

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO DEL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA PARA LOS PUESTOS DEL PERSONAL OPERADOR DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA DE LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA ADSCRITA A LA CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN Y A LA CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS.**

Pliego de Prescripciones Técnicas para la teletraducción. Procedimiento Abierto Simplificado Abreviado  
Expediente 007.07.21

FIRMADO POR

VERIFICACIÓN

## Índice de contenido

1. Introducción .....	3
2. Fundamentación jurídica.....	3
3. Objeto de la contratación.....	5
4. Descripción de los trabajos y especificaciones técnicas.....	6
4.1.Pautas de Actuación de la Teletraducción con software de teleasistencia.....	6
4.2.Pautas de Actuación ante llamadas entrantes en modo"Semiduplex" .....	11
4.3.Pautas de Actuación de la Teletraducción desde las líneas de Atención Social, Servicio Técnico del SAT y Teléfono de Información Tarjeta Andalucía Junta65.....	11
5. Obligaciones de la empresa adjudicataria.....	14
6. Vigencia del contrato.....	16
7. Presupuesto del contrato.....	16
8. Prevención de Riesgos Laborales.....	19

## 1. Introducción.

El Servicio Andaluz de Teleasistencia (SAT), es un servicio prestado por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, entidad instrumental de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y de la Consejería de Salud y Familia.

El SAT es un servicio de la Junta de Andalucía, de atención social continuada y personalizada, orientado a personas que estando en sus hogares, requieran algún tipo de ayuda o seguimiento durante las 24 horas del día todos los días del año, apoyado en las Tecnologías de la Información y la Comunicación, cuyo fin es el de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas, favoreciendo una mayor autonomía e independencia así como la permanencia e integración en su entorno familiar y social.

El Servicio Andaluz de Teleasistencia previene y da respuesta inmediata ante situaciones de soledad y aislamiento social, de emergencia o inseguridad, aportando apoyo a las personas mayores y a las personas en situación de dependencia, así como a sus cuidadores y cuidadoras. Asimismo, desde el SAT, también se gestionan los teléfono de las líneas de Atención Social, Servicio Técnico del SAT y Teléfono Información Tarjeta Andalucía Junta 65.

## 2. Fundamentación jurídica.

De conformidad con el artículo 18.4 de la Ley 1/2011, de 17 de febrero, de Reordenación del Sector Público de Andalucía, y del artículo 7 del Decreto 101/2011, de 19 de abril, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia, son fines de ésta, entre otros:

- El desarrollo de las actividades de organización y prestación de los servicios necesarios para la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía.
- La promoción, desarrollo y gestión de recursos de atención social a las personas, a las familias y a los grupos en que éstas se integran para favorecer su bienestar.

Para el cumplimiento de dichos fines, el artículo 9 de los Estatutos atribuye a la Agencia, entre otras, las siguientes funciones:

- La gestión de los servicios, recursos y prestaciones necesarios para la valoración, promoción de la autonomía, prevención y atención a la dependencia.
- La organización y gestión de proyectos de atención social.

La presente contratación se encuadra en los citados fines y funciones atribuidos a la Agencia.

En virtud del Art. 69 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre de la Administración de la Junta de Andalucía, a la ASSDA le corresponden aquellas potestades administrativas que expresamente se les atribuya y ejercidas únicamente por los órganos a los que en estatutos se les asignen expresamente. De conformidad con el Art. 43.2 del Decreto 101/2011 de 19 de abril por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia, el órgano de contratación de la Agencia es la Dirección Gerencia de la misma.

En este sentido, el presente expediente es acto indispensable para el desarrollo de la actividad de la ASSDA y el cumplimiento de los fines de la misma, se fundamenta, de una parte, en las formas de gestión reguladas en el Art. 10 y de otra en el Art. 15.2 w) y 15.2 x) del referido Estatuto de la misma, mediante el que se atribuye a la Dirección Gerencia la autorización de los gastos, efectuar las disposiciones, contraer obligaciones y ordenar pagos, conforme a la normativa presupuestaria aplicable, toda vez que se le tiene como órgano de contratación, pudiéndose celebrar en su nombre contratos, convenios y encomiendas de gestión relativos a los asuntos propios de la misma.

De otra parte, en el art. 43.1 del Decreto 101/2011, de 19 de abril, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia, se establece que los contratos se regirán por lo dispuesto en la Ley 30/2007, de 30 de octubre, Ley de Contratos del Sector Público, derogada por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, y ésta a su vez por la ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público.

Sin perjuicio de lo anterior, regirán para el presente contrato de servicios el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas, que revestirá carácter contractual, así como el contrato a suscribir con la empresa adjudicataria.

El presente contrato se adjudicará por **procedimiento abierto simplificado abreviado** por tener **un valor estimado inferior a 60.000,00€ tal como establece el artículo 159.6 de la Ley 9/2017.**

### 3. Objeto de la contratación.

El SAT atiende a las personas usuarias de toda la Comunidad Autónoma Andaluza y si bien la práctica totalidad de la población es de habla castellana, siempre ha habido personas usuarias extranjeras no hispanohablantes. Asimismo, desde el SAT, también se gestionan los teléfono de las líneas de Atención Social, Servicio Técnico del SAT y Teléfono Información Tarjeta Andalucía Junta 65.

En los primeros años, el número de personas atendidas era muy reducido, y podía ser atendido por el personal de sala, sin embargo, el continuo crecimiento del número de personas usuarias en el SAT, ha hecho que no solo aumente el número de llamantes que no hablan castellano, sino también la diversidad de idiomas de éstos, algo que ya requiere avanzados conocimientos de dichos idiomas para asegurar una correcta atención dada la complejidad y criticidad de las llamadas que se atienden diariamente.

La cifra total de **no hispanohablantes** a junio de 2021 es de **551 personas usuarias** y su distribución por idiomas es la siguiente:

PERSONAS USUARIAS SEGÚN IDIOMA	NÚMERO
ALEMÁN	50
FRANCÉS	79
INGLÉS	403
ITALIANO	11
PORTUGUÉS	8
<b>TOTAL</b>	<b>551</b>

El 1 de diciembre de 2020 se suscribió un contrato menor de servicio con número de expediente interno 005.07.20, para el pilotaje del servicio de traducción telefónica para los puestos de personal teleasistente de los centros de atención telefónica del Servicio Andaluz de Teleasistencia entre la Agencia y Dualia Teletraducciones, S.L. Dicho contrato, vigente en la actualidad y planteado con una estimación de 6.000 minutos anuales de teletraducción, se fijó en un importe de 1,39€ por minuto (IVA excluido) de interpretación telefónica y tiene una vigencia anual supeditada a no exceder el presupuesto máximo establecido en toda contratación menor, en cuyo caso prescribiría con anterioridad.

Hasta fecha de finales de septiembre 2021 se han consumido un total de 5.308 minutos, por lo que la estimación es que dicho contrato menor vigente no exceda el presupuesto máximo y que expire el 1 de diciembre de 2021. Los minutos computados en estos 9 meses de duración del contrato menor, nos dan una referencia del número de minutos mensuales y anuales mínimos necesarios contratar en la presente licitación.

A esta cifra se le añade un incremento del 10% en minutos de teletraducción para poder soportar el posible incremento de la demanda, consecuencia por un lado de un mayor conocimiento del servicio de teletraducción entre la población objetivo; y por otro lado, a la incorporación de nuevas personas beneficiarias al servicio, entre ellos el resto de grados de dependencia que ha marcado en su cronología la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

**El servicio objeto de esta contratación es el servicio de teletraducción telefónica para tres idiomas (inglés, francés y alemán) con accesibilidad inmediata (tiempo medio de respuesta 30 segundos) y disponibilidad 24 horas, 7 días a la semana.** Tras el desarrollo del pilotaje de un año de duración, se ha llegado a la conclusión de que el cómputo estimado de minutos a contratar sería aproximadamente de 7.800 minutos de teletraducción anuales necesarios.

#### **4. Descripción de los trabajos y especificaciones técnicas.**

El procedimiento a seguir para iniciar el proceso de teletraducción se diferenciará entre:

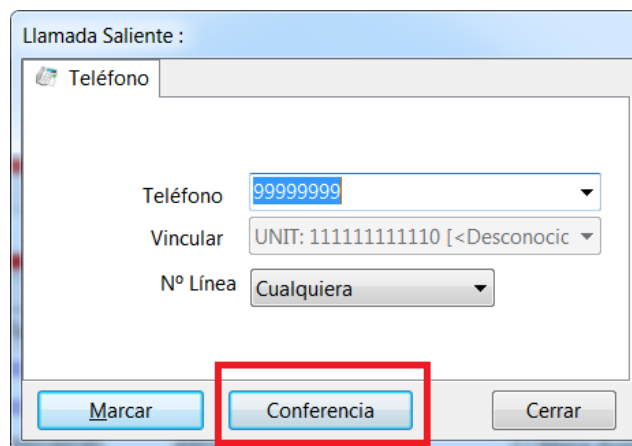
- 1) Las llamadas en las que se utiliza el software del Servicio Andaluz de Teleasistencia, diferenciándose si las llamadas son entrantes o salientes, es decir si la llamada es recibida por parte de una persona usuaria no hispanohablante (llamada entrante), o es realizada desde el SAT a una vivienda donde la/s persona/s beneficiaria/s sean no hispanohablantes (llamada saliente).
- 2) Las llamadas entrantes en modo "Semiduplex", definido en el punto 4.2.
- 3) Las llamadas realizadas desde las líneas de Atención Social, Servicio Técnico del SAT y Teléfono Información Tarjeta Andalucía Junta 65.

##### **4.1. Pautas de Actuación de la Teletraducción desde el software del Servicio Andaluz de Teleasistencia.**

Ante llamadas de personas usuarias del SAT, tanto entrantes como salientes, que no hablen español, y no sea posible la comunicación con ellas, se utilizará el Servicio de teleconferencia. El procedimiento a seguir para iniciar el proceso de conferencia se explica en los siguientes apartados.

#### 4.1.1. Pautas de actuación ante llamadas entrantes

- 1) Con la llamada entrante activa, se iniciará el proceso. Se va a realizar una llamada al Servicio de Teletraducción a través de un contacto que se creará o en la vivienda, dependiendo del idioma que hable la persona usuaria, con los nombres de nombres de:
  - Traducción Simultánea.-Traductor Inglés
  - Traducción Simultánea.-Traductor francés
  - Traducción Simultánea.-Traductor alemán
- 2) A continuación, el teleasistente realizará doble click en el teléfono del contacto que aparece en su pantalla y se abrirá una ventana de llamada saliente donde se pulsará el botón "Conferencia".

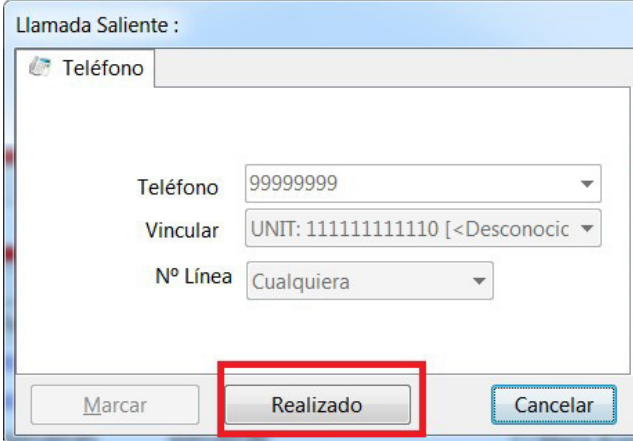


En ese momento, la persona usuaria se queda en espera mientras el SAT establece la comunicación con la persona traductora.

- 3) El personal teleasistente saludaría a la persona traductra y le informaría de que se le va a incluir en una conversación a tres con una persona usuaria del SAT.

*T.A.- “Buenos Días/tardes, soy X (nombre del personal teleasistente) del SAT llamaba para iniciar una conferencia con X (nombre y apellidos de la persona afectada), parece que...(información recopilada) ▶ Inicio la conferencia.*

- 4) A continuación el personal teleasistente hará clic en el icono “Realizado”, y en ese momento comenzaría la teletraducción:



- 5) Una vez comenzada la llamada a tres se informa a la persona usuaria de que se ha accedido a una teletraducción para poder comunicarnos ( esta información le llegará a la persona usuaria ya traducida por la persona intérprete), y se le preguntará el motivo de la llamada. El personal interprete informará al personal teleasistente de las respuestas que la persona usuaria vaya dando durante la conversación, así como las del SAT.

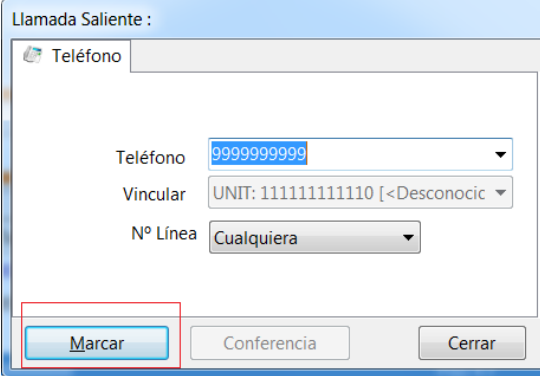
#### 4.1.2. Pautas de actuación ante llamadas salientes

Cuando se tenga que realizar una llamada saliente a la persona usuaria, el modo de proceder será el siguiente:

- 1) El personal teleasistente desde su puesto abrirá la ficha de la vivienda e iniciará una llamada al Servicio de Teletraducción en el contacto creado en la vivienda. Los nombres de los contactos dependiendo del idioma que hable la persona usuaria, son específicos para cada idioma:



- Teletraducción Inglés
  - Teletraducción francés
  - Teletraducción alemán
- 2) Desde la ventana para llamar al contacto, se hará clic en el icono “Marcar” y se iniciará una llamada al Servicio de Teletraducción.



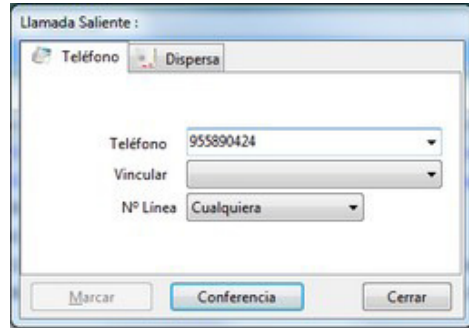
En este momento nos pondríamos en contacto con la persona intérprete.

- 3) Se saludará e informará de que se le va a dejar en espera, para llamar a la persona usuaria e iniciar una conversación a tres.
- Se facilitará el nombre de la persona titular y que tiene que identificarse con la persona y la información a facilitar.

**T.A.-** “Buenos Días/tardes, soy X (nombre del personal teleasistente) del SAT, llamaba para iniciar una conferencia en llamada saliente con X (nombre y apellidos de la persona afectada), le voy a dejar en espera para llamar a la persona usuaria, tienes que identificarte como personal del SAT e informar que la llamamos para...”

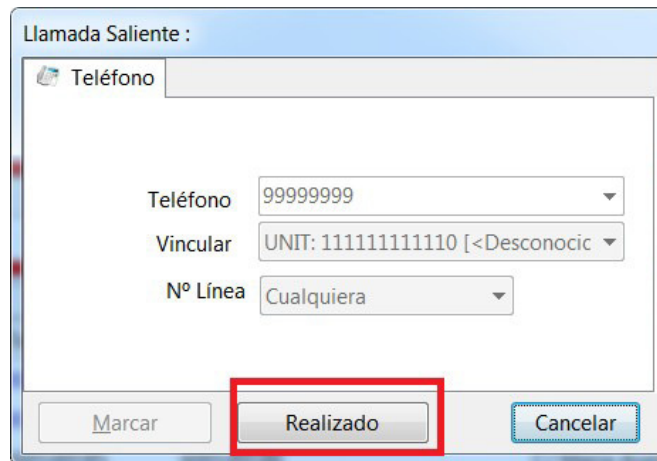
- 4) Se procederá a llamar a la persona usuaria y para ello, se pulsaría el icono de marcación de teléfono de la barra de atención de llamadas de *Vision*:

En la siguiente ventana se introduciría el número de teléfono fijo de la vivienda y se pulsaría el botón Conferencia.



En ese momento, la persona interprete se quedaría en espera mientras el SAT estableciera la comunicación con la persona usuaria.

Cuando la persona usuaria atendiera la llamada, haría clic en el icono **“Realizado”**, y en ese momento comenzaría la teletraducción.



- 5) La persona interprete, sería la encargada de presentarse e informar del motivo de la llamada. El personal interprete informaría al personal teleasistente de las respuestas que la persona usuaria fuera dando durante la conversación, así como las del SAT.

#### 4.2. Pautas de actuación ante llamadas entrantes en modo "Semiduplex"

Las consolas de teleasistencia instaladas en los domicilios de las personas usuarias, permiten la comunicación Semiduplex, es decir, un canal de comunicación por voz bidireccional pero no simultáneo.

Si por la naturaleza de la llamada, fuera necesario la utilización de la opción semiduplex, se puede hacer uso del Servicio de Teletraducción. El procedimiento es el siguiente:

Si entra una llamada y se observara que la persona no contestara tras varios intentos, se activa la función semiduplex si al responder la persona usuaria, se comprobara que habla en otro idioma, se comenzará la llamada al Servicio de Teletraducción.

En la llamada a tres, hay que tener en cuenta que la conversación es unidireccional por lo que se ha de indicar al personal traductor tal circunstancia y cómo se realiza la comunicación con la persona usuaria. El personal traductor siempre irá "acompañando" al personal teleasistente en la conversación, de tal manera que:

- **En modo habla:** el personal teleasistente y el personal traductor pueden hablar y se escuchan entre ellos, la persona usuaria les escucha también (pero no se oye a la persona usuaria).
- **En modo escucha:** Tanto el personal teleasistente como el personal traductor, pueden escuchar a la persona usuaria.

Se puede activar el modo semiduplex antes de realizar el procedimiento de llamada de teletraducción y también una vez comenzada la teletraducción, siempre y cuando ya se haya pulsado el botón "Realizado".

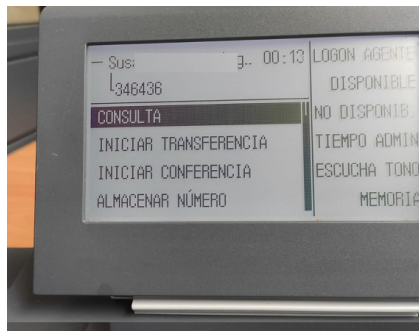
#### 4.3. Pautas de Actuación Teletraducción desde las líneas de Atención Social, Servicio Técnico del SAT y Teléfono Información Tarjeta Andalucía Junta 65.

En las líneas de Atención Social y en los teléfonos de Servicio Técnico del SAT y en el de información de la Tarjeta Andalucía Junta 65, se suelen recibir llamadas de personas que no hablan la lengua española, pero con la entrada del nuevo Servicio de Teletraducción Simultánea va a permitir una comunicación fluida entre las personas usuarias y el personal de la ASSDA que atiende estas líneas.

La llamada a tres que se realizaría entre la persona usuaria, persona traductora y persona teleasistente, se realizaría a través del terminal telefónico ubicado en el puesto, haciendo uso del menú del propio terminal.

Para realizar las conferencia se usaría el menú disponible en la pantalla del terminal del puesto, teniendo activa la llamada entrante de la persona interesada:

- 1) Se seleccionará en el menú del display, haciendo uso de las flechas del cursor, la opción Iniciar Conferencia y se pulsa en el botón ok.



En estos momentos, la llamada de la persona interesada se quedaría retenida escuchando una música de espera.

- 2) A continuación, aparecería un campo en el que se introduciría el teléfono del Servicio de Teletraducción, precedido de un 0 (cero), y a continuación, el número de teléfono del idioma que habla la persona informante. Los teléfonos son “Teletraducción Inglés”, “Teletraducción francés” o “Teletraducción alemán”, dependiendo del idioma que hable la persona usuaria. A continuación se pulsa en el botón OK.
- 3) A continuación se saludaría e informaría de que se le va a incluir en una conversación a tres con una persona que ha llamado al teléfono de infancia, de discapacidad, del mayor, de la tarjeta o al servicio técnico del SAT, según proceda.
  - Se facilitaría el nombre de la persona y si se ha podido recabar alguna información de la situación para que pueda dirigirse a la persona. A modo de ejemplo:

*T.A.- “Buenos Días/tardes, soy X (nombre del personal teleasistente) del SAT llamaba para iniciar una conferencia con X (nombre y apellidos de la persona afectada), parece que...(información recopilada) inicio la conferencia.*

- 4) En el terminal telefónico se pulsaría OK, puesto que ya se tendría seleccionada en el display la opción conferencia y directamente se establecería la conexión para comenzar la teletraducción. En la siguiente imagen se muestra el display del terminal cuando se tiene activa una teleconferencia.



- 5) Cuando ésta hubiera terminado, se realizaría la despedida con la persona usuaria y teletraductora y se colgaría el auricular del terminal de forma habitual finalizando la llamada tanto con la persona usuaria como con la persona traductora.
- 6) Cada llamada que se haya atendido con el Servicio de Teletraducción se registraría en un fichero, llamado **Registro Teletraducción Líneas de Atención Social**.

En él se encuentran las siguientes columnas:

- **Fecha:** se indica la fecha en la que se ha atendido la llamada.
- **Usuario:** se indica el nombre de usuario *Vision* del personal que atiende la llamada.
- **Nombre del Servicio:** Se selecciona del desplegable el Servicio por donde haya entrado la llamada:
  - Teléfono de Atención a las Personas Mayores.
  - Teléfono de Atención a la Infancia y Adolescencia.
  - Teléfono de información sobre Discapacidad y Accesibilidad.
  - Línea 900
- **Motivo llamada:** Se selecciona del desplegable el motivo de la llamada:

- Información General.
- Información sobre recursos y/o directorio.
- Denuncia Posible situación de riesgo de maltrato.
- Solicitud de Información sobre procedimientos.
- Queja/Reclamación.
- Solicitud Reclamación intervención.
- Solicitud del SAT.
- Tarjeta AJ 65.
- Servicio Técnico.

## 5 . Obligaciones de la empresa adjudicataria

### a) Derivadas de la ejecución del Servicio objeto del presente contrato.

- Con carácter general, la empresa adjudicataria deberá ejecutar el servicio de acuerdo a lo estipulado en este Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Atenderá a la obligación de coordinación y comunicación con la Agencia, a través de la dirección de Proyecto, facilitando la dirección de correo electrónico y número de teléfono y cumplirá con las obligaciones vigentes en materia de Seguridad Social, así como de Seguridad e Higiene en el trabajo.

### b) Obligación de custodia y confidencialidad.

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de los servicios contratados guardarán secreto profesional sobre toda la información, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso una vez finalizada la vigencia del contrato.

La información y documentación obtenida por la empresa adjudicataria con ocasión de la ejecución del contrato, propiedad de la Agencia, deberán ser diligentemente conservadas por el adjudicatario desde que las reciba y solo podrá ser utilizada a los meros efectos del cumplimiento del contrato, quedando prohibido cualquier uso, la conservación de copias, cesión, total o parcial, a terceros.

Para el supuesto en que se tenga un acceso accidental a datos de carácter personal en el cumplimiento de las tareas encomendadas tanto al personal a su cargo, como al contratista, están obligados a mantener en todo momento el secreto profesional y deber de confidencialidad, debiendo firmar para el ello el correspondiente compromiso de confidencialidad.

**c) Protección de datos.**

Al no autorizarse al contratista ningún tipo de acceso a datos de carácter personal no puede haber en ningún momento un tratamiento de estos, por lo que no procede formalizar contrato alguno de encargado del tratamiento de datos personales.

Para salvaguardar que el contratista pueda tener acceso a datos, éste no deberá realizar, en ningún caso, grabación alguna de las traducciones telefónicas realizadas.

**d) Publicidad.**

La empresa adjudicataria deberá atenerse a las normas establecidas en el Manual de Diseño Gráfico para su utilización por el Gobierno y Administración de la Junta de Andalucía, fijadas en el Decreto 96/2017, de 27 de junio, para todo el material diseñado y elaborado para la prestación objeto del contrato. No podrá incluirse logotipo o identidad alguna de la empresa adjudicataria, salvo lo que derive de las normas de propiedad intelectual.

**e) Obligaciones en materia de seguros.**

Las entidades adjudicatarias deberán cumplir con la exigencia de seguros de los y las profesionales que intervengan en la prestación del servicio objeto del contrato, que determinen los convenios sectoriales a los que pertenezcan.

La Agencia se reserva la posibilidad de que el contenido de la carta de bienvenida o del documento de adhesión varíen, ampliando o reduciendo el mismo, sin repercusión del presupuesto.

## 6. Vigencia del contrato.

El contrato de servicio de teletraducción comenzará a regir el mismo día de su formalización, teniendo una duración total de dos años, prorrogable por anualidades con un máximo de dos, para establecer el equilibrio entre la realización y gestión de los trabajos correspondientes y el cumplimiento del mandato legal de someterse periódicamente a concurrencia.

## 7. Presupuesto del contrato

Los precios unitarios por minuto de traducción telefónica serán los que resulten de la adjudicación, siendo los precios máximos, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido, los que se indican en el cuadro siguiente, donde también se especifica una estimación presupuestaria de licitación.

Así, el **presupuesto del contrato para el periodo de dos años, asciende a la cantidad de VEINTISIETE MIL CIENTO CUARENTA Y CUATRO EUROS (27.144,00€) IVA excluido**, correspondiendo un IVA de CINCO MIL SETECIENTOS CON VEINTICUATRO CÉNTIMOS (5.700,24 €), siendo el importe total de TREINTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y CUATRO CON VEINTICUATRO CÉNTIMOS (32.844,24 €).

Minutos de teletraducción estimados (2 años)	Precio Unitario IVA excluido	Precio Total IVA excluido	Precio Total IVA incluido
15.600	1,74 €	27.144,00 €	32.844,24 €
		27.144,00 €	32.844,24 €



En virtud del artículo 101 de la LCSP el **valor estimado** del presente contrato, partiendo del presupuesto base de licitación de 27.144,00 € y sin incluir el IVA, resulta de la siguiente ecuación:

1. Añadir al presupuesto base de licitación la variable del 10% que durante la correcta ejecución de la prestación se produzca exclusivamente en el número de unidades realmente ejecutadas sobre las previstas en el contrato, contemplada en el artículo 309 de la LCSP.
2. La suma del importe de las dos prórrogas anuales contempladas.

**Teniendo en cuenta todo lo anterior, el valor estimado del presente contrato sería en total de CINCUENTA Y SIETE MIL CON DOS EUROS Y CUARENTA CÉNTIMOS (57.002,40€).** Considerando esta cantidad como una estimación de todos los compromisos económicos que puedan derivar del contrato.

El cálculo del presupuesto se ha pasado en los siguientes elementos:

#### **1) Minutos totales de teletraducción necesarios.**

Hasta la fecha de finales de septiembre de 2021 del contrato menor de servicio de teletraducción actualmente vigente, con número de expediente interno 005.07.20, se han consumido un total de 5.308 minutos. Dichos minutos computados en los primeros nueve meses de vigencia, nos dan una referencia del número de minutos mensuales y anuales mínimos necesarios contratar en la presente licitación.

Para el cálculo de la cifra total de minutos necesarios para un periodo de dos años se ha tomado como referencia la media mensual de consumo de minutos siendo ésta de **590 minutos/mes.**

A dicha última cifra se le aplica un incremento aproximado del 10%, que arroje una cifra capaz de soportar el posible incremento de la demanda consecuencia de, por un lado, un mayor conocimiento del servicio de teletraducción entre la población objetivo tras un año de implementación; y por otro lado, a la incorporación de nuevas personas beneficiarias al servicio, entre ellos el resto de grados de dependencia que ha marcado en su cronología la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

CONSUMO MENSUAL	MESES CONTRATO	TOTAL	+10%
590	24	14.160	15.600

## 2) Precio base del minuto de teletraducción:

En virtud del artículo 100.2 de la LCSP que determina que "los órganos de contratación cuidarán de que el presupuesto base de licitación sea adecuado a los precios del mercado", los precios unitarios establecidos en el presente contrato se han tenido en cuenta siguiente el presente procedimiento:

- Se ha tomado como precio medio de mercado el precio medio resultante de la valoración de las tres ofertas recibidas para el contrato menor de servicio con número de expediente interno 005.07.20, siendo el mismo de 1,69€/minuto.
- A dicho valor se le ha aplicado el valor del IPC interanual desde la fecha de septiembre de 2020 en la que se recibieron las ofertas de las empresas que presentaron oferta al menor. Siendo el mismo del 3% y resultando un precio total de 1,74€.

En los precios del presente contrato se entienden incluidos los costes de personal traductor, así como toda clase de impuestos y tasas que puedan ser necesarios para la realización del servicio contratado, sin que pueda imputarse a la Agencia ningún pago por otros conceptos.

Finalmente, el precio del contrato vendrá determinado por el número de minutos de teletraducción reales independientemente del idioma. Esto es, **el gasto efectivo estará condicionado por las necesidades reales de la Agencia que, por tanto, no queda obligada a consumir una determinada cantidad de minutos, ni a gastar la totalidad del presupuesto.**

Dado que la determinación del precio del contrato se ha realizado mediante unidades de ejecución, se prevé en virtud del artículo 309 de la LCSP, no tendrán la consideración de modificaciones, las variaciones que durante la correcta ejecución de la prestación se produzca exclusivamente en el número de unidades realmente ejecutadas sobre las previstas en el contrato, las cuales podrán ser recogidas en la liquidación, siempre que no representen un incremento del gasto superior al 10% del precio del contrato.

Siendo la cantidad máxima de VEINTINUEVE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y OCHO CON CUARENTA CÉNTIMOS (29.858,40 €) IVA excluido, correspondiendo un IVA de SEIS MIL DOSCIENTOS SETENTA EUROS CON VEINTISEIS CÉNTIMOS (6.270,26€), siendo el importe total con IVA de TREINTA Y SEIS MIL CIENTO VEINTIOCHO CON SESENTA Y SEIS CÉNTIMOS (36.128,66€).

## 8. Prevención de riesgos laborales

La adjudicataria deberá cumplir con las exigencias de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo, incluida en la Coordinación de Actividades Empresariales en los supuestos contemplados en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 08 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

Además, responderá de cuantas obligaciones les vienen impuestas en su posible carácter de empleador, así como del cumplimiento de cuantas normas regulan y desarrollan la relación laboral, existente entre aquél y los trabajadores, sin que pueda repercutir contra la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía ninguna multa sanción o cualquier tipo de responsabilidad que por incumplimiento de alguna de ellas, pudieran imponer los organismos competentes.

En Sevilla, a fecha de firma digital

José Vargas Casas  
Jefe de Telesistencia

José Antonio González Borrego  
El Director de Área de  
Dependencia y Autonomía