

Plec de prescripcions tècniques per a la contractació del servei d'acompanyament lingüístic a la ciutadania del Departament d'Igualtat i Feminisme de la Generalitat de Catalunya: interpretació de llengües estrangeres i traducció jurada de documents

Expedient núm. IF-2026-XXX

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquesta contractació és el servei d'acompanyament lingüístic a la ciutadania del Departament d'Igualtat i Feminisme de la Generalitat de Catalunya:

- Interpretació de llengües estrangeres: interpretacions personalitzades adreçades a la ciutadania i interpretacions en actes públics que organitza el Departament (lot 1).
- Traducció jurada de documents de la ciutadania (lot 2).

2. Divisió en lots

Es proposa la divisió en lots de l'objecte d'aquesta contractació d'acord amb la distribució següent:

- Lot 1. Servei d'interpretació de llengües estrangeres: interpretació personalitzada i interpretació en actes públics.
- Lot 2. Servei de traducció jurada de documents.

3. Seus on es gestionaran els serveis

Aquest contracte s'aplica als serveis que es presten a les seus següents:

- Serveis centrals i serveis territorials del Departament d'Igualtat i Feminisme
- Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a les dones víctimes de violències masclistes:
 - Serveis d'intervenció especialitzada (SIE)
 - Serveis d'acolliment i recuperació (SAR)
 - Serveis substitutoris de la llar (SSLL)
 - Serveis d'atenció i acolliment d'urgències (SAAU)
 - Serveis tècnics de punt de trobada (STPT)
 - Serveis d'intervenció en crisi (SIC)
- Xarxa de Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)
- Xarxa de Serveis d'Atenció Integral LGBTI+ (SAI)

4. Requisit de fidelitat i confidencialitat

L'adjudicatari i totes les persones que prestin els serveis sota el seu encàrrec o direcció es comprometen a reproduir fidelment, íntegrament i amb imparcialitat el contingut de les declaracions orals que s'hagin d'interpretar o el contingut dels documents que s'hagin de traduir en el marc de l'execució d'aquest contracte, en qualsevol dels formats previstos.

El responsable del contracte pot sol·licitar el canvi del professional intèrpret o traductor que no compleixi la clàusula anterior. En aquest cas, es verificarà que el professional nou compleix

els requisits obligatoris establerts de solvència i els que, si escau, hagin estat motiu de valoració de l'oferta. L'incompliment d'aquesta prescripció implica l'aplicació del règim de responsabilitats i sancions establert legalment.

L'empresa contractista ha d'adoptar les mesures corresponents per tal de garantir la confidencialitat i integritat del contingut de la informació a què accedeixi per a la interpretació o traducció jurada. Totes les persones que hi tinguin accés estan obligades a mantenir el secret del seu contingut, fins i tot una vegada finalitzada la vigència del contracte.

5. Obligacions del contractista

El contractista ha de comunicar al responsable del contracte (Gabinet Tècnic) el nom i cognoms de la persona que serà responsable davant del Departament pel que fa a la coordinació i gestió dels serveis, així com el telèfon de contacte i el correu electrònic (coordinador adjudicatari). Aquesta persona ha de coordinar les relacions entre l'adjudicatari i el responsable del contracte de manera que, entre d'altres, serà l'encarregada de gestionar totes les peticions de serveis, enviar les factures i els informes mensuals, així com resoldre les incidències de tot tipus que puguin sorgir, a més de lliurar la informació que se li sol·liciti en relació amb el contracte i la seva execució.

El contractista també ha de comunicar al responsable del contracte (Gabinet Tècnic) les dades dels professionals intèrprets o traductors jurats a qui s'encarrega la prestació del servei. Per al lot 1, també haurà de confirmar l'assistència del professional intèrpret per prestar cadascun dels serveis sol·licitats. En aquest sentit, és obligació del contractista que l'intèrpret assignat es presenti puntualment al lloc i l'hora fixada o que estigui disponible i preparat per realitzar el servei en el cas que aquest sigui virtual o telefònic.

La comunicació de dades de caràcter personal, relatives al coordinador adjudicatari i als professionals intèrprets o traductors, es realitza al Departament d'Igualtat i Feminisme a l'empara de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. El Departament d'Igualtat i Feminisme utilitzarà aquestes dades exclusivament per a les finalitats pròpies del contracte i amb subjecció estricta a la normativa sobre protecció de dades de caràcter personal.

El contractista ha de garantir la prestació del servei sempre que sigui requerit pel Departament d'Igualtat i Feminisme.

El contractista ha de disposar dels mitjans de telecomunicació adients i suficients (telèfon mòbil, correu electrònic, etc.) que permetin a la persona responsable del contracte posar-s'hi en contacte directe en qualsevol moment a fi de fer el requeriment dels seus serveis, de manera que quedi constància escrita de la seva recepció.

El contractista ha de garantir el servei i els terminis establerts en aquest plec. Totes les causes que puguin impedir o dificultar la prestació del servei en les condicions pactades, siguin previsibles o sobtades, han de ser solucionades pel contractista, qui no podrà al·legar-les com a justificació de la interrupció del servei, llevat que es tracti de causes de força major.

El contractista col·laborarà amb el Departament d'Igualtat i Feminisme pel que fa a l'articulació d'instruments de seguiment de la qualitat del servei (enquestes de satisfacció i altres instruments de valoració).

6. Descripció i característiques del servei d'interpretació de llengües estrangeres: lot 1

6.1. Descripció del servei

El lot 1 comprèn la prestació dels serveis d'interpretació simultània o consecutiva en diverses llengües a les seues detallades a l'apartat 3 anterior (Seus on es gestionaran els serveis), tant les interpretacions personalitzades com en actes públics, per tal de poder exercir les competències pròpies del Departament d'Igualtat i Feminisme.

Cal establir un servei que atengui els principis següents:

- Servei que cobreixi tot el territori de Catalunya, entenent que el conjunt de ciutadans i ciutadanes han de poder accedir al servei d'interpretació.
- Servei que s'adapti a les necessitats de cada territori, tant pel que fa a les llengües ofertes com a les necessitats concretes a cobrir.
- Servei que garanteixi un estàndard mínim de qualitat, atenent als principis de confidencialitat, precisió, imparcialitat, transparència, responsabilitat, professionalitat i integritat ètica.

S'entén per *interpretació simultània* quan l'intèrpret tradueix al mateix temps que la persona va parlant, és a dir, a mesura que l'orador pronuncia el discurs.

S'entén per *interpretació consecutiva* quan la persona parla primer i, immediatament després, l'intèrpret tradueix quan la persona fa una pausa després de cada oració, donant temps a l'intèrpret a traduir. L'intèrpret se situa al costat de la persona i tots dos van parlant de manera alterna i fluida.

La interpretació s'oferirà tant en serveis personalitzats per atendre un ciutadà o ciutadana que necessiti aquest servei com en actes públics que organitza el Departament:

- a) Serveis personalitzats: les persones beneficiàries dels serveis objecte del contracte són aquelles que tenen un desconeixement significatiu de les llengües oficials de Catalunya i que per necessitats socials, vinculades o no a situacions de vulnerabilitat, tenen necessitat de serveis de traducció o interpretació.
- b) Per als serveis d'interpretació en actes públics que organitza el Departament i els seus serveis territorials, s'indicarà en cada cas el lloc de realització de l'acte, que podrà estar ubicat en qualsevol municipi de Catalunya.

6.2. Formats del servei

- a) Pel que fa als serveis personalitzats, atenent al perfil de les persones beneficiàries i de la tipologia de demanda del servei, aquest servei s'oferirà:
 - En format telemàtic: a través d'una videotrucada, amb les eines Zoom, Teams o Google meet.
 - En format telefònic: la persona interessada a rebre la interpretació pot fer ús de l'accessori de mans lliures o la trucada a tres bandes per fer la intervenció.
 - En format presencial: excepcionalment, quan la necessitat específica de la intervenció així ho aconselli.

- b) Pel que fa als actes públics o institucionals, el format serà presencial a la sala on se celebri l'acte.

6.3. Llengües de treball

Les llengües de treball habituals i per a les quals es necessita el servei d'interpretació són:

- a) Llengües d'alfabet llatí: anglès, francès, portuguès i romanès.
b) Llengües d'alfabet no llatí: ucraïnès, rus, àrab, dàrija, amazic, wòlof, urdú, panjabi, bengalí i xinès.

També es pot necessitar puntualment el servei d'interpretació d'altres llengües similars a les anteriors. En aquest cas, s'acordarà amb l'adjudicatari el termini per a la realització del servei, d'acord amb la disponibilitat del professional intèrpret.

La interpretació s'haurà de fer entre les llengües esmentades anteriorment i el català.

A la Vall d'Aran, la interpretació s'haurà de fer entre aquestes llengües i el català o l'aranès-occità.

El contractista ha de garantir, en la prestació dels serveis, intèrprets amb coneixements de les llengües descrites anteriorment, a més del català.

6.4. Volum de serveis previstos

La previsió del volum de serveis necessaris s'ha calculat tenint en compte la mitjana de serveis prestats durant l'execució del contracte actual (2024-2025).

Es preveu la realització de 600 hores anuals de serveis, de les quals, 588 hores de serveis personalitzats i de 12 hores de serveis en actes públics.

La previsió de serveis anuals segons les **llengües** és la següent:

Per llengua	Nombre de serveis d'una hora
Anglès ^(*)	71
Àrab	285
Bengalí	4
Bereber (amazic)	4
Dàrija	2
Francès ^(*)	11
Panjabi	7
Portuguès ^(*)	2
Romanès ^(*)	11
Rus	32
Ucraïnès	14
Urdú	75
Wòlof	28
Xinès	54
Total	600

(*) Llengües d'alfabet llatí

Per tipologia de llengües	Nombre de serveis d'una hora
Llengües d'alfabet llatí	95
Llengües d'alfabet no llatí	505
Total	600

La previsió de serveis segons el **tipus de jornada** (ordinària o extraordinària) i segons el caràcter **urgent** o **no urgent** és la següent:

Per tipus de jornada	Nombre de serveis d'una hora
Ordinària no urgent	520
Ordinària urgent	70
Extraordinària no urgent	6
Extraordinària urgent	4
Total	600

La previsió de serveis segons el **format** de la interpretació és la següent:

Per format de la interpretació	Nombre de serveis d'una hora
Format virtual (videoconferència)	370
Format telefònic	80
Format presencial	150
Total	600

Cada vegada que un professional intèrpret realitzi un servei presencial, haurà de signar una declaració responsable on consti: la data de realització del servei, el nom del servei del Departament que ha demanat la interpretació, el municipi des d'on surt i el municipi on es fa el servei. Aquesta declaració responsable es demana a l'efecte de compensar les despeses de locomoció, tal com s'indica en l'informe justificatiu.

6.5. Mitjans personals i tècnics d'execució del contracte

Professionals intèrprets:

L'empresa adjudicatària ha de posar a disposició de l'execució del contracte els professionals necessaris, en cada moment, en funció dels serveis d'interpretació i de les llengües concretes que se li encarreguin (d'acord amb l'apartat 6.3 Llengües de treball). En tot cas ha de garantir, en la prestació dels serveis, intèrprets amb coneixements de les llengües descrites anteriorment, a més del català.

Els professionals que executin el contracte han d'estar en possessió de la titulació de diplomatura, llicenciatura o grau en Traducció i Interpretació o formació acadèmica específica de coneixements d'idiomes equivalent. En el cas que no disposin d'aquesta titulació serà suficient que acreditin la nacionalitat d'un estat on un dels idiomes de treball és propi.

La documentació acreditativa es podrà requerir, en qualsevol moment de l'execució del contracte, i s'ha de mantenir durant tota l'execució del contracte, i en concret, és la següent:

- 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 i altres títols o documents que acreditin de manera oficial el coneixement de l'idioma de què es tracti.

- 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.

Pel que fa a l'experiència, el personal que faci les interpretacions ha de tenir una experiència mínima de tres anys en la prestació de serveis en la llengua objecte de la interpretació encomanada.

Coordinador/a de l'adjudicatari:

L'empresa adjudicatària ha de destinar una persona a coordinar i gestionar els encàrrecs d'interpretació.

Aquesta persona ha de coordinar les relacions entre l'adjudicatari i el responsable del contracte de manera que, entre altres coses, serà l'encarregada de gestionar totes les peticions de serveis, contactar amb els professionals traductors, així com resoldre les incidències de tot tipus que puguin sorgir, a més de lliurar la informació que se li sol·liciti en relació amb el contracte i la seva execució. L'adjudicatari ha de fer constar les dades següents de la persona que s'encarregui de coordinar i gestionar els encàrrecs davant del responsable del contracte: nom i cognoms, telèfon fix i mòbil i correu electrònic.

Mitjans tècnics:

El contractista ha de disposar del material tècnic necessari per realitzar les interpretacions requerides i els intèrprets han de disposar d'aquest material (telèfon mòbil i ordinador portàtil amb accés a internet i a plataformes virtuals o qualsevol altre material que sigui necessari per realitzar la prestació).

6.6. Jornada de treball. Dates i horaris en la prestació del servei

La prestació del servei tindrà la durada necessària per a una correcta execució d'aquest. No s'estableix un límit de temps per prestar el servei. Així, els serveis d'interpretació poden tenir una durada d'una hora i també es poden fer prestacions del servei de més d'una hora o inferiors a una hora (fins a 15 minuts, fins a 30 minuts o fins a 45 minuts). Per tant, es podran facturar serveis de fins a 15 minuts, de fins a 30 minuts, de fins a 45 minuts, d'una hora, d'una hora i 15 minuts, d'una hora i 30 minuts, etc.

Els serveis d'interpretació es portaran a terme de dilluns a diumenge, en jornada ordinària o extraordinària.

S'entén per *jornada ordinària* els serveis prestats des de les 9 h fins a les 20 h de dilluns a divendres laborables (se n'exclouen els serveis prestats en les festes del calendari laboral comunes a tot Catalunya i els serveis prestats en dia de festa local del municipi on es presti el servei).

S'entén per *jornada extraordinària* els serveis prestats en els horaris i dies no inclosos en la jornada ordinària (s'hi inclouen els serveis prestats en les festes del calendari laboral comunes a tot Catalunya i els serveis prestats en dia de festa local del municipi en què es presti el servei).

Els serveis d'interpretació podran tenir *caràcter urgent* o *no urgent*. En el formulari que s'enviarà a l'adjudicatari de petició de servei d'interpretació hi consten els següents motius que justifiquen la urgència. El personal que emplenarà i enviarà el formulari haurà de marcar un d'aquests motius en cas que demani el servei amb caràcter urgent, a criteri del professional, que és qui coneix el cas en concret:

- Urgent, per una situació administrativa rellevant que s'hagi de tramitar de forma imminent
- Urgent, per gravetat social excepcional, motius sanitaris...
- Urgent, per salut mental o integritat física
- Urgent, per possible situació de violència masclista

Prestació del servei presencial i desplaçaments

Quan per necessitats derivades de l'execució del contracte sigui necessari que el professional presti el servei en un terme municipal diferent d'on ell es trobi, s'abonarà una compensació econòmica en concepte de despeses de desplaçament sempre que aquest desplaçament hagi estat prèviament autoritzat per la unitat tècnica que encarrega el servei.

El nombre de quilòmetres computables es calcularà sobre la base de l'itinerari més curt i habitual segons el mitjà de transport utilitzat entre el lloc des d'on surt la persona que prestarà el servei i la localitat de destinació.

Temps d'espera i anul·lació de serveis a efectes de facturació

El temps d'espera previ des de la compareixença a l'emplaçament designat pel Departament fins a l'inici efectiu del servei d'interpretació, es computarà a efectes de facturació sempre que el retard sigui motivat per incidències pròpies del Departament.

En el cas que hi hagi interrupcions durant la realització d'un mateix servei d'interpretació per incidències pròpies del Departament i que es requereixi que l'intèrpret hi romangui físicament per continuar posteriorment amb la interpretació sol·licitada, es computa igualment el temps d'espera des del moment de la interrupció fins a la represa del servei pel qual se l'ha requerit.

En el cas que hagi de prestar més d'un servei, es computa com a temps d'espera la suma del temps des de la compareixença fins a la prestació efectiva del primer servei, més el temps des de l'acabament d'aquest servei fins a l'inici del servei següent, i així successivament com tantes interpretacions hagi de prestar.

No computaran ni ocasionaran despeses els temps d'espera motivats per la compareixença abans d'hora o per la presència intempestiva de l'intèrpret per iniciativa pròpia.

El temps d'espera es facturarà a raó d'un 50% del valor del preu unitari dels serveis a prestar.

En el cas que un punt de la xarxa de serveis anul·li un servei que ha demanat i no hagi avisat amb antelació l'adjudicatari i per tant el professional intèrpret es presenta el dia i l'hora indicat per fer el servei, aquest servei es pagarà igualment.

6.7. Coordinació i seguiment del servei

El Gabinet Tècnic del Departament d'Igualtat i Feminisme serà el responsable de fer el seguiment dels encàrrecs objecte d'aquest contracte i de coordinar-los amb la persona designada com a coordinador/a de l'adjudicatari. D'acord amb les seves indicacions,

l'adjudicatari adaptarà les actuacions del contracte a les incidències i/o necessitats que convinguin.

Coordinació:

S'estableixen els rols següents:

- *Usuaris gestors:* personal que treballa a les diferents oficines de la xarxa de serveis del Departament, on s'atendran les necessitats d'interpretació de la ciutadania (apartat 3 anterior: Seus on es gestionaran els serveis).
- *Coordinador/a del servei:* persona designada pel Gabinet Tècnic, com a unitat responsable del contracte.
- *Coordinador/a adjudicatari/ària:* persona designada per l'adjudicatari, que fa la coordinació entre els professionals intèrprets i els usuaris gestors i el coordinador/a del servei (responsable del contracte).
- *Professionals intèrprets:* persones que realitzen el servei d'interpretació.

Procediment per gestionar les peticions d'interpretació de llengües estrangeres - serveis personalitzats adreçats a la ciutadania:

1. Quan una de les oficines de la xarxa de serveis del Departament (IFE) rebí una petició d'un ciutadà o ciutadana d'interpretació de llengües estrangeres, l'usuari gestor accedirà a la plataforma TEI (Tramitador d'expedients interdepartamental), emplenarà el *formulari de demanda de servei* i l'enviarà al coordinador adjudicatari.

En aquest formulari hi figurarà, com a mínim, la informació següent:

- Nom i cognoms de la persona que fa la petició (usuari gestor de la xarxa de serveis IFE)
 - Correu electrònic
 - Telèfon
 - Nom del punt de la xarxa de serveis (SIAD, SIE, SAI...)
 - Municipi, comarca i servei territorial corresponent
 - Format de la interpretació sol·licitada (telefònica, virtual o presencial)
 - Llengua d'interpretació
 - Àmbit del Departament d'Igualtat i Feminisme on s'inscriu el motiu del servei: atenció a les víctimes de violència masclista; atenció i informació a les dones; atenció a persones LGBTI+; igualtat i drets humans; cures i equitat en els treballs; denúncies; d'altres, sempre que estiguin relacionats amb les competències del Departament.
 - Tipus de jornada (ordinària o extraordinària)
 - Caràcter del servei (urgent o no urgent)
 - Durada estimada del servei (en minuts)
 - Lloc de realització (en el cas que sigui presencial)
 - Observacions: especificitats que s'hagin de tenir en compte a l'hora de realitzar el servei
2. El coordinador adjudicatari respondrà a l'usuari gestor per acordar la cita amb el professional intèrpret. La resposta l'ha de fer:

- Com a màxim en les 48 hores següents a la recepció del formulari, si el servei té caràcter no urgent (sempre que la petició es rebí en l'horari de 9 h a 14 h).
 - Com a màxim en les 24 hores següents a la recepció del formulari, si el servei és urgent (sempre que la petició es rebí en l'horari de 9 h a 14 h).
3. L'usuari gestor resoldrà qualsevol dubte que li plantegi l'adjudicatari en relació amb la prestació del servei; així mateix, l'adjudicatari facilitarà a l'usuari gestor el nom i cognoms del professional i altra informació rellevant. D'acord amb les indicacions del responsable del contracte, l'adjudicatari adaptarà les actuacions del contracte a les incidències i/o necessitats que convinguin.
4. L'usuari gestor i el coordinador adjudicatari acordaran el lloc, el dia i l'hora de realització del servei:
- Si el servei és telemàtic: en el dia i hora acordats, l'usuari gestor contactarà amb l'interpret assignat (per telèfon o virtualment) per realitzar el servei.
 - Si el servei és presencial: l'usuari gestor, l'interpret i el ciutadà o ciutadana es trobaran en el dia i l'hora acordats per realitzar el servei.
5. Després de la realització de cada servei, l'usuari gestor accedirà a la plataforma TEI (Tramitador d'expedients interdepartamental) i emplenarà l'*informe de servei realitzat*.
6. Mensualment, el coordinador adjudicatari enviarà al coordinador del servei (Gabinet Tècnic), juntament amb la factura mensual, una *relació dels serveis prestats* en el mateix mes de facturació, en format Excel, amb dades tabulars, on cada servei correspongui a una fila, com a mínim, i amb la informació següent:
- Nom del punt de la xarxa de serveis que ha demanat el servei d'interpretació
 - Municipi, comarca i servei territorial corresponent
 - Format de la interpretació sol·licitada (telefònica, virtual o presencial)
 - En el cas que la interpretació sigui presencial: lloc de realització
 - Llengua d'interpretació
 - Identificació del/de la professional interpret que ha realitzat el servei
 - Àmbit del Departament d'Igualtat i Feminisme on s'inscriu el motiu del servei: atenció a les víctimes de violència masclista; atenció i informació a les dones; atenció a persones LGBTI+; igualtat i drets humans; cures i equitat en els treballs; denúncies; d'altres, sempre que estiguin relacionats amb les competències del Departament.
 - Tipus de jornada (ordinària o extraordinària)
 - Caràcter del servei (urgent o no urgent)
 - Durada del servei (en minuts)
 - Temps d'espera, si escau (en minuts)
 - Lloc de realització (en el cas que sigui presencial)
 - Import de cadascun dels serveis realitzats (import base, IVA i import total amb IVA)
 - Import total mensual

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de presentar les declaracions responsables dels intèrprets que hagin fet serveis presencials, per tal de gestionar les despeses de locomoció.

7. Mensualment, els serveis territorials del Departament signaran el certificat (parcial) de correcta execució en relació amb els serveis realitzats en el seu àmbit territorial i l'enviaran al Gabinet Tècnic. El responsable del contracte (Gabinet Tècnic) signarà el certificat de correcta execució mensual, un cop incorporat el NIF del proveïdor al certificat, i l'introduirà al Gestor electrònic d'expedients de contractació de la Generalitat (GEEC).
8. Trimestralment, els serveis territorials enviaran al Gabinet Tècnic un informe d'avaluació del servei.

Procediment per gestionar les peticions d'interpretació de llengües estrangeres – serveis en actes públics

1. Quan alguna de les unitats del Departament necessiti el servei d'interpretació per a la realització d'un acte públic, farà la petició al coordinador/a del Gabinet Tècnic del Departament.
2. El coordinador/a del Gabinet Tècnic gestionarà la petició amb l'adjudicatari i l'informarà del dia, l'hora i el lloc on es realitzarà l'acte, la llengua de treball de la interpretació, així com altra informació que sigui necessària per a una correcta prestació del servei.
3. Mensualment, el coordinador adjudicatari inclourà la informació sobre els serveis prestats en actes públics a la relació de serveis prestats que envia al coordinador/a del Gabinet Tècnic.

**7. Descripció i característiques del servei de traducció jurada de documents:
lot 2**

7.1. Descripció del servei

El lot 2 comprèn la prestació dels serveis de traducció jurada de documents de les persones assistides a les seus que es detallen a l'apartat 3 anterior (Seus on es gestionaran els serveis), per tal de poder exercir les competències pròpies del Departament d'Igualtat i Feminisme.

Cal establir un servei que atengui els principis següents:

- Servei que cobreixi tot el territori de Catalunya, entenent que el conjunt de ciutadans i ciutadanes han de poder accedir al servei d'interpretació.
- Servei que s'adapti a les necessitats de cada territori, tant pel que fa a les llengües ofertes com a les necessitats concretes a cobrir.
- Servei que garanteixi un estàndard mínim de qualitat, atenent als principis de confidencialitat, precisió, imparcialitat, transparència, responsabilitat, professionalitat i integritat ètica.

Aquest servei pretén cobrir les necessitats de traducció jurada de documents que persones procedents de diversos països d'origen han de presentar davant d'algun organisme públic a Catalunya. Els documents objecte de traducció poden ser, a títol d'exemple, certificats de naixement, certificats de matrimoni, convenis reguladors de manutenció de fills i filles, titulacions d'estudis, etc.

A més, es preveu la transcripció prèvia a la traducció d'alguns textos en alfabet no llatins quan aquests estan disponibles en arxius que no són editables, per tal de fer el recompte del nombre de paraules que caldrà traduir.

7.2. Formats del servei

Atenent a la tipologia de demanda del servei, aquest servei s'oferirà en format telemàtic, per mitjà d'eines telemàtiques: Tramitador d'expedients interdepartamental (TEI) i correu electrònic.

7.3. Llengües de treball i criteris lingüístics

Les llengües més utilitzades i per a les quals es necessita el servei de traducció jurada són:

- a) Llengües d'alfabet llatí: anglès, francès, italià, alemany.
- b) Llengües d'alfabet no llatí: rus, àrab, xinès.

La llengua d'arribada de les traduccions serà el català.

El contractista ha de garantir, en la prestació dels serveis, traductors amb coneixements de les llengües descrites anteriorment, a més del català.

Les traduccions s'han d'ajustar a l'especialitat i al nivell de llenguatge que en cada cas es requereixin.

El text traduït en cap cas pot induir a confusió, error, ambigüitat o resultar intel·ligible (sigui parcialment o totalment).

L'adjudicatari ha de consultar al coordinador del servei els fragments de text problemàtics o de solució sotmesa a criteri, bé perquè són denominacions d'organismes o institucions, bé perquè no hi ha hagut un pronunciament explícit dels organismes normatius en qüestions de llengua.

L'adjudicatari:

- a) Ha de treballar amb la terminologia elaborada o validada pel Centre de Terminologia TERMCAT (<http://www.termcat.cat/ca>) i amb els criteris de la Gramàtica de la llengua catalana i de l'Ortografia catalana de l'Institut d'Estudis Catalans.
- b) Seguir els criteris recollits a la col·lecció "Criteris lingüístics", difosos pel Departament de Política Lingüística (<http://www.gencat.cat/llengua>), concretament: Criteris de traducció de noms, denominacions i topònims, Criteris de traducció de textos normatius del castellà al català, Documentació jurídica i administrativa, Majúscules i minúscules, Abreviacions i Marcar les diferències: la representació de dones i homes a la llengua, així com els de la Guia d'usos no sexistes de la llengua en els textos de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.
- c) Seguir els criteris de traducció dels noms dels departaments, els càrrecs i els tractaments protocol·laris que estableixen les normes d'identitat visual de la Generalitat de Catalunya (PIV) (<http://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/identitat-visual/traduccions/>).

7.4. Volum de serveis previstos

La previsió del volum de serveis necessaris s'ha calculat tenint en compte la mitjana de serveis prestats durant l'execució del contracte 2024-2025.

La previsió del nombre de paraules que es necessitarà traduir o transcriure és la següent:

Concepte	Nombre de paraules
Traducció llengua d'alfabet llatí > català	10.000
Traducció llengua d'alfabet no llatí > català	10.000
Transcripció alfabet no llatí	6.000
Total	26.000

7.5. Mitjans personals i tècnics d'execució del contracte

Professionals traductors:

L'empresa adjudicatària ha de posar a disposició de l'execució del contracte els professionals necessaris, en cada moment, en funció dels serveis de traducció jurada i de les llengües concretes que se li encarreguin (d'acord amb l'apartat 7.3 Llengües de treball).

Aquests professionals han de tenir el perfil professional següent: tenir l'habilitació per a la traducció jurada d'altres llengües al català i viceversa.

Podeu consultar la informació sobre com obtenir l'habilitació al web del Departament de Política Lingüística: [Registre de traductors i intèrprets jurats. Llengua catalana](#)

La documentació acreditativa es podrà requerir, en qualsevol moment de l'execució del contracte i s'ha de mantenir durant tota l'execució del contracte.

Pel que fa a l'experiència dels traductors jurats:

El personal que faci les traduccions jurades ha de tenir una experiència mínima de tres anys en la prestació de serveis en la llengua objecte de la traducció encomanada.

Coordinador/a de l'adjudicatari:

L'empresa adjudicatària ha de destinar una persona a coordinar i gestionar els encàrrecs de traducció.

Aquesta persona ha de coordinar les relacions entre l'adjudicatari i el responsable del contracte de manera que, entre altres coses, serà l'encarregada de gestionar totes les peticions de serveis, contactar amb els professionals traductors, així com resoldre les incidències de tot tipus que puguin sorgir, a més de lliurar la informació que se li sol·liciti en relació amb el contracte i la seva execució. L'adjudicatari ha de fer constar les dades següents de la persona que s'encarregui de coordinar i gestionar els encàrrecs davant del responsable del contracte: nom i cognoms, telèfons fixos i mòbils i correu electrònic.

Mitjans tècnics:

El contractista ha de disposar del material tècnic necessari per realitzar les traduccions requerides i els traductors han de disposar d'aquest material (telèfon mòbil i ordinador portàtil amb accés a internet o qualsevol altre material que sigui necessari per realitzar la prestació).

7.6. Coordinació i seguiment del servei

El Gabinet Tècnic del Departament d'Igualtat i Feminisme serà el responsable de fer el seguiment dels encàrrecs objecte d'aquest contracte i de coordinar-los amb la persona designada com a coordinador de l'adjudicatari. D'acord amb les seves indicacions, l'adjudicatari adaptarà les actuacions del contracte a les incidències i/o necessitats que convinguin.

S'estableixen els rols següents:

- *Usuaris gestors*: personal que treballa a les diferents oficines de la xarxa de serveis del Departament, on s'atendran les necessitats de traducció de la ciutadania (apartat 3 anterior: Seus on es gestionaran els serveis).
- *Coordinador/a del servei*: persona designada pel Gabinet Tècnic, com a unitat responsable del contracte.
- *Coordinador/a adjudicatari/ària*: persona designada per l'adjudicatari, que fa la coordinació entre els professionals traductors i els usuaris gestors i el coordinador del servei (responsable del contracte).
- Professionals traductors jurats: persones que realitzen el servei de traducció jurada de documents.

Coordinació:

Procediment per gestionar les peticions de traducció jurada:

1. Quan una de les oficines de la xarxa de serveis del Departament (IFE) rebi una petició d'un ciutadà o ciutadana de traducció jurada, l'usuari gestor accedirà a la plataforma TEI (Tramitador d'expedients interdepartamental), emplenarà el *formulari de demanda de servei* i l'enviarà al coordinador adjudicatari. Paral·lelament, li enviarà per correu electrònic el document que cal traduir.

En el formulari hi figurarà, com a mínim, la informació següent:

- Nom i cognoms de la persona que fa la petició (usuari gestor de la xarxa de serveis IFE)
 - Correu electrònic
 - Telèfon
 - Nom del punt de la xarxa de serveis (SIAD, SIE, SAI...)
 - Municipi, comarca i servei territorial corresponent
 - Àmbit del Departament d'Igualtat i Feminisme on s'inscriu el motiu del servei: atenció a les víctimes de violència masclista; atenció i informació a les dones; atenció a persones LGBTI+; igualtat i drets humans; cures i equitat en els treballs; denúncies; d'altres, sempre que estiguin relacionats amb les competències del Departament.
 - Llengua de partida i llengua d'arribada de la traducció
 - Observacions: especificitats que s'hagin de tenir en compte a l'hora de realitzar el servei
2. El coordinador adjudicatari, en un termini màxim de 48 hores, enviarà un correu electrònic a l'usuari gestor i al coordinador del servei, on presentarà el pressupost del servei i acordarà la data de lliurament de la traducció, d'acord amb els terminis següents:

Nombre de paraules	Termini de lliurament
Fins a 1.000	48 hores (2 dies) a partir que s'autoritzi el servei
De 1.001 fins a 2.500	96 hores (4 dies) a partir que s'autoritzi el servei
De 2.501 fins a 5.000	144 hores (6 dies) a partir que s'autoritzi el servei
Més de 5.000	Acordat amb el coordinador/a del servei

3. El coordinador del servei (Gabinet Tècnic) validarà el pressupost i autoritzarà la realització del servei.
4. L'usuari gestor resoldrà qualsevol dubte que li plantegi l'adjudicatari en relació amb la prestació del servei. D'acord amb les indicacions del responsable del contracte, l'adjudicatari adaptarà les actuacions del contracte a les incidències i/o necessitats que convinguin.
5. El coordinador adjudicatari gestionarà la traducció amb el professional traductor jurat i, un cop realitzat el servei, enviarà la traducció a l'usuari gestor i al coordinador del servei.
6. Mensualment, el coordinador adjudicatari enviarà al coordinador del servei (Gabinet Tècnic), juntament amb la factura mensual, una *relació dels serveis prestats* en el mateix mes de facturació, en format Excel, amb dades tabulars, on cada servei correspongui a una fila, com a mínim, i amb la informació següent:
 - Nom del punt de la xarxa de serveis que ha demanat el servei de traducció
 - Municipi, comarca i servei territorial corresponent
 - Àmbit del Departament d'Igualtat i Feminisme on s'inscriu el motiu del servei: atenció a les víctimes de violència masclista; atenció i informació a les dones; atenció a persones LGBTI+; igualtat i drets humans; cures i equitat en els treballs; denúncies; d'altres, sempre que estiguin relacionats amb les competències del Departament.
 - Llengua de partida i llengua d'arribada de la traducció
 - Import de cadascun dels serveis realitzats
 - Import total mensual
7. Mensualment, el Gabinet Tècnic signarà el certificat de correcta execució de la factura mensual, un cop incorporat el NIF del proveïdor al certificat, i l'introduirà al Gestor electrònic d'expedients de contractació de la Generalitat (GEEC).

Cap del Gabinet Tècnic