha de ser inferior a 5 dies naturals**. L'empresa, en aquest termini, haurà de presentar el nom i certificacions pertinents del traductor/traductors de la llengua demanada.

➤ 5.4. Exigències mínimes quant a l'acreditació de coneixements dels traductors/intèrprets d'idiomes de demanda habitual

- Estar en possessió de titulació acadèmica específica de coneixement d'idiomes, mínim nivell C-1, per a aquells idiomes inclosos en el Marc europeu comú de referència per a les llengües (MECR) o bé tenir la nacionalitat d'un estat que tingui l'idioma com a propi o la concurrència de condicions que permetin acreditar el coneixement de l'idioma, per a la resta d'idiomes no inclosos en el MECR, d'acord amb la normativa vigent.
- Titulacions oficials que acreditin el coneixement de l'idioma, expedides per centres oficials o homologats a Espanya, com llicenciatures, diplomatures o titulacions equivalents, expedides per les escoles d'idiomes, diplomatures en carreres de filologia de llengües vives, llicenciatura/diplomatura de traducció/interpretació, titulació d'intèrprets jurats i altres títols o documents que acreditin de manera oficial el coneixement de l'idioma.
- Titulacions o documents expedits per Organismes Internacionals o per centres oficials d'altres països i que estiguin homologats o reconeguts per l'autoritat espanyola competent.

- El contractista ha de procurar que les persones que destini al servei, i molt especialment a les tasques d'interpretació oral, tinguin el nivell de coneixement adient de les dues llengües oficials a Catalunya que assegurin poder efectuar les interpretacions i traduccions directes o inverses indistintament en català o castellà.
- L'adjudicatari només pot comptar per al compliment d'aquest contracte amb traductors i intèrprets que tinguin regularitzada la seva situació laboral i que no hagin estat condemnats per cap delictes o, en cas d'haver-ho estat, tenir cancel·lats els antecedents penals. Així mateix, d'acord amb la normativa aplicable, la unitat podrà determinar la idoneïtat del traductor o intèrpret encarregat del servei en el marc d'unes diligències determinades.

6. Condicions d'execució.

6.1 Aportació de mitjans:

L'empresa adjudicatària aportarà pel seu compte l'equip humà i recursos materials necessaris per a efectuar les funcions objecte del contracte.

6.2 Relació laboral.

En cap cas existirà relació laboral entre els empleats de l'empresa adjudicatària i SEM.

6.3 Clàusules de garantia

L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que faci saber a l'empleat, al menys els següents termes:

- a) Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tingués coneixement.
- b) Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb el SEM.

6.4 Confidencialitat

Tenint en compte que per la prestació dels corresponents serveis, es podria tenir accés a dades personals per compte de tercers i de conformitat amb el previst en l'article 33 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, que fa referència a l'accés de dades de caràcter personal vinculat a la prestació de serveis a compte de tercers, l'adjudicatari queda obligat a que:

- a) "La documentació i la informació donada pel contractista, o aquella a la que s'hi pugui accedir, tindrà caràcter de confidencial i no serà utilitzada per altres finalitats diferents a l'estricta execució del contracte. Aquesta condició es

extensible al personal d'assistència que l'adjudicatari contracti per a la prestació del servei objecte d'aquest plec.

- b) L'adjudicatari, i el personal que intervingui en l'objecte d'aquest plec, es compromet al compliment de la legalitat vigent en relació amb la llei de protecció de dades.
- c) No es podrà transferir informació alguna sobre els treballs, el seu resultat, ni la informació de base facilitada, a persones o entitats no explícitament anomenades en aquest sentit sense el consentiment previ, per escrit, del SEM.

La vulneració d'aquesta clàusula suposarà la immediata rescissió del contracte, sense perjudici de les accions que l'òrgan de contractació estimi convenients realitzar.

6.5.- Altres obligacions del contractista:

- Posada en marxa del servei i durada del contracte:

L'empresa adjudicatària ha de posar en marxa el servei en un termini màxim d'1 mes des de la formalització del contracte.

En cas d'oferta de reducció de termini, en conformitat del criteri d'adjudicació 2.1, el licitador haurà de presentar en execució un document sintètic (no més de 3 pàgines) on expliqui com aconseguirà aquesta reducció de termini.

El present contracte estarà vigent durant un període de 2 anys des de la signatura del contracte, amb possibilitat de pròrroga de màxim 2 anys més.

- Responsabilitats per danys i perjudicis:

L'empresa adjudicatària serà responsable dels danys i perjudicis que ocasioni, per acció o omissió, als usuaris o a tercers com a conseqüència de les actuacions de prestació del servei i haurà d'indemnitzar els perjudicis morals o els danys físics que se'n derivin.

- Contraprestacions econòmiques i oferiment de serveis no contractats:

L'empresa adjudicatària no percebrà cap altre tipus de contraprestació econòmica d'usuaris o de tercers pels serveis objecte del contracte.

Així mateix, ni l'empresa adjudicatària ni els seus traductors podran ofertar cap altre servei als usuaris o a tercers, que no siguin els que son objecte del contracte amb SEM.

Si es tingués coneixement que s'ha incomplert aquesta clàusula serà motiu suficient per a resoldre el contracte.

7.- Control i seguiment del contracte

El SEM gaudeix de facultats d'inspecció, control i seguiment quant a la prestació del servei.

L'adjudicatari haurà de complir tots els requeriments adreçats a verificar el compliment de les condicions del contracte, la detecció d'anomalies en el servei, o a controlar qualsevol aspecte relacionat amb la seva execució.

El contractista ha de designar un responsable del servei que haurà d'estar disponible i amb un telèfon de contacte, per a la seva immediata localització durant l'execució del servei, per tal de resoldre incidències de la seva responsabilitat.

Funcions del responsable del servei:

- Control i coordinació de la prestació del servei.
- Gestió de les suplències d'acord amb el procediment establert.
- Formació bàsica sobre el funcionament del servei.
- Control de qualitat, avaluació del personal i realització d'informes mensuals sobre el funcionament del servei i del personal.
- Resolució d'incidències internes.
- Interlocució amb el responsable del contracte i el del servei.

En qualsevol moment i sense previ avís, l'interlocutor del SEM podrà obtenir del responsable nomenat per l'empresa adjudicatària tota la informació que consideri necessària per al seguiment de la feina.

En el primer mes després de l'adjudicació del concurs, SEM consensuarà amb l'empresa proveïdora els models d'informes d'activitat, de notificació d'incidències, i altres que consideri necessaris, i la periodicitat dels mateixos que, majoritàriament, serà amb caràcter mensual, així com els destinataris als qui els hi haurà de fer arribar.

En aquests informes es poden demanar dades del tipus.

- Codi identificació del servei
- Data de realització del servei de traducció
- Dades identificatives del traductor que ha realitzat el servei
- Idioma que s'ha traduït
- Durada del servei de traducció

Les empreses licitadores poden presentar models d'informes amb les variables que considerin adequats i amb els formats i formes de presentació que creguin adients.

Es durà a terme, en el decurs de l'execució del contracte, les actuacions de comprovació i seguiment que tinguin per convenients per tal de garantir la correcta execució i desenvolupament de la prestació contractual.

En qualsevol moment, el SEM podrà exigir al contractista la realització de reunions de seguiment del contracte amb representant de l'empresa i l'aportació d'informes, orientats al seguiment de la correcta prestació del servei.

El SEM podrà sol·licitar la substitució d'algun dels traductors per causes degudament justificades (deficiències en el coneixement de l'idioma, no quedar garantida la qualitat del servei, etc). Aquest tipus d'incidències es resoldran a les reunions de seguiment del contracte.

➤ Reclamacions sobre el servei de traducció:

Les reclamacions que arribin a SEM per part dels professionals sanitaris que hagin utilitzat el servei de traducció i interpretació o per altres intervinents en el procediment, seran analitzades, i en el cas que s'observi alguna disfunció que afecti a la correcta prestació del servei, SEM podrà exigir l'adopció immediata de mesures de correcció, amb independència d'altres responsabilitats administratives o penals. En aquest cas caldrà rebre per part de l'empresa adjudicatària l'informe pertinent a les accions realitzades.

8.- Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals

L'adjudicatari haurà de respondre a la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat i de prevenció de riscos laborals.

Actuant sota la seva responsabilitat en el compliment de les mateixes, haurà de disposar al menys de les següents mesures:

- a) Utilitzar paper 100% reciclat en els documents que entregui a l'òrgan de contractació.
- b) Disposar en les seves instal·lacions del pla de seguretat i/o emergència.
- c) Disposar d'un pla de prevenció de riscos laborals o tenir-lo contractat.
- d) Amb independència de la resta, els treballadors que intervinguin en la tasca objecte d'aquesta licitació hauran de conèixer les mesures de prevenció de riscos laborals de la seva empresa.
- e) Quan el personal de l'adjudicatari estigui ubicat en instal·lacions del SEM hauran de respectar la normativa de seguretat i control d'accessos, la mediambiental, la resta de normativa interna del SEM així com la normativa aplicable en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

9.- Imatge corporativa

Les tasques realitzades hauran de comptar, a indicació de SEM, amb el logotip del SEM i del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

Núria Casalé i Nevado

Cap Línia 061 Salut Respon

ANNEX 1. Idiomes

Albanès	Finlandès	Palestí
Alemanys	Francès	Pashtu
Amhàric	Fula	Persa
Anglès	Georgià	Polonès
Àrab	Ghanès	Portuguès
Àrab Hassanya	Grec	Punjabi
Armeni	Hebreu	Romanès
Àzeri	Hindi	Rus
Bambara	Holandès	Sarahule
Bangla	Hongarès	Serbi-croat
Bengalí	Iranià/Persa	Sirià
Bereber	Italià	Suec
Bielorús	Japonès	Tagal
Bosnià	Kurd	Tailandès
Brasiler	Letó	Taiwanès
Búlgar	Lituà	Turc
Coreà	Lingala	Txec
Crioll	Macedoni	Ucraïnès
Danès	Mandinga	Urdú
Dari	Marroquí	Vietnamita
Egipci	Moldau	Wòlof
Eslovac	Mongol	Xinès Hakka
Eslovè	Neerlandès	Xinès Mandarí
Estonià	Nepalí	Xinès Xiang
Farsi	Noruec	