

Contractació de Serveis lingüístics per a la Direcció de Màrqueting i Negocis Corporatius i la Direcció de Comunicació i Relacions Institucionals.

Plec de condicions tècniques

Gener 2024

Expedient número: 16039488

1.- Objecte

L'objecte és la contractació de serveis lingüístics per a la correcció i traducció dels continguts que es gestionen de manera periòdica o esporàdica a la Direcció de Màrqueting i Negoci Internacional i la Direcció de Comunicació i Relacions Institucionals.

2.- Abast de la contractació i tasques a realitzar

Els idiomes que es requeriran en aquesta contractació són:

Bàsics: Català, Castellà i Anglès (GB)

Habituals: Francès, Alemany, Italià i Portuguès

Esporàdics: Japonès, Xinès, Rus, Suec, Noruec; Holandès, Àrab, Hebreu i Turc

En el cas de l'anglès sempre es farà servir la versió Britànica.

L'abast de la licitació compren els següents àmbits:

a) Canals digitals. S'hauran de realitzar treballs relacionats amb els següents espais

digitals: Pàgines web

- Web corporatiu www.tmb.cat
- Fundació TMB www.fundacio.tmb.cat
- Barcelona Bus Turístic www.barcelonabusturistic.cat
- Telefèric de Montjuïc www.telefericdemontjuic.cat
- Catalunya Bus Turístic www.catalunysbusturistic..com
- E-commerce www.holabarcelona.com

Aplicacions i productes mòbils

Xarxes socials Els principals elements vinculats que es tractaran són:

- ✓ Textos de seccions i apartats
- ✓ Titulars i missatges
- ✓ Textos alternatius (accessibilitat)
- ✓ Landing pages, accions digitals

Plec de condicions tècniques

- ✓ Literals i elements de navegació, com botons, bàners i *calls to action*

Les tasques a realitzar seran les següents:

1. Correcció i traducció en català, castellà i anglès, com a idiomes habituals, i traduccions a altres idiomes des d'aquestes tres llengües. Tot tenint en compte: Aplicació de terminologia, usos i estàndards de l'àmbit digital/web/internet.
2. Aplicació dels diferents nivells de llenguatge (formal/informal) en funció de la intencionalitat del contingut, de manera coherent als canals.
3. Resposta a la consulta de paraules i expressions, i assessorament lingüístic en general, per al manteniment de la guia d'estil i la coherència i qualitat lingüística dels canals.
4. Traducció de textos especialitzats de l'àmbit legal (com ara en aplicació del RGPD).

b) Premsa. TMB disposa d'un Gabinet de Premsa, que distribueix continguts via mailing a diversos grups de contactes i al públic en general mitjançant el web TMB Notícies (<https://noticies.tmb.cat/>), i requereix la realització de treballs de correcció i traducció en els següents àmbits:

- ✓ Comunicats de premsa
- ✓ Articles d'actualitat
- ✓ Altres materials de difusió

Les tasques a realitzar seran les següents:

1. Revisió lingüística dels comunicats de premsa, en català i en format Word, generalment amb 24 hores de marge
2. Revisió lingüística de tots els continguts del web TMB Notícies (50 al mes de mitjana) dins del gestor i d'acord amb el flux de treball establert, generalment amb 24 hores de marge
3. Redacció de les versions castellana i anglesa dels titulars de part dels continguts del web TMB Notícies (32 al mes de mitjana), dins o fora del gestor i amb el mateix marge de temps
4. Traducció a l'anglès d'originals en català o castellà de comunicats de premsa o articles, i a la inversa, en format Word.
5. Traducció al català d'originals en castellà de comunicats de premsa o articles, i a la inversa, en format Word.

c) Documents corporatius, de projectes i presentacions. S'han d'efectuar treballs de correcció i traducció de diferents documents corporatius com:

- | | |
|-----------------|---------------------------|
| ✓ Memòries | ✓ Discursos |
| ✓ Presentacions | ✓ Informes de Gestió |
| ✓ Welcome Pack | ✓ Informes de la Fundació |
| ✓ Folletons | ✓ Revisions de guions |
| ✓ Llibres | |

Les tasques a realitzar seran les següents:

- Traducció al castellà i anglès dels diferents continguts, alguns dels quals són llargs i complexos.
- Revisió dels continguts en català.
- Puntualment també es faran traduccions al francès, alemany, Italià i portuguès.

d) Documents i treballs relacionats amb la prestació al servei. Es realitzen, principalment a Serveis i Transports Turístics i als canals d'Informació i Atenció Digital, així com als diferents elements de comunicació i senyalització, tant a clients residents com no residents. Aquests últims requeriran correccions i traduccions en els idiomes esporàdics.

Les tasques a realitzar seran les següents:

- Traducció, revisió i correcció del contingut dels diferents documents relacionats amb el servei i dels diferents elements d'informació i atenció al client:
- - Guions de ruta
 - Alteracions de servei
 - Informació a parades
 - Material gràfic: Guies informatives, cartells, anuncis i senyalització
 - Pressupostos
 - Correus electrònics de resposta a reclamacions
 - Vídeos i missatges informatius per difondre a la xarxa

3.- Terminis de lliurament

Lliurament urgent

Fins a 800 paraules

Fins a 3000 paraules

Fins a un màxim de 6 hores laborables

Fins a un màxim d'1 dia hàbil (24 hores naturals)

Lliurament ordinari

Fins a 1500 paraules

Fins a 4000 paraules

Fins a un màxim d'1 dia hàbil (24 hores naturals)

Fins a un màxim de 2 dies hàbils (48 hores naturals)

Per a serveis de més de 4000* paraules es pactarà el temps de lliurament

* Si aquesta xifra es veu afectada per l'oferta presentada, els temps de lliurament es pactaran a partir del nombre de paraules proposades.

4.- Plataforma de traducció

L'adjudicatari haurà de disposar d'una plataforma de gestió per centralitzar totes les peticions dels serveis realitzades pels usuaris.

Les adaptacions tècniques necessàries aniran a compte de l'adjudicatari.

Els arxius resultants dels serveis sol·licitats hauran d'estar en tot moment disponibles a la plataforma durant el temps d'execució del contracte, incloses les possibles pròrrogues.

5.- Elements i formats

S'haurà de garantir el correcte funcionament i compatibilitat amb els principals sistemes i formats de lliurament del mercat. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària mantenir i respectar tots els elements i formats dels fitxers originals. Els fitxers de les traduccions s'han de lliurar sense marques informàtiques (comentaris invisibles, textos ocults, post its, etc) que es puguin afegir durant el procés de traducció.

6.- Gestió i coordinació

Hi haurà diferents departaments peticionaris, tant principals com col·laboradors, els quals tindran un o més interlocutors que gestionaran directament les peticions i les qüestions relatives a les comandes (contingut, context, dubtes, urgències, terminis...). Per tant, caldrà que l'adjudicatari faciliti una figura de coordinació eficient i amb capacitat executiva.

7.- Memòries de traducció

L'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema de memòries de traducció en les diferents llengües que haurà d'anar actualitzant per garantir l'ús coherent de la terminologia durant el temps de contractació. Les memòries de cada llengua s'hauran de lliurar a TMB a la finalització del contracte.

8.- Horaris del servei

Es consideraran hores laborables de 8.00h a 20.00h de dilluns a divendres. Els festius i caps de setmana no computaran com a dies hàbils ni com a hores naturals.

9.- Control de qualitat

En el cas de detectar errades o incompliments, TMB requerirà a l'empresa adjudicatària perquè corregeixi els problemes detectats en el mateix termini establert pels temps de lliurament de la sol·licitud inicial del servei. La correcció dels errors es realitzarà sense cost addicional per a TMB.

10.- Obligacions de l'adjudicatari

L'adjudicatari haurà de remetre mensualment per correu electrònic, i en format Excel, el desglossament de totes les peticions realitzades pels diferents usuaris. Aquest arxiu mensual haurà de contenir com a mínim els següents camps:

- Nom del usuari peticionari
- Data i hora de la petició del servei
- Data i hora del lliurament del servei
- Codi o número de petició
- Tipus de petició (correcció/traducció/idioma/urgent/no urgent)
- Nom de l'arxiu
- Número de comanda relacionada amb el peticionari
- Total de paraules
- Total de paraules coincidents amb la memòria de traducció
- Preu per paraula aplicat
- Preu total del servei

Correu electrònic: jmilian@tmb.cat

Enric Vilar Coll

Director d'Estratègia, Projectes i Operacions de Màrqueting

Direcció de Màrqueting