

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE TRADUCCIÓ I MEDIACIÓ DINTRE DE L'ENTORN EDUCATIU**

---

### **1. OBJECTE**

L'objecte d'aquest contracte són els serveis de traducció i mediació (STM) que pugui requerir el CEB amb les persones usuàries o potencials usuàries dintre de l'entorn educatiu.

Servei de traducció: es presta quan es necessita la presència d'un/a intèrpret per a fer possible la comunicació amb persones que encara no parlen castellà ni català. Pot prestar-se en entrevistes individuals i familiars i també en activitats grupals. També es poden fer traduccions documentals d'algun document imprescindible per a la intervenció amb l'usuari.

Servei de mediació: es presta quan es requereix el recolzament d'un mediador/a ja que la falta d'entesa i/o comunicació és deguda a aspectes que van més enllà de la llengua (com ara els relacionats amb els valors, creences, percepcions, interessos o necessitats...). La mediació és interpersonal, s'actua en intervencions individuals o familiars.

### **2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI**

#### **2.1. Criteris generals**

El STM dona suport tècnic i assessorament a l'equip educatiu dels centres educatius, així com professionals del CEB a l'hora d'atendre i intervenir amb persones i col·lectius de diferents països i contextos culturals, col·laborant en la millora de la comunicació dintre de l'entorn educatiu. Aquest suport es pot concretar tant en activitats de caire individual-familiar com de caràcter grupal i comunitari. (Endavant s'utilitza *professionals del CEB* per englobar docents i altres professionals dels centres educatius així com a professionals vinculats al Consorci d'Educació).

El STM s'activa a partir de demandes realitzades per professionals del CEB oferint suport al llarg de tot l'any i d'acord a les necessitats de les persones usuàries o potencials usuàries de la comunitat educativa.

El STM ha d'intervenir amb el coneixement dels programes d'actuació del CEB en matèria educativa i en el marc dels criteris i les línies estratègiques establertes pel CEB que li afectin.

Els horaris d'intervenció del STM s'adequaran als horaris dels serveis del CEB en cada moment i s'adaptaran als dels diferents agents que formin part del pla de treball, dins del marc horari i calendari de referència que s'estableix en aquest Plec.

Totes les modalitats del servei, procediments i protocols de funcionament que es descriuen en aquest plec han de tenir prevista la seva prestació per via telefònica i telemàtica, per poder donar resposta en situacions d'emergència o d'altres imprevistos que facin impossible o molt difícil la prestació presencial.

Per tal de donar resposta a les diferents necessitats d'intervenció, el STM s'estructura en dos serveis diferenciats: El Servei de traducció i el Servei de mediació.

#### **2.2. Servei de traducció: objectius, modalitats i funcionament.**

Els objectius específics del Servei de traducció són, entre d'altres:

Afavorir que la comunicació entre les professionals amb les persones usuàries sigui l'adequada, garantint la confidencialitat de les entrevistes, sessions de grup i altres activitats on s'intervingui.

Donar suport als professionals del CEB en aquelles comunicacions amb persones immigrades que pel seu interès hagin de ser traduïdes.

Garantir la comprensió entre totes les parts implicades en les actuacions, a fi de prevenir possibles confusions i dubtes i generar un clima de confiança mútua.

El Servei de traducció es divideix en:

- Servei de traducció presencial en activitats individuals i familiars.
- Servei de traducció presencial en activitats grupals.

El funcionament del Servei de traducció segons les modalitats establertes, és el que s'exposa a continuació.

### **2.2.1. Servei de traducció presencial**

Consisteix en proporcionar un/a intèrpret de la llengua sol·licitada per donar suport de manera presencial en l'entrevista o activitat programada al professional que ha fet la demanda.

La traducció presencial es podrà prestar per via telefònica o telemàtica quan es tracti de demandes molt urgents que no es puguin gestionar en els temps establerts a l'apartat següent (5 dies per a les demandes normals i 24 hores per a les urgents) o bé quan no sigui possible realitzar-la presencialment per causes sanitàries o similars. En aquest darrer cas caldrà l'aprovació prèvia del CEB.

El Servei de traducció Presencial es divideix en:

- Servei de traducció Presencial en activitats individuals i familiars.
- Servei de traducció Presencial en activitats grupals.

#### **2.2.1.1. traducció presencial en activitats individuals o familiars**

Consisteix habitualment en la interpretació lingüística presencial in situ, en el centre educatiu del professional sol·licitant del servei de traducció amb les persones usuàries, amb presència d'aquestes.

Els docents i professionals dels CEB podran demanar un servei de Traductor/Intèrpret sempre que calgui programar una entrevista amb una persona o família amb la qual és impossible o molt difícil poder-se entendre a causa de barreres lingüístiques.

El procés de funcionament del Servei de traducció presencial en activitats individuals o familiars és el que s'explica a continuació:

#### **Activitats prèvies a la intervenció de traducció presencial en activitats individuals o familiars**

- Sol·licitud. Es produeix sempre en ell lloc d'origen de la demanda, centre i professional del CEB que atén una necessitat envers un ciutadà i es concreta mitjançant el protocol específic "Fitxa de demanda del Servei de traducció presencial" establert pel CEB, el qual s'envia complimentat a l'empresa adjudicatària per correu electrònic. Aquest protocol recull les dades bàsiques del servei i professional sol·licitant, així com de la intervenció de traducció que es demana: centre, professional, dia de la demanda, dia de la intervenció, temps estimat de la intervenció, idioma, etc. L'adjudicatari guardarà arxivades en suport informàtic totes les fitxes de demanda rebudes, ordenades per mesos i dins de cada mes per serveis, seguint l'ordre establert pel CEB. Les fitxes podran ser requerides en qualsevol moment pel CEB.
- Gestió de la sol·licitud: L'empresa adjudicatària haurà d'instaurar un sistema àgil d'interlocució, rebuda i resposta de les sol·licituds, habilitant una bústia de correu electrònic on es rebran totes les sol·licituds de traducció de la ciutat i programarà l'agenda dels traductors que correspongui en cada cas.
- Resposta al servei sol·licitant: L'empresa adjudicatària contestarà per correu electrònic al professional sol·licitant, concretant el servei, professional, usuari, dia hora i lloc, idioma, traductor i telèfon de

localització del traductor i qualsevol altra informació que es consideri necessària. La resposta serà dins d'un termini màxim de 5 dies feiners, a comptar des del dia següent al de recepció de la demanda. Aquest termini es refereix únicament a la resposta a la demanda, no a la programació de la intervenció de traducció.

Quan es tracti d'un servei tipificat com a urgència o bé no sigui possible respectar el termini de 5 dies establert per a la resposta, la confirmació haurà de ser en un temps màxim de 24 hores, a comptar des del moment de rebre la demanda, sempre i quan el correu electrònic de petició arribi entre les 8.00 i les 15.00 hores. Si arriba posteriorment el còmput s'iniciarà a les 8.00h. del dia següent.

A nivell estimatiu, cal tenir en compte que es rep habitualment entre un 6 i un 7% de demandes urgents.

- Trucades telefòniques de suport. Es pot necessitar suport telefònic per a les següents tasques:
  - o Trucada-recordatori a l'usuari prèvia a l'entrevista programada amb un servei del CEB. L'intendent trucarà a l'usuari el dia anterior a l'entrevista programada, per garantir la realització de l'entrevista o bé procedir a la seva cancel·lació avisant el professional del CEB corresponent. Es realitzarà aquest servei de suport sempre que el professional sol·licitant ho demani en la fitxa de demanda. Es podrà substituir la trucada per un missatge de text tipus SMS quan l'usuari no respongui la trucada. El seu cost estarà inclòs en el preu de la traducció, no generarà cap cost addicional. Es preveu que es demani en un 10% dels casos.
  - o Trucada de concertació d'entrevista, quan sigui necessari programar visita amb l'usuari des del servei del CEB que porti el seguiment del cas sense que hagi pogut ser prèviament programada. L'intendent trucarà l'usuari quan li sigui demanat pel professional sol·licitant. Es podrà substituir la trucada per un missatge de text tipus SMS quan l'usuari no respongui la trucada. El seu cost estarà inclòs en el preu de la traducció, no generarà cap cost addicional. Es preveu que es demani en un 10% dels casos.

### **Activitats durant la intervenció de traducció presencial en activitats individuals o familiars**

#### Presentació al centre o servei sol·licitant.

El traductor ha d'arribar puntualment a la cita programada; per tant, haurà d'arribar amb l'antelació suficient per poder passar per la recepció i/o altres accessos del centre sense fer tard a l'activitat programada. S'identificarà com a traductor i demanarà pel professional del CEB que ha sol·licitat el servei. Esperarà a les persones usuàries juntament amb el professional del servei que ha demanat la traducció. Portarà sempre el protocol "Fitxa de confirmació de realització de traducció presencial", amb totes les dades de la demanda ja complimentades: Centre/servei, professional sol·licitant, data, usuari, hora, lloc, idioma, nom del traductor, etc. el qual haurà de signar el professional sol·licitant de la traducció un cop acabada la intervenció.

#### Intervenció de traducció presencial.

Un cop el traductor es troba amb el professional que ha sol·licitat el servei, el traductor/a seguirà les indicacions d'aquest per procedir a la traducció. El traductor/a ha de realitzar la seva feina respectant tots els principis deontològics de la seva professió i de l'exercici d'un servei públic, tenint en compte que el responsable de la intervenció és el professional que ha sol·licitat el servei. Realitzarà per tant una traducció fidedigna dels missatges, tant en sentit professional-usuari com a la inversa. En cap cas pot emetre opinions o judicis de valor respecte dels continguts. Si existeix alguna qüestió que considera important tractar, la canalitzarà sempre a través de la figura de coordinació que l'empresa adjudicatària hagi designat i aquesta ho comunicarà a la coordinació del servei del CEB.

Quan el professional sol·licitant de la traducció ho necessiti, es podrà dedicar una part del temps de la traducció abans i/o després de l'activitat amb l'usuari com espai d'intercanvi d'informació entre el professional sol·licitant i el traductor amb l'objectiu d'enfocar el cas conjuntament de la manera més adient.

Tant l'inici com el final de l'activitat seran determinats pel professional responsable de la intervenció. Un cop finalitzada aquesta, el traductor/a acabarà de complimentar les dades que faltin a la "Fitxa de confirmació de realització de traducció presencial" (hora de finalització, etc.) i la passarà al professional sol·licitant, el qual revisarà in situ les dades de la fitxa de confirmació i si tot és correcte la signarà amb el seu nom i cognoms, afegint el segell del servei sempre que sigui possible. Un cop complimentada, el professional sol·licitant es quedarà una còpia (fotocòpia o escanejada), la qual passarà al director/a de centre o altre responsable que correspongui perquè aquest pugui realitzar la comprovació dels serveis realitzats i enviar-la al CEB.

L'original signat quedarà en poder del traductor/a, el qual la retornarà a l'empresa adjudicatària a efectes de registre en la base de dades i gestió de la facturació.

#### **Activitats posteriors a la intervenció de traducció presencial en activitats individuals o familiars.**

L'adjudicatari haurà de conservar totes les fitxes de confirmació dels serveis que hagi realitzat correctament complimentades i signades pels docents i professionals sol·licitants, així com procedir al registre informàtic de les dades necessàries per a la facturació i per a l'elaboració de memòries i informes del servei.

Hi haurà sempre una única fitxa de confirmació per a cada intervenció de traducció, sense perjudici del que s'esmenta a l'apartat 6 d'aquesta clàusula respecte de les agrupacions de serveis.

La primera setmana de cada mes s'enviarà per correu electrònic, al tècnic del CEB referent del servei la relació del conjunt de les intervencions realitzades a tots els centres i serveis el mes immediatament anterior, ordenat per dates i serveis sol·licitants.

Donades les característiques del servei, el volum real de la demanda no es pot conèixer amb antelació. L'adjudicatari donarà resposta a totes les peticions que permeti el pressupost del servei i facturarà les intervencions realitzades mensualment.

#### **Durada i preu de les intervencions de traducció presencial en activitats individuals o familiars.**

Les intervencions de traducció presencial en activitats individuals o familiars tindran una durada màxima de 60 minuts, al preu hora ofert pel licitador d'acord amb la seva oferta econòmica.

Per a les intervencions de durada superior es requerirà autorització del CEB. En aquest cas, a partir del minut 61 es facturarà per minuts addicionals; al import per minut resultant de la seva oferta (preu hora ofert dividit per 60 minuts = preu minut ofert aplicable a cada minut d'excés). En la factura aquests minuts addicionals constaran com a concepte apart.

El preu haurà d'incloure tots els costos directes i indirectes, tant els referits a l'activitat de traducció en sí mateixa com els derivats del transport, coordinació, formació, etc., així com els corresponents als medis materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei.

#### **Temps efectiu i temps d'espera en les intervencions de traducció Presencial en activitats individuals o familiars.**

En totes les fitxes de confirmació constarà obligatòriament, entre d'altres dades, l'hora d'inici i l'hora de finalització reals del servei de traducció, tenint en compte que s'han de referir al temps efectiu que hagi durat la intervenció i entenent per temps efectiu el que s'inicia a l'hora que estava programada i acaba quan finalitza, sense comptabilitzar en cap cas el temps dedicat a altres activitats.

Si el traductor arriba amb posterioritat a l'hora d'inici programada, l'hora d'inici que es farà constar a la fitxa de confirmació serà l'hora real d'arribada del traductor i s'explicitarà el motiu del retard. La reiteració de retards podrà ser objecte de penalitzacions a l'empresa adjudicatària, sempre i quan no hagin estat causats per força major.

Únicament es podrà computar el temps d'espera quan el traductor hagi arribat a l'hora programada i es produeixi algun retard en l'arribada de l'usuari o del professional sol·licitant. S'estableix un temps límit d'espera

de 30 minuts. Si passat aquest període no han arribat l'usuari i el professional, no es realitzarà la intervenció i es demanarà al professional o, en absència d'aquest, al director de centre/servei que signi la fitxa de confirmació, a la qual constarà com a "intervenció no realitzada" i s'explicitarà el motiu.

S'informarà del número d'entrevistes previstes i no realitzades per aquest o altres motius en tots els informes del servei i igualment s'enregistraran les dades i arxivaran les fitxes de confirmació corresponents. Les entrevistes no realitzades per causes no imputables al traductor o a l'empresa adjudicatària i que no s'hagin anul·lat prèviament pel professional sol·licitant, es facturaran a un 50% del preu hora ofert.

Les entrevistes no realitzades per causes imputables al traductor/a o a l'empresa adjudicatària no es podran facturar en cap cas.

#### **Agrupació de serveis de traducció presencial d'un mateix idioma en la traducció presencial en activitats individuals o familiars.**

Quan el centre o servei sol·licitant organitzi les traduccions d'una mateixa llengua el mateix dia i en horari continuat, tot i que sigui amb diferents usuaris, s'utilitzarà una única fitxa de demanda i una única fitxa de confirmació, a les quals es farà constar el nom i cognoms de tots els usuaris programats. L'adjudicatari afavorirà sempre organitzativament aquestes agrupacions i altres propostes que puguin tenir com a objectiu l'increment en l'eficàcia i eficiència del servei.

En les agrupacions de serveis, a efectes de facturació es comptabilitzarà un únic mòdul de 60 minuts per a cada entrevista.

A la fitxa de confirmació de la traducció figurarà el temps d'inici i el temps de finalització de cadascuna de les entrevistes.

No es podran agrupar serveis en franges de temps total superiors a 4 hores. Per poder-se aplicar l'agrupació, les entrevistes han de realitzar-se una immediatament després de l'altra.

#### **2.2.1.2. traducció Presencial en activitats grupals.**

Quan la traducció es demani per donar suport als professionals del CEB en activitats amb grups d'usuaris, el funcionament del servei serà el mateix que el que s'ha exposat a les clàusules anteriors en relació a la traducció Presencial en activitats individuals o familiars, excepte pel que fa a la durada, la qual podrà ser de fins a 2 h. Quan la traducció grupal sigui d'una durada igual o inferior a 60 minuts es facturarà al mateix preu que el mòdul de traducció presencial en activitats individuals i familiars. A partir del minut 61 i fins el minut 120 es facturarà per minuts addicionals, al preu per minut resultant de dividir per 60 el preu hora de l'oferta.

Per a les intervencions de durada superior es requerirà autorització del CEB. En aquest cas, a partir del minut 121 es facturarà per minuts addicionals; al preu per minut resultant de l'oferta. En la factura aquests minuts addicionals constaran com a concepte apart.

El preu haurà d'incloure tots els costos directes i indirectes, tant els referits a l'activitat de traducció en sí mateixa com els derivats del transport, coordinació, formació, etc., així com els corresponents als medis materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei.

#### **Intervencions a realitzar**

La primera setmana de cada mes s'enviarà per correu electrònic, al tècnic del CEB referent del servei la relació del conjunt de les intervencions realitzades a tots els centres i serveis el mes immediatament anterior, ordenat per dates i serveis sol·licitants.

Donades les característiques del servei, el volum real de la demanda no es pot conèixer amb antelació. L'adjudicatari donarà resposta a totes les peticions que permeti el pressupost del servei i facturarà les intervencions realitzades mensualment.

### 2.2.1.3. Traducció documental

Per procedir a la traducció documental es requerirà l'autorització prèvia i expressa de la coordinació del CEB. És considera un servei excepcional.

Consisteix en la traducció de documents directament relacionats amb l'entorn educatiu en qualsevol modalitat dels serveis descrits en aquest plec.

Si és imprescindible traduir algun document relacionat directament amb l'activitat de traducció presencial o mediació, com pot ser una carta de convocatòria a una entrevista o sessió, un avís de canvi del dia programat per a l'activitat, etc. es procedirà a la traducció. S'estableix com a referència un full, DIN-A4, amb aproximadament 400 paraules.

Es sol·licitarà el servei mitjançant la mateixa específic "Fitxa de demanda del Servei de traducció presencial" que enviarà per correu electrònic el professional sol·licitant.

Un cop finalitzada la traducció, s'enviarà per correu electrònic al professional sol·licitant el document o documents traduïts, juntament amb la "Fitxa de confirmació de traducció documental", la qual haurà de ser retornada signada pel professional sol·licitant, amb còpia al CEB.

Donades les característiques del servei, el volum real de la demanda no es pot conèixer amb antelació. L'adjudicatari donarà resposta a totes les peticions que permeti el pressupost del servei i facturarà les intervencions realitzades mensualment.

S'estableix com a referència d'unitat de facturació de les traduccions documentals, un full, DIN-A4, amb aproximadament 400 paraules.

El preu inclou tots els costos directes i indirectes, tant els referits a l'activitat de traducció en sí mateixa com els derivats de coordinació, formació, etc., així com els corresponents als medis materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei.

### 2.3. Servei de mediació intercultural: objectius, modalitats i funcionament.

Els objectius específics del Servei de mediació intercultural són, entre d'altres:

- Donar suport i aportar eines i estratègies metodològiques als professionals del CEB per a intervenir des d'una perspectiva de proximitat comunicativa.
- Apropar a les persones immigrades que són ateses per professionals del CEB el coneixement de les tradicions, normes de convivència, valors i costums propis de la nostra societat, des de l'òptica de la igualtat de drets i deures.
- Promoure el diàleg, la interrelació i la convivència entre persones i grups d'origen i context sociocultural divers, prevenir conflictes i treballar per la cohesió social.

La mediació pot anar acompanyada de necessitat de traducció quan existeixen barreres lingüístiques amb la població objecte del servei, però també pot donar-se en contextos on no existeixen aquestes barreres, ja que es treballa amb els sistemes de valors, comportaments, creences i costums que les persones incorporem com a propis pel fet d'haver nascut i haver-nos desenvolupat en un context sociocultural determinat.

El Servei de mediació té una única modalitat bàsica d'intervenció:

- mediació intercultural Interpersonal (individual o familiar).

### 2.3.1. Servei de mediació intercultural

El Servei de mediació intercultural té com a finalitat donar suport als docents i professionals del CEB per facilitar i millorar l'atenció i la intervenció amb persones i famílies de contextos socioculturals diferents, assessorant-los i capacitant-los per abordar les diferents situacions que se'ls presenten. Això comporta la intervenció presencial d'un mediador/a en el procés d'atenció de persones individualment i també a nivell familiar.

Els professionals del CEB poden demanar un/a mediador/a intercultural per a les activitats on hagin d'atendre persones o famílies amb les quals necessitin d'un suport especialitzat a causa de l'existència de codis culturals diferenciats que dificulten tant la comprensió per part del professional d'actituds, comportaments i manifestacions concretes de l'usuari com la comprensió per part d'aquest dels continguts que el professional li vol fer arribar.

La tasca del mediador es realitza presencialment in situ, al centre educatiu sol·licitant. Es podrà prestar per via telemàtica (videoconferència) quan no sigui possible realitzar-la presencialment per qüestions sanitàries o altres motius. No és aconsellable la prestació del servei de mediació via telefònica, tot i que es pot fer si no existeix cap altra d'alternativa. Caldrà l'aprovació prèvia del CEB per prestar el servei per vies no presencials.

El funcionament del Servei de mediació intercultural és el que s'exposa a continuació.

#### **Activitats prèvies a la intervenció de mediació intercultural:**

- **Sol·licitud:** es produeix sempre en ell lloc d'origen de la demanda, el centre o el servei del CEB que atén els ciutadans i es concreta mitjançant el protocol específic "*Fitxa de demanda del Servei de mediació intercultural*" establert pel CEB, el qual s'envia a l'empresa adjudicatària per correu electrònic. Aquest protocol recull les dades bàsiques del servei i professional sol·licitant, així com de la intervenció de mediació que es demana: centre, professional, dia de la demanda, dia de la intervenció, temps estimat de la intervenció, idioma, gènere del mediador, etc. L'adjudicatari guardarà arxivades en suport informàtic totes les fitxes de demanda rebudes, ordenades per mesos i dins de cada mes per serveis sol·licitants, seguint l'ordre establert pel CEB. Les fitxes podran ser requerides en qualsevol moment pel CEB.
- **Gestió de la sol·licitud:** L'empresa adjudicatària haurà d'instaurar un sistema àgil d'interlocució, rebuda i resposta de les sol·licituds, habilitant una bústia de correu electrònic on es rebran totes les sol·licituds de mediació intercultural i programarà l'agenda dels mediadors que correspongui en cada cas.
- **Resposta al servei sol·licitant:** L'empresa adjudicatària contestarà per correu electrònic al professional sol·licitant, mitjançant el protocol establert pel CEB: "*Fitxa de resposta a demanda de mediació intercultural*" on es concretaran el servei, professional, usuari, dia, hora, lloc, idioma, mediador i qualsevol altra informació que es consideri necessària. La resposta serà dins d'un termini màxim de 5 dies feiners, a comptar des del dia següent al de recepció de la demanda. Aquest termini es refereix únicament a la resposta a la demanda, no a la programació de la intervenció de mediació.

Quan es tracti d'un servei tipificat com a urgència o bé no sigui possible respectar aquest termini, segons motius justificats pel professional sol·licitant, la confirmació de la demanda haurà de ser en un màxim de 24 hores, a comptar des del moment de rebre la demanda, sempre i quan el correu electrònic de petició arribi entre les 8.00 i les 15.00 h. Si arriba posteriorment el còmput s'iniciarà a les 8.00 hores del dia següent.

A nivell estimatiu, cal tenir en compte que es rep entre un 6 i un 7% de demandes urgents.

- **Trucades telefòniques de suport.** Es pot necessitar suport telefònic per a les següents tasques:
  - o **Trucada-recordatori** a l'usuari prèvia a l'entrevista programada amb el CEB. El mediador trucarà a l'usuari el dia anterior a l'entrevista programada, per garantir la realització de l'entrevista o bé procedir a la seva cancel·lació avisant el professional del CEB corresponent. Es realitzarà aquest servei de suport sempre que el professional sol·licitant ho demani. Es

podrà substituir la trucada per un missatge de text tipus SMS quan l'usuari no respongui la trucada. El seu cost estarà inclòs en el preu de la mediació, no generarà cap cost addicional. Es preveu que es demani en un 10% dels casos

- Trucada de concertació d'entrevista, quan sigui necessari programar visita amb l'usuari des del servei del CEB que porti el seguiment del cas sense que hagi pogut ser prèviament programada. El mediador trucarà l'usuari quan li sigui demanat pel professional sol·licitant. Es podrà substituir la trucada per un missatge de text tipus SMS quan l'usuari no respongui la trucada. El seu cost estarà inclòs en el preu de la mediació, no generarà cap cost addicional. Es preveu que es demani en un 10% dels casos.

### **Activitats durant la intervenció de mediació intercultural**

#### **Presentació al centre o servei sol·licitant.**

El mediador ha d'arribar amb l'antelació suficient per poder passar per la Recepció i/o altres accessos del centre sense fer tard a l'activitat programada. S'identificarà com a mediador i demanarà pel professional que ha sol·licitat el servei. Esperarà a les persones usuàries juntament amb el professional que ha sol·licitat la mediació. Portarà sempre el protocol "Fitxa de Confirmació de realització de mediació intercultural" amb totes les dades de la demanda ja complimentades: centre/servei, professional sol·licitant, data, usuari, hora, lloc, idioma, nom del mediador, etc.

#### **Intervenció de mediació intercultural.**

Un cop el mediador es troba amb el professional que ha sol·licitat el servei, aquest informa el mediador/a sobre els aspectes clau que es tractaran amb l'usuari i s'acorda conjuntament la millor estratègia per abordar-los. El mediador/a ha de realitzar la seva feina respectant tots els principis deontològics de la seva professió i de l'exercici d'un servei públic, tenint en compte que el responsable de l'entrevista és el professional que ha sol·licitat el servei. En cap cas pot emetre opinions o judicis de valor respecte dels continguts de l'entrevista. Si existeix alguna qüestió que considera important tractar, la canalitzarà sempre a través de la figura de coordinació que l'empresa adjudicatària hagi designat i aquesta ho comunicarà a la coordinació del CEB.

Tant l'inici com el final de la intervenció seran determinats pel professional responsable de l'activitat. Un cop finalitzada aquesta, el mediador/a acabarà de complimentar les dades que faltin a la "Fitxa de confirmació de realització de mediació intercultural" i la passarà al professional sol·licitant, el qual revisarà in situ les dades de la fitxa de confirmació i si tot és correcte la signarà amb el seu nom i cognoms, afegint el segell del servei sempre que sigui possible. Un cop complimentada, el professional sol·licitant es quedarà una còpia (fotocòpia o escanejada), la qual passarà al director/a de centre o altre responsable que correspongui perquè aquest pugui realitzar la comprovació dels serveis realitzats, i fer-la arribar al CEB. L'original signat quedarà en poder del mediador/a, el qual la retornarà a l'empresa adjudicatària a efectes de registre en la base de dades i gestió de la facturació.

Quan el professional sol·licitant de la mediació ho necessiti, es podrà dedicar una part del temps de la mediació abans i/o després de l'activitat amb l'usuari com espai d'assessorament i/o intercanvi d'informació entre el professional sol·licitant i el mediador amb l'objectiu d'enfocar el cas conjuntament de la manera més adient.

**Ttraducció de documents directament relacionats amb la mediació intercultural.** Si és imprescindible traduir algun document relacionat directament amb l'activitat de mediació intercultural, es tindrà en compte l'exposat a la clàusula 2.2.2.

#### **Activitats posteriors a la intervenció de mediació intercultural.**

L'adjudicatari haurà de conservar totes les fitxes de confirmació dels serveis que hagi realitzat correctament complimentades i signades pels docents i professionals sol·licitants, així com procedir al registre informàtic de les dades necessàries per a la facturació i per a l'elaboració de memòries i informes del servei.

Hi haurà sempre una única fitxa de confirmació per a cada intervenció de mediació intercultural. S'arxivaran per dates i serveis totes les fitxes de confirmació de mediació intercultural.

La primera setmana de cada mes s'enviarà per correu electrònic, al tècnic del CEB referent del servei la relació del conjunt de les intervencions realitzades a tots els centres i serveis el mes immediatament anterior, ordenat per dates i serveis sol·licitants.

### **Durada i preu de les intervencions de mediació intercultural.**

Les intervencions de mediació intercultural tindran una durada màxima de 70 minuts a un preu hora ofert per l'empresa adjudicatària. Per a les intervencions de durada superior es requerirà autorització del CEB. En aquest cas, a partir del minut 71 es facturarà per minuts addicionals; al preu minut resultant de dividir per 70 minuts el preu hora ofert. En la factura aquests minuts addicionals constaran com a concepte apart.

El preu haurà d'incloure tots els costos directes i indirectes, tant els referits a l'activitat de mediació en sí mateixa com els derivats del transport, coordinació, formació, etc., així com els corresponents als medis materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei.

### **Intervencions a realitzar**

Donades les característiques del servei, el volum real de la demanda no es pot conèixer amb antelació. L'adjudicatari donarà resposta a totes les peticions que permeti el pressupost del servei i facturarà les intervencions realitzades mensualment.

### **Temps efectiu i temps d'espera en les intervencions de mediació intercultural.**

En totes les fitxes de confirmació constarà obligatòriament, entre d'altres dades, l'hora d'inici i l'hora de finalització reals del servei de mediació, tenint en compte que s'han de referir al temps efectiu que hagi durat la intervenció i entenent per temps efectiu el que s'inicia a l'hora que estava programada i acaba quan finalitza, sense comptabilitzar en cap cas els temps dedicats a altres funcions externes a l'activitat.

Si el mediador arriba amb posterioritat a l'hora d'inici programada, l'hora d'inici que es farà constar a la fitxa de confirmació serà l'hora real d'arribada del mediador i s'explicitarà el motiu del retard. La reiteració de retards podrà ser objecte de penalitzacions a l'empresa adjudicatària, sempre i quan no hagin estat causats per força major.

Únicament es podrà computar el temps d'espera quan el mediador hagi arribat a l'hora programada i es produeixi algun retard en l'arribada de l'usuari i/o del professional sol·licitant.

Si està el professional sol·licitant però l'usuari arriba amb més de 10 minuts de retard o no arriba, es podrà reconvertir l'activitat en assessorament al professional sol·licitant, si aquest ho considera necessari, sobre el cas concret que s'havia de tractar o sobre algun altre tema relacionat amb la mediació. La durada d'aquest assessorament no serà superior a 70 minuts.

Si la situació és a la inversa, és a dir, es presenta l'usuari i no arriba el professional, el mediador haurà de notificar aquesta circumstància al director o responsable del centre educatiu i esperarà l'arribada del professional en un espai diferent d'on s'espera l'usuari. Per aquesta situació s'estableix un temps límit d'espera de 30 minuts. Si passat aquest període no ha arribat el professional, es demanarà al director o responsable del centre educatiu que signi la fitxa de confirmació, a la qual constarà com a "intervenció no realitzada" i s'explicitarà el motiu.

S'informarà del número d'activitats previstes i no realitzades per aquests o altres motius en tots els informes del servei i igualment s'enregistraran les dades i arxivaran les fitxes de confirmació corresponents. Les activitats no realitzades per causes no imputables al mediador o a l'empresa adjudicatària i que no s'hagin anul·lat prèviament pel professional sol·licitant, es facturaran al 50% del preu ofert per aquesta mediació de 70 minuts.

Les activitats no realitzades per causes imputables al mediador o a l'empresa adjudicatària no es podran facturar en cap cas.

### **3. ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT**

#### **3.1. Personal**

L'Adjudicatari haurà de comptar amb els recursos humans necessaris per a fer possible la gestió, l'organització del servei i la resposta a les demandes segons el previst en aquest Plec en les diferents modalitats, per la qual cosa aportarà tot el personal necessari per a l'acompliment de les tasques encomanades, amb formació i capacitació per a les funcions requerides, de forma que quedin assegurats des de l'inici i en tot moment la gestió i funcionament durant el temps de vigència del present contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir la disponibilitat de recursos humans adequada i amb la formació més convenient per a la cobertura del servei, tenint en compte les estimacions que s'han descrit a les clàusules tècniques corresponents a les diferents modalitats.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la preparació professional i l'actualització periòdica dels coneixements necessaris per a un òptim funcionament del servei, com a estratègia de millora contínua de les prestacions objecte d'aquest plec (veure clàusula 3.6.).

Haurà de realitzar les tasques de gestió, comandament i supervisió dels recursos humans previstos per al servei comprès en aquest contracte, per la qual cosa caldrà que compti amb personal amb formació i expertesa per a la coordinació tècnica dels serveis en les diferents vessants de la intervenció, per garantir la gestió de les demandes, l'organització de l'equip de traductors/es i mediadors/es, la coordinació de les intervencions i el seguiment operatiu.

Haurà de garantir un equip de traductors/es i mediadors/es adient en número, formació, capacitat i diversitat i que tinguin les habilitats i coneixements per a dur a terme el servei objecte del contracte i per atendre les diferents demandes tant en la dimensió interpersonal com col·lectiva.

La dedicació necessària per a cada perfil professional s'explicita en el punt 3.4. d'aquesta clàusula.

#### **3.2. Horaris i calendari de referència**

El servei es prestarà amb flexibilitat horària, adaptant-se als horaris, dels centres educatius sol·licitants, que hi puguin intervenir en les actuacions sempre que sigui possible.

A títol orientatiu, la franja horària habitual és de dilluns a divendres de 8 a 18 hores, però pot sorgir ocasionalment algun servei fora d'aquests marges, tot i que és molt excepcional.

El calendari de prestació de servei coincideix amb el calendari escolar per als centres no universitaris del curs corresponent. Per procedir a un servei fora calendari escolar es requerirà l'autorització prèvia de la coordinació del servei per part del CEB.

#### **3.3. Materials necessaris per a la prestació del servei**

L'empresa adjudicatària ha de garantir la localització immediata dels traductors/es i mediadors/es quan sigui necessari pel correcte desenvolupament de les tasques descrites a la clàusula 2 d'aquest plec, especialment en relació a les intervencions urgents i a les que s'hagin de prestar per via telefònica o telemàtica, dins dels horaris habituals de feina que s'estableixen a l'apartat 3.2. A aquest efecte haurà de preveure la disponibilitat dels telèfons mòbils i comptes de correu electrònic que siguin necessaris.

També haurà de garantir la disponibilitat de qualsevol altre material, eina o dispositiu que sigui necessari per poder prestar el servei de manera telefònica i telemàtica quan no sigui possible la intervenció presencial per causes sanitàries o d'altres motius.

Tant els telèfons i bústies de correu electrònic com la resta de materials, eines o dispositius necessaris pel desenvolupament de les feines encarregades en aquest plec correran a càrrec de l'adjudicatari.

### 3.4. Perfils professionals i dedicació necessària

Els perfils professionals que formen part del servei són:

- Coordinació del STM per part de l'adjudicatari.  
Se n'ocupa de donar suport, coordinar i supervisar totes les activitats i recursos humans i materials del servei descrits en aquest Plec i garantir que es treballa conjuntament per a l'assoliment dels objectius proposats des de la Direcció del CEB corresponent. També de gestionar i coordinar la demanda d'intervencions de traducció i mediació intercultural que arriba des dels centres i serveis del CEB, així com de resoldre les incidències que puguin aparèixer.
- Mediador/a  
Se n'ocupa de realitzar les intervencions de mediació intercultural i col·lectiva que li siguin encarregades relacionades amb una llengua i cultura específica.
- Traductor/a  
Se n'ocupa de realitzar les intervencions de traducció presencial i/o documental que li siguin encarregades relacionades amb una llengua específica.
- Suport tècnic i administratiu.  
Si és necessari, se n'ocupa de donar suport a la resta de perfils en totes les gestions administratives i logístiques necessàries pel bon desenvolupament del servei.

No es preveu una dedicació concreta per a cada perfil professional per al compliment del servei encarregat, degut a que el preu unitari de licitació per a cadascuna de les intervencions contemplades en aquest plec ja contempla: tots els costos directes de mediadors i traductors, i també un cost proporcional dels professionals de coordinació i suport tècnic i administratiu necessaris, a més a més de tots els costos materials per l'adequada execució del servei, costos indirectes, les despeses generals i benefici industrial.

### 3.5. Disponibilitat d'idiomes.

L'adjudicatari haurà de garantir la cobertura necessària de llengües estrangeres per cobrir la demanda dels serveis del CEB i fer possible les funcions descrites en aquest plec en relació a la traducció i a la mediació intercultural. Com a mínim, caldrà la disponibilitat des del principi de les següents:

|         |           |          |           |          |
|---------|-----------|----------|-----------|----------|
| ALEMANY | BAMBARA   | DIOULA   | PANJABI   | RUS      |
| AMARICO | BENGALÍ   | FRANCÈS  | PEUL      | TAGAL    |
| ANGLÈS  | BEREBER   | FULA     | POLONÈS   | UCRAINÈS |
| ÀRAB    | BÚLGAR    | GEORGIA  | PORTUGUÈS | URDÚ     |
| ARMENI  | DARI      | HINDI    | POULAR    | WÒLOF    |
| ASHANTI | DIAXHANKÉ | MANDINGA | ROMANÈS   | XINÈS    |

També haurà donar resposta a demandes de qualsevol altra llengua quan sigui necessari.

Com a informació addicional, cal tenir en compte que, del conjunt de llengües utilitzades en el servei, les més freqüents els darrers tres anys han estat l'àrab (utilitzada en el 23% de les mediacions i en el 23% de les traduccions) i l'urdú (utilitzada en el 19% de les mediacions i en el 25% de les traduccions). Entre les 10 llengües més freqüents es troben també el xinès, tagal, panjabi, bengalí, rus, anglès, polonès i romanès.

### 3.6. Formació

La tasca dels i les professionals del STM requereix d'una alta especialització tècnica que garanteixi la qualitat del servei, tenint en compte que s'intervé en contextos complexos on es tracten situacions d'alta vulnerabilitat social i en interrelació amb múltiples perfils professionals.

D'altra banda, per les seves característiques, el servei rep l'impacte directe dels fluxos migratoris i de les situacions socials que comporten, necessitant uns professionals capaços d'adaptar-se a les característiques i variacions de la demanda en cada moment.

Cal una preparació tant en eines i instruments propis de la traducció i la mediació com en d'altres relacionats amb la complexitat del marc d'intervenció, la pressió de la demanda i l'impacte emocional que l'atenció a persones vulnerables comporta.

Així, els i les professionals que formen part del STM han de tenir la millor formació especialitzada, continuada i actualitzada que els permeti desenvolupar les seves funcions de manera òptima. És imprescindible una formació de qualitat, continuada i actualitzada sobre les matèries relacionades amb les tasques encomanades.

L'Adjudicatari haurà de disposar d'un pla anual de formació que proposi accions directament relacionades amb les tasques de responsabilitat tècnica i altres encomanades en aquest plec. Com a mínim s'haurà d'oferir a cadascun dels professionals assignats a aquest contracte 20 hores de formació anual.

Les accions formatives hauran de contemplar entre d'altres els següents continguts, per a cada perfil professional, al llarg de la vigència del contracte:

- Marc institucional de la prestació del servei: organització i funcionament del sistema educatiu.
- Moviments migratoris i/o disposicions legals d'estrangeria i asil que poden afectar el marc de la prestació del servei.
- Habilitats comunicatives.
- Gestió emocional.
- Aspectes tècnics de la traducció en serveis públics especialitzats en: infància en risc, persones immigrants en situació administrativa irregular, etc.
- Aspectes tècnics de la mediació intercultural en serveis públics especialitzats en: infància en risc, persones immigrants en situació administrativa irregular, etc.
- Gestió emocional.

### 3.7. Acol·lida de nous professionals.

Tenint en compte la complexitat del marc d'intervenció i l'alta qualificació tècnica requerida, cal garantir una bona incorporació dels nous professionals que arribin en diferents moments al servei, de tal manera que es garanteixi la continuïtat en la prestació i sense perjudici de la qualitat del servei.

A aquest fi l'adjudicatari tindrà previst un procediment d'acollida d'aquests professionals mitjançant el qual els aportarà les informacions imprescindibles *sobre el marc institucional, les tipologies de servei, els protocols i procediments d'actuació, el sistema de coordinació i supervisió* i qualsevol altre que sigui necessari per poder desenvolupar la seva tasca de la manera més òptima en el menor temps possible. Haurà de definir de manera diferenciada el procediment a seguir amb el personal intern i amb el personal extern o subcontractat.

## 4. BÉNS i ESPAIS

La prestació del servei de traducció i mediació intercultural es produeix arreu de la ciutat, en tots els centres educatius que ho sol·liciten o altres llocs que determini el CEB. Els traductors i mediadors es desplacen al servei o equipament on són requerits en cada moment.

Per a la coordinació del servei, la gestió de les sol·licituds, la realització de les intervencions per via telefònica o telemàtica quan sigui necessari i el tractament de les dades, l'adjudicatari haurà de disposar de l'espai i els recursos humans i materials necessaris.

Tots els costos corresponents a tots els recursos humans i materials i costos indirectes estaran inclosos en els preus unitaris oferts per a cada intervenció.

## 5. SEGUIMENT I AVALUACIÓ

L'avaluació del Servei serà continuada, tant a nivell de procés com de resultats, per la qual cosa l'empresa adjudicatària haurà de tenir un sistema d'informació que permeti el seguiment (sistemes de registre, indicadors,...) a partir de dades informatitzades de l'activitat, a l'abast del CEB, a ser possible amb consulta on-line en temps real.

L'empresa adjudicatària haurà de preveure la metodologia d'avaluació de procés i de resultats, per facilitar informació sobre les intervencions realitzades amb la periodicitat que els serveis del CEB estableixin.

S'haurà de presentar una informació periòdica de l'activitat del servei a partir d'indicadors d'activitat i de qualitat que permetin valorar l'evolució de la demanda i l'activitat al llarg del curs escolar i l'anàlisi de resultats.

Des de l'inici de la prestació del servei, l'adjudicatari haurà de realitzar els següents informes i activitats:

**5.1.Un registre mensual** que reculli l'activitat diària, on constin com a mínim els següents indicadors, per a cadascuna de les tipologies del servei:

- Data de demanda.
- Professional que fa la demanda.
- Data de realització.
- Traductor o mediador encarregat.
- Idioma utilitzat.
- Centre educatiu o lloc on es realitza la intervenció.
- Nom i cognoms de l'usuari (en les individuals)
- Hora d'inici i hora de finalització de la intervenció.
- Si no s'ha realitzat, motiu de no realització, concretant si ha estat per absència del professional, absència de l'usuari o alguna altra causa.
- Nombre de fulls traduïts, en cas de traducció documental.
- Cost del servei, diferenciant les intervencions

Aquest registre es farà arribar en suport informàtic la primera setmana de cada mes al CEB.

**5.2.Un informe mensual** de dades i indicadors d'activitat i de qualitat del servei, on quedi reflectida l'evolució de l'activitat en els diferents àmbits. Caldrà fer constar la distribució que sol·liciti el CEB; amb quadres-resum i gràfiques que permetin seguir l'evolució al llarg de l'any, en cada modalitat i període. Hauran de constar com a mínim els següents indicadors clau, per a cada tipologia d'intervenció:

- Demandes rebudes.
- Demandes realitzades.
- Demandes anul·lades.
- Demandes pendents.
- Intervencions realitzades.
- Per districte.
- Per centres educatius.
- Per idiomes.

Aquest informe es farà arribar en suport informàtic la primera setmana de cada mes al CEB.

**5.3. Un informe econòmic trimestral** amb indicació de la despesa realitzada per tipologies de servei, i una previsió pel proper període trimestral en base a la tendència de la demanda registrada.

**5.4.Una infografia anual** (del curs escolar) que reculli els indicadors clau de cada tipologia d'intervenció: total d'intervencions realitzades, tipus d'intervenció, llengües utilitzades, centres i serveis sol·licitants, total usuaris i breu perfil de les persones ateses: gènere, principals països d'origen, etc. Aquesta infografia s'haurà de presentar al CEB com a màxim dues setmanes després de la finalització del curs escolar.

**5.5.Una memòria anual** (del curs escolar) on es donarà una visió de l'any complet, tant de les dades de les intervencions per modalitats ja recollides en els informes mensuals com el perfil de les persones ateses i una valoració tècnica que inclogui propostes de millora del servei pel proper període.

Aquesta memòria es lliurarà en suport informàtic al CEB com a màxim la primera setmana de març.

**5.6.Un informe anual** quantitatiu i qualitatiu dels absentismes de professionals sol·licitants i usuaris, on consti el volum d'absències per centre o servei, distribuïts segons determini el CEB i una valoració tècnica amb propostes de millora. Es lliurarà juntament amb la memòria anual.

**5.7.Un informe anual** sobre la formació realitzada pels professionals adscrits al servei, interns i externs. Hi figuraran les temàtiques, durada, dates de realització i nombre de professionals participants per a cada perfil. Es lliurarà juntament amb la memòria anual.

**5.8.Un qüestionari de satisfacció** anual dirigit als professionals sol·licitants per a cada tipologia de servei, on es reculli l'opinió dels professionals dels serveis del CEB sobre les intervencions de traducció i mediació realitzades. Es recolliran els seus resultats en un informe que es lliurarà juntament amb la memòria anual.

**5.9.Un qüestionari de satisfacció anual** dirigit als ciutadans/es usuaris del servei, traduït a la llengua que sigui necessari, on es reculli la seva opinió sobre les intervencions de traducció o mediació en les quals han participat, amb un informe on es recullin els resultats, el qual es lliurarà juntament amb la memòria anual.

**5.10.Un qüestionari de satisfacció anual** dirigit als professionals adscrits al servei, interns i externs, amb un informe que reculli els resultats i que es lliurarà juntament amb la memòria anual.

Tots els qüestionaris de satisfacció relacionats en aquest apartat, tant els dirigits als professionals dels serveis sol·licitants com a les persones usuàries i als professionals adscrits al servei, seran de participació voluntària per part dels seus destinataris i respectaran en tot moment l'anonimat.

A més, l'adjudicatari haurà de:

- Elaborar altres informes, memòries i qualsevol altra documentació que sol·liciti el CEB sobre el servei objecte d'aquest contracte, d'acord amb els sistemes d'avaluació i control de gestió que es proposin o que s'estableixin.

Tota la documentació es presentarà en suport informàtic. Si en algun moment cal presentar alguna en suport paper es demanarà específicament per part del CEB.

## **6. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I EL CEB**

L'empresa designarà un/a interlocutor/a habitual amb el CEB, les principals funcions del qual seran les següents:

- Garantir el suport logístic, administratiu i organitzatiu necessari per a un òptim desenvolupament de les tasques a realitzar pel personal adscrit al servei.
- Resoldre diligentment les incidències que puguin sorgir en qualsevol moment pel que fa als recursos humans i materials necessaris per a la correcta prestació del servei.
- Aportar els indicadors, informació i documentació que sigui requerida pel CEB en qualsevol moment, respecte del servei definit en aquest plec.

Es mantindran reunions de seguiment del projecte amb el CEB com a mínim a l'inici, mitjans i final de la durada del contracte, per tal garantir el bon ritme d'execució i la qualitat de les tasques objecte del contracte.

Es faran també reunions periòdiques de seguiment tècnic de les qüestions lligades a les temàtiques i tasques definides en aquest plec. A les reunions s'ha d'informar de les activitats realitzades, es trameten les indicacions i encàrrecs del CEB, s'acorden procediments sobre els continguts, estratègies i metodologies a seguir en cada moment per superar les dificultats que van apareixent, valorar el que s'ha fet i proposar noves accions, dins una estratègia de millora continuada de la qualitat del servei.

L'adjudicatari haurà de designar la persona o persones que participaran en les reunions. La periodicitat la marcarà el CEB.

## **7. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRETS D'IMATGE**

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació, correspon al CEB

La titularitat de la documentació derivada de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a destinataris individuals o col·lectius, públics o privats i que l'adjudicatari elabori en alguna de les fases del desenvolupament del Projecte derivat de la seva gestió a partir del contracte de prestació de serveis, correspon al CEB.

A tota la documentació hi constarà obligatòriament aquesta titularitat del CEB, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis que el CEB estipuli. Igualment, i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del Projecte.

S'entén que el mateix plantejament s'aplicarà respecte a la titularitat de la documentació que es requereixi per tal de garantir el seguiment i avaluació d'aquest projecte al CEB. La titularitat correspondrà únicament a l'adjudicatari quan aquest s'adrexi al CEB per fer-li arribar els preceptius informes o Memòria del desenvolupament del Projecte.

La difusió de dades i documents relatius al servei amb finalitats informatives o divulgatives per part de l'empresa adjudicatària, s'hauran de comunicar i hauran de ser acordats amb el CEB. L'empresa adjudicatària haurà de comunicar i acordar amb el CEB les iniciatives que afectin a la difusió d'informació sobre el servei.

## **8. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.**

Quan finalitzi la vigència d'aquest contracte, i en cas que no s'efectuï l'adjudicació a la mateixa empresa que havia estat adjudicatària, el contractista que finalitzi el contracte i la nova empresa adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, dels sistemes de suport a la gestió i del coneixement sobre el funcionament i l'organització del servei en el termini de quinze dies previs a l'inici de la nova prestació.

El CEB ordenarà i supervisarà el traspàs d'informació amb la finalitat que aquest es porti a terme de la manera més fluïda possible i sense repercussions negatives en els usuaris i els serveis participants.

Les dades de caràcter personal, així com qualsevol suport o document en el qual hi figurin dades, hauran de ser tornades al CEB.