

PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE TRADUCCIÓ-INTERPRETACIÓ TELEFÒNICA I/O TELEMÀTICA ADREÇAT ALS CENTRES EDUCATIU QUE ACULLEN ALUMNAT D'ORIGEN ESTRANGER A CATALUNYA PER TAL DE FACILITAR LA SEVA ACOLLIDA

Primer. Objecte

Servei de traducció-interpretació via telefònica i/o telemàtica per facilitar la comunicació entre els centres educatius que acullen alumnat nouvingut i les seves famílies amb l'objectiu de facilitar-ne l'escolarització i l'acollida. El servei s'oferirà als centres educatius públics dependents de la Generalitat de Catalunya situats als Serveis Territorials del Baix Llobregat, Barcelona-Comarques, Catalunya Central, Girona, Lleida, Maresme-Vallès Oriental, Tarragona, Terres de l'Ebre i Vallès Occidental atès que no disposen d'aquest tipus de servei per altres vies.

Els centres educatius podran utilitzar el servei d'interpretació un màxim de dues vegades per alumne i curs.

Segon. Característiques tècniques del servei a contractar

1. L'empresa adjudicatària haurà d'oferir un servei integral de traducció-interpretació amb personal qualificat que garanteixi un servei de qualitat i que faciliti la comunicació entre centre educatiu i famílies nouvingudes.
2. El servei s'ha d'oferir per via telefònica (fixe o mòbil) o per internet. S'ha d'assegurar que les persones que requereixin el servei de traducció/interpretació per poder comunicar-se, aconseguixin una comunicació fluïda i entenedora amb el seu traductor/intèrpret i entre ells i elles.
3. El servei s'ha d'oferir com a mínim en les 20 llengües que figuren a l'apartat 5 de la proposta de contracte. El servei ha de garantir la interlocució en llengua catalana amb els centres educatius.
4. El servei s'ha d'oferir com a mínim als 1.522 alumnes objecte del servei de traducció i interpretació.
5. La traducció-interpretació ha de ser fidedigna i el traductor intèrpret ha de mantenir la confidencialitat garantint en tot moment la confidencialitat de les converses i les dades personals dels participants.
6. El servei s'ha d'oferir a tots els centres dels serveis territorials esmentats en l'objecte d'aquest plec i s'ha d'oferir en un termini màxim de 2 hores des que el centre educatiu sol·licita el servei.
7. L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de contactar i informar la família del dia, hora i del motiu pel qual el centre ha sol·licitat el servei d'interpretació.
8. Aquest servei es podrà sol·licitar, entre altres, per dur a terme reunions de tutoria, per atendre necessitats educatives específiques de l'alumnat, així com resoldre dubtes sobre processos de preinscripció i matrícula.
9. L'empresa adjudicatària presentarà els criteris de selecció del seu personal i mitjans tècnics utilitzats per dur a terme el servei.

10. L'empresa adjudicatària entregarà un informe trimestral sobre el desenvolupament del servei que contindrà informació sobre el nombre de centres i alumnes atesos, les llengües i el temps d'interpretació.

Tercer. Característiques tècniques dels recursos humans

- 1- El personal que es requerirà haurà de ser el suficient per poder fer front a la interpretació del total de llengües i total d'alumnes atesos objecte de la contractació.
- 2- El personal que s'encarregui de portar a terme el servei ha de tenir el perfil següent:
- ser titulat universitari en interpretació i traducció preferentment.
 - tenir experiència demostrada en l'àmbit de la interpretació d'un mínim de dos anys, acreditat amb la presentació del currículum del personal que realitzarà la tasca.
 - tenir coneixement de la cultura associada a la llengua objecte d'interpretació i dels aspectes culturals que la condicionen, per així poder interpretar adequadament les expressions, frases fetes i formes d'expressió que, altrament podrien desmerèixer o treure sentit al discurs. Aquest coneixement s'haurà d'acreditar mitjançant cursos de formació o experiències laborals, com ara la participació en l'elaboració de vocabularis, diccionaris o obres lexicogràfiques.
 - estar capacitat per expressar-se en llengua catalana correctament, acreditant nivell C1 o superior en llengua catalana.

L'Administració es reserva el dret a sol·licitar un canvi de personal en el cas que es detecti que les aptituds i capacitació del personal, un cop iniciat el servei, no s'adeqüin al perfil sol·licitat.

- 3- L'empresa ha d'assegurar l'organització i realització de formació específica inicial per als intèrprets en les diferents àrees de coneixement i en els protocols propis de la interpretació.
- 4- L'empresa adjudicatària haurà de responsabilitzar-se de tots els aspectes socials, laborals i fiscals dels intèrprets, dins del règim de treball que s'estableixi, d'acord amb la normativa vigent.

Quart. Termini de realització i durada

Des del dia 8 de gener de 2024, o des de la signatura del contracte si aquesta fos posterior, fins el 31 de desembre de 2024 (excepte juliol i agost).

El servei s'ha d'oferir a tots els serveis territorials esmentats en l'objecte d'aquest plec i s'ha d'oferir en un termini màxim de 2 hores des que el centre educatiu sol·licita el servei.

Cinquè. Confidencialitat de la prestació del servei

Atesa la naturalesa extremadament confidencial del servei, les empreses licitadores han de mantenir sigil absolut sobre les converses i han d'establir les mesures de seguretat oportunes per garantir la confidencialitat del seu contingut, així com de tot tipus de suport intermedi que calgui per portar-lo a terme. Aquest deure de sigil i confidencialitat obliga a tots els treballadors i al personal relacionat, directament o indirecta, amb l'empresa.

Les empreses licitadores es comprometen a salvaguardar la confidencialitat del servei de traducció realitzat i, per aquest motiu, caldrà que especifiqui les mesures concretes que portarà a terme per a la seva aplicació.

Les empreses licitadores del servei es comprometen a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte i especificats a: normes ISO/IEC/UNE 17799 de millors pràctiques de seguretat de la informació i UNE71502 de gestió de la seguretat de la informació, adaptades a l'estructura administrativa, personal i entorn tecnològic del client i aplicades de forma proporcional als riscos reals.

Barcelona,
Cap del Servei de Llengües Estrangeres i d'Origen