

SERVEI DE VIDEO INTERPRETACIÓ EN LLENGUA DE SIGNES PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT AUDITIVA

Plec de prescripcions tècniques

Daniel Baena Mirabete

Rble. Serveis Centrals Màrqueting i Negocis Corporatius



Transports
Metropolitans
de Barcelona

ÍNDIX

1 Objecte de la licitació	2
2 Servei licitat	2
3 Centres d'atenció	4
4 Idioma d'atenció	4
5 Sistema de vídeo interpretació	4
6 Necessitat	4
7 Obligació de l'adjudicatari	5
8 Contacte TMB	5

1. Objecte de la licitació

L'objecte d'aquesta licitació és l'adjudicació de la contractació d'un servei de **VIDEO INTERPRETACIÓ EN LLENGUA DE SIGNES** que garanteixi que l'atenció presencial sigui accessible per a les persones amb discapacitat auditiva als Punts TMB.

Transports de Barcelona, SA i Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, en endavant TMB, licita el servei de vídeo interpretació en llengua de signes, que ens garanteixi poder cobrir durant tot l'horari comercial, tenint en compte les indicacions del punt 3, en tots els centres d'atenció i els llocs accessibles, les necessitats d'atenció i informació de les persones amb discapacitat auditiva.

L'actual legislació espanyola i catalana reconeix i promou l'accessibilitat als serveis públics de les persones sordes i amb discapacitat auditiva a través de les noves tecnologies.

Segons normativa i com a servei públic TMB està obligat a poder oferir l'atenció al client en Llengua de Signes Catalana (LSC), ja que es considera llengua oficial en Catalunya segons es va aprovar al Parlament i recull la Llei de LSC.

TMB com empresa pública i compromesa amb la plena inclusió necessita dotar d'aquest servei als centres d'atenció al client que prestin servei presencial a la xarxa de metro.

2. Servei licitat

El servei a contractar consisteix en atendre a través de vídeo conferència a les persones fent la traducció simultània en llengua de signes de la seva consulta i la resposta que ofereixi la persona treballadora del Punt TMB.

La major part de les atencions (80%) estan relacionades amb els títols de transport, són serveis oferts sense cita prèvia. El temps mig d'atenció d'aquest servei està entre els 3 i 5 minuts.

Per als tràmits de presentació de queixes, al·legacions, recollida d'objectes perduts, alta de perfil bonificat, facturació, es requereix reservar cita prèvia. La major part dels tràmits tenen una reserva de 20 minuts excepte facturació, que és de 60 minuts

Entre els diferents serveis que oferim a Punts TMB hi ha majoritàriament les gestions derivades dels títols de transport, tant per a títols en magnètic, com per a la nova T-mobilitat, com de l'Hola Barcelona. Concretament, oferim:

2.1. Venda de títols bonificats, grans quantitats

La venda de títols bonificats requereix de la presentació de certa documentació per part dels usuaris que els faci benefactors de la bonificació. Les vendes de grans quantitats va dirigida a escoles o institucions que demanen un alt número de títols i fan compres generals.

2.2. Bescanvi de títols

Tot i ser una funció que es realitza a qualsevol estació per un Agent d'Atenció al Client de metro, a Punts TMB també es realitza el bescanvi de títols que no funcionen.

2.3. Devolució de títols

Els títols comprats per error que no s'han fet servir es poden retornar a Punts TMB seguint la política de devolucions publicada als canals oficials.

2.4. Facturació

Les persones que necessiten factura completa d'un títol de transport acudeixen a Punts TMB i des d'aquí, una vegada comprovades les seves dades fiscals, es fa l'emissió. També es fan factures rectificatives, associades a les devolucions de títols.

2.5. Pagament d'expedients

A Punts TMB venen els usuaris que volen pagar un expedient sancionador per frau o conducta incívica.

2.6. Al·legacions

En cas que els usuaris no estiguin d'acord amb un expedient sancionador, des de Punts TMB es realitza la redacció del plec de descàrrec i s'assisteix en quant a la informació necessària pel que fa a terminis, documentació i orientació en la resolució.

2.7. Queixes, reclamacions i suggeriments

Quan un client vol presentar una queixa o fer una reclamació, a TMB es recull mitjançant formulari l'exposició de fets que fa el client, i s'envia al departament corresponent per a la seva futura tramitació.

2.8. Objectes perduts

Punts TMB i concretament al centre de Sagrada Família es fa l'entrega dels objectes perduts als propietaris localitzats. També son un dels canals d'entrada de consultes sobre objectes perduts a les nostres instal·lacions.

2.9. Lliurament de premis.

Als Punts TMB és fa l'entrega d'entrades dels diferents concursos que realitza TMB amb els seus usuaris del Club JoTMBé.

2.10. Alta de perfil bonificat FM/FN

Els usuaris que son Família monoparental o nombrosa poden venir al Punt TMB a donar-se d'alta per tal de poder comprar els títols amb bonificació de manera online.

2.11. Informació general

Punts TMB dona informació en matèria de mobilitat a petició dels usuaris.

2.12. T-mobilitat

Gestions diverses relacionades amb la T-mobilitat: recàrregues de títols, alta de client, duplicat per pèrdua o robatori, resolució d'incidències, lliurament de targetes pvc de clients als quals Correus no ha pogut fer entrega, assistència en els dubtes del sistema.

3. Prestació del servei

3.1. Inici del servei

Una vegada adjudicada l'oferta i formalitzat el contracte, l'adjudicatari disposarà de tres setmanes, com màxim, per iniciar la prestació del servei, formació inclosa.

L'empresa adjudicatària haurà de comptar amb els centres de contacte, la infraestructura tecnològica i humana necessària per prestar els serveis adjudicats des de el primer dia de l'inici del contracte amb els nivells de servei i qualitat establerts en aquest plec.

3.2. Condició de prestació del servei

Pel que fa a les condicions (horaris, trucades/ consultes, etc.) en les quals l'empresa adjudicatària haurà de prestar el seu serveis són els 4 centres d'atenció presencial, amb dos llocs d'atenció accessibles cadascun, als quals s'ha de disposar del servei de vídeo interpretació durant tot l'horari de servei.

S'ha de preveure la possibilitat en un futur de poder, si fos necessari, donar aquest servei a més dels 4 punts fixes, a 4 punts variables sense cap increment del preu de licitació.

Donat que la major part de la demanda acudeix als centres sense reserva de cita prèvia, l'adjudicatari podrà rebre consultes i es requerirà la seva assistència en l'atenció en el moment en que un client ho requereixi.

L'empresa adjudicada haurà de garantir un mitjà de contacte durant tot l'horari de prestació del servei per disposar d'un interlocutor en cas de qualsevol incidència.

3.3. Horari de prestació dels serveis

Centres d'atenció	Llocs d'atenció	Laborables
Punt TMB Sagrada Família	2	8:00 a 20:00
Punt TMB Universitat	2	8:00 a 20:00
Punt TMB Diagonal	2	8:00 a 20:00
Punt TMB La Sagrera	2	8:00 a 20:00

Durant el cap de setmana el servei serà:

Dissabtes de 09:00h a 17:30h

Diumenges de 09:00h a 14:00h

Tots els Punts TMB tanquen al públic els dies 1 i 6 de gener, 25 i 26 de desembre.

4. Requeriments tècnics

4.1. Solució tècnica

La solució ha de ser compatible amb ordinador PC i també amb dispositius mòbils Android i iOS (en tots els casos, han de funcionar en les versions de sistema operatiu suportades pel fabricant).

Durant la fase inicial s'hauran de determinar els requeriments específics (si n'hi ha) de connectivitat i es realitzaran les proves de validació necessàries prèviament al pas a producció del servei.

La solució proposada ha de complir en tot moment amb la normativa vigent de protecció de dades i seguretat de sistemes d'informació. .

4.2. Pla de contingència

L'empresa adjudicatària ha de garantir en tot moment del personal necessari per a la realització del servei amb la totalitat del nostre horari d'atenció indicat en el punt 3.

Per aquesta raó l'empresa adjudicatària haurà d'aportar un pla de contingències amb les mesures que s'adoptaran per restablir el servei en cas d'incidència.

4.3. Protocol de resolució d'incidències

4.3.1. Nivell de Servei

Davant incidències, l'adjudicatari haurà de garantir:

- Temps de resposta: inferior a 60'. En aquest temps, l'adjudicatari s'haurà d'haver comunicat amb TMB per informar de la detecció de la incidència (si és ell qui la detecta), o donar resposta a TMB si és TMB qui ha detectat la incidència.
- Temps de resolució: inferior a 24 hores. En aquest temps, l'adjudicatari haurà d'haver resolt la incidència, restablint així el servei, o bé haurà hagut de posar en marxa una solució provisional que garanteixi l'atenció als usuaris.

4.3.2. Incidència operativa

- Durant la fase inicial es determinaran els canals de comunicació i registre d'incidències.
- L'adjudicatari haurà de garantir l'atenció en temps de resposta, número màxim de trucades simultànies, etc.
- L'empresa adjudicatària ha de determinar el procediment d'actuació en cas de trucades concurrents per tal d'assegurar que l'usuari rep atenció.

4.4. Requisits operatius

4.4.1. Requeriment professional del personal

Els requisits imprescindibles d'aquet servei són:

CARACTERISTIQUES PERSONALS

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que les persones que formin part de l'equip destinat a prestar el servei de vídeo interpretació a TMB tinguin les capacitats, habilitats i competències personals necessàries per a realitzar-ho garantint l'excel·lència de servei.

IDIOMES

La llengua vehicular de TMB és el català, l'atenció al client als Punts TMB la garantim en català, castellà i anglès, adaptant-nos a la llengua utilitzada per la persona usuària del servei.

Per aquesta raó el servei ha d'incloure la vídeo-interpretació en el següents idiomes:

- Llengua de signes catalana
- Llengua de signes espanyola
- Sistema de signes internacional

L'empresa adjudicatària ha de poder garantir el servei en les 3 llengües que s'utilitzen en els quatre centres d'atenció al client.

Durant tot l'horari de servei, s'ha de garantir la correcta atenció de vídeo interpretació en la llengua de signes, quan sigui requerit per el personal dels Punt TMB

4.4.2. Formació

L'adjudicatari haurà de realitzar una Formació pel personal dels Punts TMB en l'ús del servei.

L'adjudicatari haurà de garantir una Formació dirigida al personal dels Punts TMB en l'Atenció al Client Sord realitzada per l'empresa adjudicatària.

5. Seguiment de l'activitat

5.1. Informe de seguiment

Cada dilluns, l'Adjudicatari reportarà l'informe de la setmana anterior (dilluns a diumenge) detallat on constin, com a mínim, els següents indicadors:

- Total trucades ateses per lloc d'atenció, punt i franja horària
- Temps total de les trucades ateses per lloc d'atenció i idioma d'atenció
- Temps mig de les trucades ateses per lloc d'atenció i idioma d'atenció
- Temps màxim d'espera de les trucades ateses per lloc d'atenció i idioma d'atenció
- Temps mig d'espera de les trucades ateses per lloc d'atenció i idioma d'atenció
- Totals per idioma d'atenció.

A més l'Adjudicatari posarà a disposició de TMB un espai de consulta online dels diferents indicadors.

5.2. Auditories de servei

De cara a poder valorar la correcta prestació del servei, TMB es reserva el dret de realitzar les comprovacions de l'activitat necessàries per garantir la correcta prestació del servei.

6. Persona de contacte TMB

Marian Garcia Rodríguez 637.519.863 magarcia@tmb.cat