

## CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

PROCEDURA APERTA SUDDIVISA IN DUE LOTTI PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE, TRADUZIONE E INTERPRETARIATO OCCORRENTE ALLE STRUTTURE DELL'AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI DI TRENTO

### PARTE TECNICA LOTTO 2

#### SERVIZIO DI TRADUZIONE E INTERPRETARIATO

Art. 1 - Oggetto .....	1
Art. 2 - Tipologia di servizi richiesti.....	1
Art. 3 - Fabbisogno e base d'asta.....	2
Art. 4 – Ulteriori prestazioni opzionalmente attivabili .....	3
Art. 5 - Modalità di espletamento dei servizi.....	3
Art. 6 - Qualificazione del personale incaricato .....	5
Art. 7 - Formazione.....	5
Art. 8 - Responsabile di servizio dell'Appaltatore.....	6
Art. 9 - Reportistica.....	6
Art. 10 - Tutela della riservatezza.....	6



OHSAS 18001:2007

## **LOTTO 2**

### SERVIZIO DI TRADUZIONE E INTERPRETARIATO

#### **Art. 1 - Oggetto**

1. Il lotto 2 ha ad oggetto l'affidamento del servizio di traduzione e interpretariato occorrente alle strutture dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento (nel prosieguo denominata per brevità "APSS").
2. Nello specifico il servizio comprende:
  - traduzione testi;
  - interpretariato in occasione di visite di audit di enti di certificazione internazionale (esempio: Joint Commission International, Accreditation Canada , etc...), conferenze, convegni, seminari, congressi ed altri eventi posti in essere da APSS.
3. APSS si riserva la facoltà di attivare le opzioni indicate all'art. 4 del presente capitolato.

#### **Art. 2 - Tipologia di servizi richiesti**

Il servizio oggetto del lotto 2 comprende in dettaglio:

1. **il servizio di traduzione e trascrizione testi**, sotto forma di cartelle, di documenti in lingua straniera, anche dall'italiano alla lingua interessata; per cartella, unità di misura normalmente adottata per i servizi di traduzione, si intende un testo di 1.500 caratteri (calcolati sul testo di origine), spazi inclusi, corrispondente nella pratica ad una pagina di 25 righe per 60 caratteri per riga.  
I testi da tradurre, di tipo sia specialistico che generico, sono prevalentemente di natura sanitaria, medico-scientifica, medico-legale, amministrativa ed economico-legale, inerenti all'attività di APSS.
  - a. La **traduzione** consiste nella trasposizione di un testo dalla lingua originale a un'altra di destinazione: per testi generici si intende testi senza terminologia specialistica (ad esempio, di tipo amministrativo, opuscoli informativi, ecc.); per testi specialistici si intendono quelli relativi a medicina, ingegneria, information technology, testi legali, testi destinati alla stampa, Web.
  - b. La **revisione** consiste nella rilettura e nell'eventuale correzione e/o rielaborazione di testi già tradotti o redatti nella lingua di destinazione, da parte di un traduttore professionista che conosca l'italiano e la lingua di destinazione, al fine di assicurare che la traduzione sia la resa migliore del testo originale e che risulti corretta e comprensibile nella lingua di destinazione, eventualmente anche utilizzando il testo originale ove presente ed eventualmente riscrivendo interi paragrafi al fine di migliorare la sintassi e la comprensibilità del testo.
  - c. Il **proofreading**, o correzione di bozze, è la rilettura e correzione da parte di un professionista madrelingua, esperto del settore, nella lingua di destinazione di un testo già tradotto, con esame ed eventuale correzione del testo di arrivo per verificarne la terminologia specialistica, l'idoneità allo stile, al registro ed al gergo specialistico corretto per lo scopo concordato.
  - d. La **trascrizione** consiste nel trascrivere e tradurre un testo ascoltando una discussione da un qualsiasi formato audio digitale.

**Lingue richieste:** fatta salva la possibilità prevista all'art. 3, comma 2, il servizio di cui al punto 1 è richiesto nelle seguenti lingue (da e verso l'italiano):

inglese, francese, tedesco, spagnolo, fiammingo, albanese, portoghese, russo, polacco, ungherese, ceco, slovacco, rumeno, ucraino, bulgaro, macedone, croato, serbo, sloveno, greco, olandese, danese, norvegese, svedese, turco, lettone, lituano, estone, finlandese, arabo, ebraico, hindi, urdu, bengalese, giapponese, cinese.

In casi limitati, la traduzione potrà essere richiesta da una lingua straniera ad un'altra lingua straniera (tra quelle sopra indicate).

2. **il servizio di interpretariato** in occasione di audit esterni da parte di Enti certificatori internazionali, conferenze, convegni, seminari, congressi ed altri eventi, potrà essere reso in una delle seguenti modalità:

- a. interpretariato consecutivo, vale a dire il servizio di traduzione specialistica in altra lingua effettuato in presenza delle parti interessate nel quale l'interprete è accanto all'oratore (o eventualmente in collegamento audio-video, c.d. videoconferenza) e ne traduce il discorso;
- b. interpretariato chuchotage (o "sussurrato"), vale a dire il servizio di traduzione specialistica effettuato sussurrando all'utente o agli utenti i concetti essenziali dell'intervento del relatore;
- c. interpretariato simultaneo, vale a dire il servizio di traduzione specialistica simultanea in altra lingua effettuato in una cabina acusticamente isolata, dotata di cuffia e microfono, per il pubblico che ascolta in cuffia.

**Lingue richieste:** il servizio di interpretariato è richiesto con riferimento alla lingua inglese; APSS si riserva l'opzione di attivare il servizio anche in ulteriori lingue (cinese, tedesco, ecc.).

3. **Luogo di espletamento del servizio.** L'appaltatore deve garantire l'esecuzione del servizio oggetto d'appalto sull'intero territorio provinciale, a favore di qualsiasi struttura di APSS. Fermo quanto prima, si indicano a mero titolo esemplificativo le sedi in cui è potenzialmente prevedibile l'attivazione del servizio con specifico riferimento alle prestazioni di interpretariato:

- Ospedale di Trento;
- Ospedale di Rovereto;
- Centro Servizi Sanitari Trento;
- ogni altra sede, anche appartenente a soggetti terzi, in cui APSS ha necessità di richiedere il servizio in occasione delle circostanze sopra menzionate all'art. 1, comma 2.

### Art. 3 - Fabbisogno e base d'asta

Prestazione richiesta	Unità di misura	Quantità quinquennale presunta
Traduzione cartella testo (generico e specialistico) da e verso: inglese, francese, tedesco, spagnolo, albanese, portoghese, russo, polacco, ungherese, ceco, slovacco, rumeno, ucraino, bulgaro, macedone, croato, serbo, sloveno, greco, olandese, fiammingo	cartella	2500
Traduzione cartella testo (generico e specialistico) da e verso: danese, norvegese, svedese, turco, lettone, lituano, estone, finlandese, arabo, farsi, ebraico, hindi, urdu, bengalese, giapponese, cinese	cartella	500
Revisione testi italiano inglese	cartella	200
Proof reading testi italiano - inglese	cartella	50
Servizio di interpretariato nelle varie modalità richieste (consecutivo, sussurrato, simultaneo) – giornata (8 ore)	giornata per interprete	100*
Servizio di interpretariato nelle varie modalità richieste (consecutivo, sussurrato, simultaneo) - mezza giornata (4 ore)	mezza giornata per interprete	25

\* Con riferimento alla prestazione di interpretariato, si evidenziano i seguenti aspetti:

- APSS potrà richiedere il coinvolgimento sino ad un massimo di sette interpreti contemporaneamente;

- il fabbisogno complessivo presunto per tutta la durata contrattuale, anziché essere equamente suddiviso nel quinquennio, potrà anche essere esaurito o concentrarsi nell'arco di un unico specifico anno.
1. Le prestazioni richieste nella tabella sopra riportata, essendo definite sulla base delle attuali esigenze di APSS, devono ritenersi indicative e formulate ai soli fini dell'offerta; le stesse, pertanto, nel corso dell'esecuzione del contratto potranno subire delle variazioni in aumento o in diminuzione fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, senza che per questo l'appaltatore possa rivendicare il diritto a maggiori compensi, indennizzi, risarcimenti ovvero alla risoluzione del contratto.
  2. Le lingue individuate potranno essere aggiornate in seguito a mutate esigenze di APSS, legate ad esempio al fenomeno migratorio o turistico in Provincia di Trento.
  3. Come indicato all'art. 7 "Importo del contratto" del CSA – parte amministrativa, il prezzo indicato in sede di gara si intende offerto dall'appaltatore in base ai calcoli di propria convenienza, a tutto suo rischio e comprende ogni onere derivante dalla perfetta esecuzione di tutte le attività richieste in capitolato, incluse le spese per viaggi, trasferte, vitto e alloggio, formazione, sistemi informativi offerti.
  4. Per eventuali richieste di traduzioni / interpretariato aventi ad oggetto lingue non incluse tra i ceppi linguistici indicati in capitolato, il corrispettivo verrà concordato tra APSS e l'appaltatore sulla base degli importi offerti in fase di gara.

#### **Art. 4 – Ulteriori prestazioni opzionalmente attivabili**

1. APSS si riserva come **opzione** di richiedere all'Appaltatore le seguenti ulteriori prestazioni:
  - Servizio di asseverazione, fabbisogno presunto pari a n. 5 prestazioni all'anno ad un prezzo massimo di 70 euro a prestazione (valori bollati a consuntivo).
  - Servizio di asseverazione con apostilla dell'Aja o legalizzazione, fabbisogno presunto pari a n. 5 prestazioni all'anno ad un prezzo massimo di 80 euro a prestazione (valori bollati a consuntivo).

L'**asseverazione** è una procedura che dà valore legale alla traduzione di un documento per mezzo del giuramento davanti al cancelliere di un tribunale.

La **legalizzazione** è una procedura di autenticazione dell'asseverazione tramite certificazione della firma del cancelliere del tribunale.

L'**Apposizione di postilla (Apostilla) secondo la convenzione dell'Aja** è una procedura di autenticazione della firma del cancelliere del tribunale usata per i paesi che hanno sottoscritto la Convenzione dell'Aja (per i quali non è necessaria la legalizzazione).
2. Le prestazioni previste in opzione non sono comprese nell'importo a base d'asta e, ove attivate, saranno pagate secondo l'importo massimo indicato al comma 1 e le modalità previste all'art. 12 "Modalità di pagamento e fatturazione del compenso" del CSA – parte amministrativa al quale si rimanda.
3. Le prestazioni indicate al presente articolo trovano capienza all'interno dell'opzione di aumento o diminuzione di quantità nei limiti del 20% dell'importo del contratto (cfr. art. 7 "Importo del contratto" del CSA – parte amministrativa, al quale si rimanda anche per le modalità di attivazione dell'opzione).

#### **Art. 5 - Modalità di espletamento dei servizi**

I servizi oggetto del lotto 2 devono essere resi nel rispetto delle modalità di seguito indicate e di quelle dichiarate in offerta tecnica dall'Appaltatore.

##### **► Servizio di traduzione e trascrizione testi**

1. APSS, tramite suo Servizio indicato in fase di avvio del contratto, invia all'appaltatore la richiesta di traduzione tramite posta elettronica istituzionale (o altri strumenti offerti in gara) in qualsiasi formato ovvero, nel caso in cui il documento contenga dati personali non anonimizzati, tramite modalità che garantiscano la tutela della privacy.
2. Dalla data di ricevimento della richiesta della traduzione, l'Appaltatore è tenuto a garantire la consegna ("consegna ordinaria"), nei termini massimi di:

- n. 3 giorni lavorativi per traduzioni di testi fino a 8 cartelle;
  - n. 5 giorni lavorativi per traduzioni di testi fino a 15 cartelle;
  - n. 8 giorni lavorativi per traduzioni di testi fino a 30 cartelle;
  - n. 12 giorni lavorativi per traduzioni di testi fino a 60 cartelle;
  - n. 15 giorni lavorativi per traduzioni di testi superiori a 60 cartelle.
3. Nel caso di eventuali traduzioni particolarmente urgenti (tali richieste non potranno superare il 20% del fabbisogno presunto), l'Appaltatore è tenuto a garantire la consegna dei testi tradotti con tempi massimi inferiori al 50% rispetto a quelli sopra indicati (ovvero di quelli migliorativi indicati in offerta).
  4. Nel caso di traduzioni di testi particolarmente voluminosi (superiori alle 60 cartelle) ovvero di particolare complessità per la loro specificità tecnico-scientifica, potranno essere previsti dei termini di consegna diversi purché espressamente concordati tra APSS e l'Appaltatore.
  5. L'Appaltatore procede alla consegna dei testi tradotti a mezzo posta elettronica istituzionale (o altri strumenti offerti in gara) ovvero, nel caso in cui il documento contenga dati personali non anonimizzati, tramite modalità che garantiscano la tutela della privacy, secondo le modalità e il formato concordato con APSS e in conformità a quanto dichiarato in offerta tecnica. Al/i documento/i tradotto/i deve essere allegata la relativa rendicontazione economica.
  6. Il servizio di traduzione potrà altresì consistere nella trascrizione scritta da qualsiasi supporto informatico (contenente, in particolare, la registrazione di relazioni o interventi effettuati in occasione di seminari, convegni ed altri eventi). Resta inteso che, anche in tale caso, l'unità di misura è "a cartella" come indicato all'art. 2, punto 1 del presente capitolato ma, contrariamente a quanto previsto per la traduzione, le cartelle saranno conteggiate sul testo di destinazione.
  7. APSS verificherà la qualità e la congruenza delle traduzioni effettuate, anche mediante controlli campionari. Rimane salva e necessaria la certificazione da parte della struttura richiedente della quantità / qualità di ogni prestazione richiesta e ricevuta.
  8. In caso di imprecisioni o errori riscontrati da APSS nella traduzione/revisione dei testi, l'appaltatore deve provvedere alla rettifica entro 24 ore dalla segnalazione di APSS (ovvero entro il termine superiore indicato da APSS al momento della richiesta di rettifica), senza alcun onere aggiuntivo e fatta salva la facoltà di APSS di applicare le penali previste all'art. 26 del capitolato speciale d'appalto – parte amministrativa ove ne ricorrano i presupposti.

► **Servizio di interpretariato** (consecutivo, simultaneo, chuchotage/sussurrato).

9. Il servizio può essere richiesto in qualsiasi giorno feriale o festivo.
10. La richiesta di interpretariato viene inviata da APSS (tramite suo Servizio indicato in fase di avvio del contratto) all'appaltatore tramite comunicazione PEC, con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni lavorativi rispetto alla data dell'evento (ovvero con il minor preavviso eventualmente indicato dall'appaltatore in offerta tecnica).
11. In caso di estrema urgenza (massimo il 20% delle richieste), il servizio potrà essere richiesto con un preavviso di 5 (cinque) giorni lavorativi rispetto alla data dell'evento.
12. La richiesta contiene anche le indicazioni circa durata e luogo dell'evento, con specificazione se trattasi di luogo nella disponibilità giuridica di APSS.
13. Entro 3 (tre) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, l'Appaltatore comunica ad APSS il/i nominativo/i e inviare il/i curriculum/a dell'interprete/i incaricato/i dello specifico servizio. Dal/i curriculum/a trasmesso/i deve risultare il possesso dei requisiti di cui all'articolo 6 del presente capitolato (ovvero quelli migliorativi offerti in sede di gara).
14. Entro 2 (due) giorni lavorativi dalla ricezione dei nominativi e dei curricula è facoltà di APSS chiedere la sostituzione del/degli interprete/i nel caso in cui ritenga motivatamente che dal curriculum non emerga il possesso dei requisiti di cui al successivo articolo 6 ovvero, qualora sulla

base di precedenti esperienze di collaborazione avvenute in corso di vigenza contrattuale, risulti che la prestazione fornita dall'interprete non sia stata eseguita adeguatamente rispetto alle specifiche dell'evento. In tal caso l'Appaltatore dovrà provvedere alla sostituzione entro i successivi tre giorni lavorativi trasmettendo il nominativo del/i sostituto/i e il/i relativo/i curriculum/a.

15. Nei casi di richieste urgenti di cui al punto 11, il termine previsto al punto 13 si riduce a due giorni lavorativi e i termini indicati al punto 14 si riducono a un giorno lavorativo.
16. Tutte le dichiarazioni contenute nel curriculum dovranno essere opportunamente documentabili a richiesta di APSS la quale si riserva di effettuare controlli in qualsiasi momento.
17. APSS si riserva la facoltà di cambiare le date, nonché di ridurre o ampliare la durata dell'evento per il quale chiede il servizio di interpretariato, fino a 3 (tre) giorni lavorativi precedenti l'evento stesso.
18. APSS si riserva la facoltà di annullare la richiesta di servizi di interpretariato qualora l'evento per il quale erano stati previsti venga annullato per cause di **forza maggiore**. In tali casi l'Appaltatore non avrà nulla da pretendere dall'Amministrazione. Per eventi di forza maggiore si intendono eventi che sono fuori dal controllo delle parti, che non sarebbero stati ragionevolmente e prudentemente prevedibili e che pregiudicano materialmente l'adempimento dell'obbligazione (ad esempio, a titolo meramente esemplificativo, ma non esaustivo: inagibilità dei locali per cause non imputabili all'Amministrazione, scioperi, inaccessibilità delle strade, eventi naturali, intervento dell'autorità pubblica, spostamento delle date da parte dell'Organismo di Certificazione Internazionale, etc...).

#### **Art. 6 - Qualificazione del personale incaricato**

1. Per il servizio di traduzione e interpretariato oggetto del lotto 2, l'Appaltatore si avvarrà di personale qualificato in possesso di **almeno cinque anni di esperienza** in attività di traduzione e/o interpretariato e di almeno uno dei seguenti ulteriori requisiti:
  - se italiano, del diploma superiore per interpreti e traduttori o diploma di laurea triennale in interpretariato o traduzione o equipollenti;
  - se di madrelingua straniera, di titoli specialistici conseguiti presso enti stranieri o comunque di qualsiasi altra documentazione idonea a dimostrare la qualificazione del soggetto rispetto al servizio richiesto e con ottima conoscenza della lingua italiana sia parlata che scritta.
2. Il possesso dei requisiti sopra indicati (ovvero quelli migliorativi dichiarati in offerta) verrà verificato dal APSS in fase di esecuzione del contratto con controlli a campione.
3. APSS si riserva di chiedere all'appaltatore, prima dell'inizio del servizio o durante l'esecuzione del contratto, l'elenco del personale impiegato nel servizio. In tal caso, l'elenco dovrà essere inviato entro 10 giorni dalla richiesta ed essere tempestivamente aggiornato in caso di variazioni.

#### **Art. 7 - Formazione**

1. L'appaltatore pianifica un programma di formazione e aggiornamento professionale dei traduttori/interpreti impiegati nell'appalto, finalizzato all'acquisizione e al potenziamento di competenze utili al miglioramento continuo del servizio e strutturato secondo quanto dichiarato in offerta tecnica.
2. Entro il 15 gennaio di ogni anno l'appaltatore trasmette ad APSS:
  - a. Il piano di formazione e aggiornamento (di cui al precedente comma 1) da eseguirsi nell'anno in corso, strutturato secondo quanto indicato nell'offerta tecnica;
  - b. un report riassuntivo del piano formativo a cui hanno partecipato i professionisti con riferimento all'anno precedente, con indicazione sintetica dei corsi, argomenti, ore, ed elenco dei professionisti che vi hanno partecipato. A fini di controllo e monitoraggio, APSS potrà esigere dall'appaltatore idonea prova scritta di quanto dichiarato nel piano (ad es. attestato di partecipazione al corso).



### **Art. 8 - Responsabile di servizio dell'Appaltatore**

1. L'appaltatore nomina un responsabile di servizio che sarà il diretto interlocutore e referente di APSS per qualsiasi aspetto inerente il servizio. Il Responsabile deve possedere le caratteristiche dichiarate in offerta tecnica dall'appaltatore ed avere piena conoscenza del servizio, degli interpreti/traduttori, delle norme e condizioni che disciplinano il rapporto contrattuale ed essere munito di tutti i poteri necessari alla conduzione tecnico - economica ed organizzativa del contratto.
2. Il Responsabile di servizio, in particolare, ha il compito di programmare, coordinare, controllare e far osservare al personale impiegato le funzioni e i compiti stabiliti, di intervenire, decidere e rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero insorgere in merito alla regolare esecuzione delle prestazioni. APSS si rivolgerà direttamente al Responsabile di servizio dell'Appaltatore per ogni informazione o problema che dovesse insorgere durante l'espletamento del servizio (ad esempio, chiedere informazioni sui servizi oggetto del presente affidamento, verificare lo stato degli ordini, inoltrare eventuali reclami, ecc.).
3. L'appaltatore comunica ad APSS il nominativo, il recapito telefonico e l'indirizzo di posta elettronica del responsabile di servizio entro 10 giorni dalla stipula del contratto.

### **Art. 9 - Reportistica**

1. L'Appaltatore fornisce mensilmente ad APSS un servizio di reportistica (anche su formato leggibile es: file excel), riportante almeno le seguenti informazioni (ovvero quelle migliorative dichiarate in offerta):
  - a) con riferimento al servizio di traduzione: numero di cartelle tradotte suddivise in base alle lingue utilizzate, struttura di APSS richiedente, tipologia di documento (es. articolo scientifico, consenso informato, documento amministrativo, ecc.) con specificazione se trattasi di testo generico o specialistico, indicazione delle richieste urgenti e ordinarie ed il relativo costo al netto di Iva, data invio richiesta e data invio traduzione;
  - b) con riferimento al servizio di interpretariato: numero di giornate/personone impiegate nel servizio, lingue utilizzate, struttura di APSS richiedente, indicazione dell'evento e della sede in cui il servizio è stato prestato, relativo costo al netto di Iva.
2. La qualità del servizio offerto potrà inoltre essere monitorata anche attraverso una scheda compilata periodicamente dagli utenti, relativa al grado di soddisfazione sulle prestazioni fornite.

### **Art. 10 - Tutela della riservatezza**

1. L'appaltatore è tenuto a mantenere la riservatezza su ogni aspetto riguardante la documentazione fornita da APSS e a non divulgare in alcun modo notizie e informazioni di cui venga a conoscenza in ragione dell'esecuzione del servizio.
2. L'appaltatore è tenuto altresì a distruggere, ovvero rendere altrimenti inutilizzabile, tutta la documentazione fornita da APSS entro 5 giorni dall'avvenuto pagamento.

Trento, 21 settembre 2020.

#### **Il gruppo di lavoro:**

F.to dott. Stefano Bombace  
*Dirigente Unità di Missione Semplice di Innovazione e Miglioramento*

F.to dott.ssa Sara Condini  
*Servizio Governance Clinica*

F.to dott.ssa Isabel Abram  
*Servizio Acquisti e Gestione Contratti*  
*Segretaria verbalizzante*