

SERVEI DE VIDEO INTERPRETACIÓ EN LLENGUA DE SIGNES

Plec de prescripcions tècniques

15013984



Carmen López García

Resp. Tècnic. Inf. i Atenció Client – At. Presencial i Telefònica

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 als Punts TMB sigui accessible en condicions d'igualtat per a les persones amb discapacitat auditiva.

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 presten servei presencial a la xarxa de metro.

Aquest servei s'emmarca en el compliment de la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat, i del Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya, especialment pel que fa a les obligacions relatives a l'accessibilitat dels serveis d'atenció directa al públic i a la provisió de recursos de comunicació accessible per a les persones amb discapacitat auditiva, amb la finalitat de garantir la igualtat d'accés, l'autonomia personal i la no-discriminació en la prestació del servei.

2. Servei licitat

El servei objecte de la present licitació consisteix en la prestació d'un servei de videointerpretació en llengua de signes que permeti atendre les persones usuàries mitjançant videoconferència, facilitant la traducció simultània entre la persona usuària i el personal dels Punts TMB.

Aquest servei es configura com una eina de comunicació accessible i inclusiva, destinada a garantir que les persones amb discapacitat auditiva puguin accedir als mateixos tràmits, gestions, informacions i procediments que la resta de persones usuàries, en igualtat de condicions quant al contingut del servei, els temps d'atenció i l'abast de les gestions. D'aquesta manera, es promou l'eliminació de barreres de comunicació i s'evita qualsevol situació de desavantatge o discriminació per motiu de discapacitat.

Per tal de garantir la privacitat i la confidencialitat de les comunicacions, el servei no contempla la gravació ni la transcripció de les videotrucades. En cas que les necessitats del contracte

evolucionin durant la seva vigència, qualsevol modificació d'aquest criteri serà valorada i analitzada internament per TMB.

Aproximadament el 80% de les atencions estan relacionades amb la gestió de títols de transport. Aquestes consultes es presten majoritàriament sense cita prèvia i tenen un temps mitjà d'atenció d'entre 3 i 5 minuts.

Per als tràmits que requereixen una atenció més especialitzada, com ara la presentació de queixes i reclamacions, la gestió d'al·legacions, la recollida d'objectes perduts, l'alta de perfils bonificats o els tràmits de facturació, és necessari disposar de cita prèvia. La durada habitual d'aquestes cites és de 20 minuts, excepte en el cas dels tràmits de facturació, que poden requerir fins a 40 minuts d'atenció.

Els Punts TMB ofereixen principalment serveis relacionats amb la gestió dels diferents títols de transport, tant en suport magnètic com a través de la plataforma T-mobilitat i dels productes Hola Barcelona.

Entre els principals tràmits i gestions s'inclouen:

- Informació general sobre la xarxa i els serveis de transport.
- Emissió, renovació i incidències de títols de transport.
- Gestió de la T-mobilitat.
- Informació i gestió dels títols Hola Barcelona.
- Tramitació de perfils bonificats.
- Presentació de queixes, reclamacions i suggeriments.
- Gestió d'al·legacions.
- Facturació i justificants.
- Recollida d'objectes perduts.
- Altres tràmits i gestions d'atenció a la ciutadania relacionats amb els serveis de TMB.

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. 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.

2.10. Informació general

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

2.11. 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 fixos.

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.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar a TMB, qualsevol canvi, així com també les persones que les substitueixin durant els períodes de vacances o malaltia. Les persones que substitueixin al responsable directe de les comunicacions amb TMB, haurà de ser coneixedor dels treballs.

El servei de vídeo interpretació en llengua de signes haurà d'estar operatiu de manera efectiva en tots els centres d'atenció i en cadascun dels llocs d'atenció accessibles definits en aquest plec, sempre que sigui requerit, com a recurs estructural de comunicació accessible vinculat al servei d'atenció directa al públic, garantint la continuïtat del servei i evitant qualsevol limitació, concentració o restricció que pugui generar situacions de desigualtat en l'accés a l'atenció.

L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre agafar la trucada abans del minut. S'ha de garantir un mínim de trucades simultàniament de 3.

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 tècnica que haurà de proposar l'empresa adjudicatària consistirà en una plataforma de vídeo interpretació en llengua de signes que permeti comunicacions immediates, estables i segures entre les persones usuàries i el personal intèrpret. El servei haurà de garantir connexions de vídeo en temps real amb baixa latència i una experiència d'ús homogènia tant en ordinadors PC com en dispositius mòbils Android i iOS, sempre en les versions de sistema operatiu suportades pel fabricant. La solució haurà de funcionar sense requisits d'instal·lació complexos, mitjançant navegador web o aplicació mòbil, i haurà de proporcionar una interfície senzilla que faciliti l'inici i la gestió de la comunicació per part de l'usuari, així com les eines necessàries perquè l'intèrpret pugui desenvolupar la seva tasca amb garanties.

Abans de la posada en producció, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar les validacions tècniques necessàries en els punts d'atenció, incloent proves de connectivitat, latència i estabilitat, i haurà d'adaptar la configuració del servei a les condicions de xarxa existents. La solució haurà d'estar optimitzada per funcionar en entorns de connectivitat variables, assegurant en tot moment la qualitat del vídeo i la correcta sincronització gestual, elements essencials per a la interpretació en llengua de signes.

El servei haurà de complir íntegrament amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació, garantint el xifrat de les comunicacions, la gestió segura de les identitats i l'emmagatzematge adequat de les dades generades pel servei. Igualment, la plataforma haurà d'incorporar mecanismes de monitoratge que permetin analitzar la qualitat del servei, detectar incidències, generar estadístiques operatives i elaborar informes que acreditin el compliment dels nivells de servei establerts en el contracte.

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 40'. 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'aquest 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.

L'empresa adjudicatària haurà de comptar amb els centres de contacte, la infraestructura tecnològica i humana necessària (mínim 1 treballador) per prestar els serveis adjudicats des del primer dia de l'inici del contracte amb els nivells de servei i qualitat establerts en aquest plec.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que els treballadors posats a disposició del servei tinguin l'experiència laboral mínima de 2 anys, acreditada, per poder desenvolupar aquest servei.

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.

L'empresa adjudicatària ha de garantir que el personal a desenvolupar aquest servei acrediti els estudis corresponents al llenguatge de signes. (catalana, espanyola i internacional).

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

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 garantir la formació de la totalitat de la plantilla que presta servei directe o indirectament en relació a l'atenció de la clientela amb l'objectiu d'assegurar el correcte ús del nou servei contractat.

Així mateix, haurà d'impartir una sessió específica d'introducció orientada a donar a conèixer les característiques del col·lectiu de persones amb discapacitat auditiva, així com facilitar pautes i recomanacions d'atenció al client en llenguatge de signes, amb la finalitat de preparar el personal per a la fase prèvia de connexió amb el servei.

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.
- Totals de trucades perdudes o no ateses.

L'informe de seguiment haurà d'incloure, així mateix, informació relativa al manteniment efectiu de les condicions d'accessibilitat del servei, incorporant com a mínim:

- Incidències que hagin afectat la disponibilitat o qualitat del servei de vídeo interpretació des del punt de vista de l'accessibilitat.
- Temps de servei no prestat o interromput, si escau, amb indicació de les causes.
- Mesures correctores adoptades o previstes per garantir la continuïtat del recurs de comunicació accessible.

Aquesta informació permetrà a TMB verificar el compliment de les condicions d'accessibilitat del servei durant la seva prestació efectiva.

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

Un cop finalitzada la trucada, s'haurà de preveure la possibilitat de facilitar a la persona usuària un mecanisme d'avaluació mitjançant una enquesta de satisfacció, amb l'objectiu de recollir la seva valoració del servei rebut.

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. Criteri Mediambiental

En cas que sigui necessària la impressió de qualsevol document de treball, s'haurà de:

- Acordar amb TMB la impressió o no del mateix. I prioritzar:
- Reduir el màxim possible el número de impressions, ajustant-les a les necessitats.
- Utilitzar paper 100% reciclat (excepte per plànols no imprimibles en DINA4 o DINA3).
- Imprimir els documents a doble cara i en blanc i negre (el color només s'utilitzarà en casos en els que no es pugui interpretar en blanc i negre)

En el cas que la licitació inclogui el lliurament de productes o materials, i aquests se subministren amb embalatges no primaris, aquests hauran d'estar fabricats íntegrament amb materials reciclats.(*) embalatge addicional al del propi material per a la distribució final del producte

7. Persona de contacte TMB

Miguel Dominguez Carrio	608.284.497	mdominguezc@tmb.cat
Carmen López Garcia	677.078.447	clopezg@tmb.cat