Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE VIDEO-INTERPRETACIÓ PER A L'ATENCIÓ A LES EMERGÈNCIES DESTINAT A PERSONES USUÀRIES DE LA LLENGUA DE SIGNES CATALANA I MEMBRES DE LA COMUNITAT SORDA

EXPEDIENT: 112-2027-5

Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ 3
2. OBJECTE DEL PLEC 3
3. ABAST DEL SERVEI 4
4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI 4
4.1. PLATAFORMA TECNOLÒGICA 5
4.2. SERVEI D'ATENCIÓ 7
4.3. CENTRE D'INTERMEDIACIÓ 8
5. COORDINACIÓ I SEGUIMENT 9
6. ACORD DE CONFIDENCIALITAT I COMPLIMENT DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓ DE DADES. 9
7. NORMATIVA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS 10
8. ADAPTACIÓ DEL SERVEI A LES ISO 22301 I 9001. 10
9. ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES 10

Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

1. INTRODUCCIÓ

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades 112 de Catalunya (CAT112) centralitza totes les demandes d'emergència de Catalunya, perquè els ciutadans i ciutadanes puguin sol·licitar els serveis públics d'urgències sanitàries, d'extinció d'incendis i salvaments, de seguretat ciutadana i de protecció civil, etc. quan es trobin davant d'una situació d'emergència.

Les persones usuàries de la llengua de signes catalana i membres de la comunitat sorda sovint es troben amb barreres importants en l'accés a aquests serveis. Per aquest motiu, resulta imprescindible disposar d'un sistema que permeti la comunicació fluïda, immediata i accessible entre aquestes persones i els serveis d'atenció a emergències mitjançant la vídeo-interpretació en llengua de signes.

D'acord amb la normativa europea, estatal i catalana, el 112 té el deure de garantir l'accessibilitat universal i la igualtat d'oportunitats per a totes les persones. Això inclou, entre d'altres col·lectius, les persones amb sordesa. Per fer-ho, CAT112 disposa de diversos canals de com són l'SMS, una aplicació per a telèfons mòbils i des de fa 2 anys la possibilitat de ser atès amb videoconferència amb llengües de signes Espanyola el sistema SVisual que el Ministeri de Drets Socials i Agenda 2030 posa a disposició per tots els 112 de l'estat. El servei es presta en llengua de signes castellana les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, però no té la mateixa disponibilitat en llengua de signes en catalana.

Com a servei públic d'emergències, estem compromesos a donar resposta a les diferents peticions de la comunitat sorda i requerim oferir-les un servei amb llengua de signes catalana equivalent al que gaudeixen d'altres usuaris finals.

2. OBJECTE DEL PLEC

L'objecte del present plec és establir les condicions tècniques per a la contractació d'un servei de vídeo-interpretació en llengua de signes catalana (LSC), que permeti a les persones usuàries de la llengua de signes catalana i membres de la comunitat sorda que permeti comunicar-se de manera remota amb el servei d'emergències de forma accessible, immediata i en temps real. Aquest servei haurà de garantir una comunicació immediata, accessible i de qualitat, amb especial atenció a la disponibilitat continuada i a la rapidesa en la resposta.

Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

3. ABAST DEL SERVEI

La licitació inclou el servei de vídeo interpretació de manera complerta. Això és els mitjans tant tècnics (espai, infraestructures, sistemes TIC i de comunicacions, etc.) com humans (intèrprets en LSC, coordinadors, de servei, etc.) i tot allò que sigui necessari per prestar el servei:

1. Espai on donar el servei: el licitador proveirà un espai adequat per a que els intèrprets en LSC puguin prestar el servei amb garanties. L'espai haurà de disposar de les mesures de seguretat corresponents, les comunicacions necessàries i les condicions laborals requerides per prestar el servei.
2. Infraestructura tecnològica: una plataforma de videocomunicació que permeti la connexió directa, a través de dispositius mòbils o ordinadors, entre l'usuari i un intèrpret professional, amb les garanties de qualitat, estabilitat i seguretat necessàries.
3. Equip humà qualificat: intèrprets professionals amb domini acreditat de la llengua de signes catalana, disponibles per atendre les comunicacions que es realitzin a través de la plataforma i garantir-ne la correcta comprensió i transmissió.

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei facilitarà la comunicació entre persones que utilitzen la llengua de signes i els gestors del CAT112 que es comuniquen oralment. Permetrà dur a terme comunicacions de consulta i notificació d'emergències. El sistema prioritzarà les trucades d'emergència a les de consulta. Si es rep una comunicació d'emergència mentre l'intèrpret està ocupat, el sistema notificarà visualment a l'intèrpret la petició d'atenció a la emergència per a que es pugui actuar en conseqüència. A continuació, es descriu el funcionament del servei:

1. Accés al servei per part de la persona sorda

L'accés a la plataforma de vídeo-interpretació per part de la persona sorda es podrà efectuar mitjançant els canals següents:

- Una aplicació mòbil per a tauletes o telèfons mòbils (amb sistemes Android o iOS).
- Un navegador web (mitjançant accés a la plataforma web).
- Un enllaç integrat al web corporatiu de la Generalitat.

Un cop connectada, la persona podrà fer una petició de comunicació a través d'una videotrucada. Aquesta petició serà rebuda per un intèrpret en LSC disponible de

manera immediata (en menys de 10 segons, d'acord amb els compromisos de qualitat del servei).

Els usuaris NO hauran de registrar-se prèviament a la plataforma per a poder accedir-hi.

2. Connexió amb l'intèrpret

Quan la videotrucada s'estableix, l'intèrpret de llengua de signes apareixerà a la pantalla del trucant i començarà la comunicació amb la persona sorda. Aquesta explicarà el motiu de la trucada o el servei amb què vol contactar, signant amb la llengua de signes catalana.

3. Intervenció de l'intèrpret

L'intèrpret, des del seu ordinador o dispositiu, realitzarà simultàniament la comunicació via telèfon amb el 112. Quan el servei atén la trucada, l'intèrpret actua com a pont de comunicació entre les dues parts, traduint a veu allò que la persona sorda signa i signant a la pantalla allò que diu la persona o operador del servei per telèfon.

Aquesta mediació és en temps real facilitant la comunicació bidireccional fluida entre una persona sorda i el servei d'atenció a les emergències.

4. Finalització de la trucada

Quan la conversa entre la persona sorda i el 112 s'ha completat, es finalitza tant la trucada telefònica com la connexió de videotrucada amb l'intèrpret. El servei pot tornar a utilitzar-se tantes vegades com calgui, estarà disponible de manera contínua (24/7) per a emergències.

4.1. PLATAFORMA TECNOLÒGICA

La plataforma tecnològica haurà de complir amb els requisits següents:

1) De cara a la ciutadania (peticionaris del servei), proporcionarà diverses opcions d'ús i accés al servei de vídeo interpretació:

- Aplicacions mòbils: haurà de disposar d'aplicacions tant per a sistemes Android com per a iOS, per tal de facilitar l'accés des de dispositius mòbils i garantir una experiència d'usuari accessible i intuïtiva. L'empresa

Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

adjudicatària proporcionarà i mantindrà les apps i gestionarà en tots els àmbits la seva publicació en els Markets de Android i iOS.

- Portal o pàgina web: La solució inclourà una pàgina web degudament securitzada a través de la qual els usuaris accediran a la plataforma de vídeo interpretació.

- Integració web: la plataforma haurà de permetre la integració amb webs institucionals o portals corporatius del CAT112 o de la Generalitat, per facilitar l'accés directe al servei. El licitador haurà de proporcionar un enllaç web a través del qual els usuaris accediran a la plataforma de videoconferència.

- Integració web: la plataforma haurà de permetre la integració amb webs institucionals o portals corporatius del CAT112 o de la Generalitat, per facilitar l'accés directe al servei. El licitador haurà de proporcionar un enllaç web a través del qual els usuaris accediran a la plataforma de vídeo conferència.

El servei s'allotjarà sota un domini de l'empresa adjudicatària, la qual haurà de garantir el compliment de la normativa vigent relativa als serveis de la societat de la informació i a la protecció de dades personals i qualsevol altra normativa aplicable durant l'execució del contracte. L'òrgan de contractació podrà requerir, en qualsevol moment durant l'execució del contracte, la modificació del domini perquè aquest passi a correspondre al Cat112 o al que aquest determini, sense que això generi cap cost addicional per a l'Administració.

El texts informatius del web estaran com a mínim en català i castellà.

2) Llocs d'operador per als vídeo intèrprets:

- Dispositiu (PC) on rebran les trucades de la ciutadania i puguin comunicar-se per videoconferència

- Comunicació amb el 112 via telèfon per comunicar la incidència al servei d'emergència i facilitar la conversa a 3:

ciutadà ◄——► vídeo intèrpret ◄——► operador 112.
(videoconferència) (trucada de veu)

- Possibilitat d'integració de dades amb el CAT112 per l'enviament automatitzat de la localització de l'alertant.

- L'empresa licitadora facilitarà al CAT112 el/s número/s de telèfon des dels que es realitzarà la comunicació des del centre de vídeo-interpretació en LSC, per a que el CAT112 els pugui identificar en el seu sistema.

3) En general:

- Disponibilitat i redundància: el servei ha d'estar disponible les 24 hores del dia, 7 dies a la setmana, i ha de comptar amb sistemes redundants per garantir la seva operativitat ininterrompuda, fins i tot en cas d'incidència tècnica o fallada d'algun component del sistema.

- Manteniment i suport tècnic: el servei haurà de comptar amb manteniment continuat, amb cobertura tècnica les 24 hores, per resoldre qualsevol incidència en el funcionament de la plataforma de manera immediata. El temps de resposta per a incidències que afectin total o parcialment serà de 30 minuts i el temps de resolució de 2 hores.

4.2. SERVEI D'ATENCIÓ

Pel que fa al servei atenció, s'hauran de complir les condicions següents:

- El servei s'haurà de prestar en horari 24 x 7. Així doncs**, disposarà dels intèrprets necessaris per a tenir com a mínim una posició operativa de manera contínua en aquest horari en LSC.** Per garantir la prestació del servei en horari 24/7, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir adscrita a l'execució del contracte una plantilla mínima de 6 persones intèrprets

- Domini de la llengua de signes catalana: els professionals han d'estar degudament acreditats i tenir la formació i experiència necessàries per a la interpretació en llengua de signes catalana, garantint així una comunicació fluïda i culturalment adequada.

  Els intèrprets que prestin el servei han de tenir alguna de les titulacions reglades o formacions específiques que són reconegudes per la comunitat sorda catalana i que es relacionen a continuació, o equivalents. A més, han de disposar de l'experiència professional necessària, que s'estableix en un mínim d'un any en treballs iguals o similars als que són objecte de la contractació:

  - Cicle formatiu de grau superior d'interpretació i guia-interpretació de la llengua de signes (Departament d'Educació).

- Grau de traducció i interpretació de llengua de signes catalana (Universitat Pompeu Fabra).
- Diplomatura d'intèrpret de llengua de signes catalana (Departament d'Educació, Institut Català de Noves Professions).
- Tècnic de suport a discapacitats sensorials (Departament de Treball, Direcció General d'Ocupació).
- Curs d'intèrpret de llengua de signes (Associació d'Intèrprets de Llengua de Signes i Guia-intèrprets de Catalunya – ACILS).

- Temps de resposta: el servei haurà de garantir que les connexions s'atenguin en un termini inferior als 10 segons des del moment de la petició de connexió per part de l'usuari.

- Confidencialitat: els intèrprets hauran de respectar el secret professional i vetllar per la protecció de les dades personals i de la informació transmesa durant les comunicacions.

- Accés universal i gratuït: cap usuari no podrà ser objecte de cobrament per accedir al servei de vídeo-interpretació, que haurà de ser finançat íntegrament per l'òrgan contractant.

- Servei ininterromput: el servei haurà d'estar operatiu durant tot l'any, amb una cobertura horària completa i capacitat per atendre situacions d'emergència a qualsevol hora del dia o de la nit.

Aquest sistema de vídeo-interpretació constitueix una eina fonamental per garantir els drets comunicatius de les persones sordes i facilitar el seu accés en condicions d'igualtat als serveis d'emergència i a la informació pública essencial.

4.3. CENTRE D'INTERMEDIACIÓ

El servei inclourà l'espai i la infraestructura necessària del centre d'intermediació (lloc en estaran ubicats els intèrprets). Aquest centre disposarà de tots els mitjans tècnics (PC, comunicacions de veu i dades, etc.) necessaris per poder prestar el servei amb condicions. Complirà amb les mesures de seguretat per garantir la confidencialitat de les dades i informació que manegarà. Així mateix acomplirà amb la normativa de prevenció de riscos laborals pertinent.

Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

5. COORDINACIÓ I SEGUIMENT

L'adjudicatari coordinarà les activitats del servei (tant tècnica com operativament) e incorporarà a un coordinador que serà interlocutor únic amb el CAT112. Es realitzarà com a mínim una reunió mensual entre el coordinador i un responsable designat pel CAT 112 per fer un seguiment del servei i planificar les tasques a dur a terme el mes següent.

Informes:

- De manera ordinària el licitador presentarà un informe mensual amb la informació de, com a mínim:
    - Servei d'atenció: volumetria de comunicacions amb llistat de cadascuna de les comunicacions gestionades, incloent tipologia de comunicació, canal d'entrada, Llengua de signes (C/E), detall de la data/hora/minut de la trucada de la persona alertant, el temps de resposta de l'intèrpret, la data/hora/minut de la comunicació efectuada per l'intèrpret en llengua de signes catalana (LSC) al telèfon 112, el temps d'atenció del CAT112, el temps total de la gestió, i la tipologia de la gestió.
    - Plataforma tecnològica: nivell de disponibilitat de la plataforma, incidències detectades, temps de resposta i resolució de cadascuna de les incidències
- De manera extraordinària per incidències en el servei, hauran de presentar, a més, un informe amb: descripció de la incidència, afectació en el servei, causa origen, mesures aplicades per a la resolució, punts de millora, temps d'atenció i resolució.

6. ACORD DE CONFIDENCIALITAT I COMPLIMENT DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓ DE DADES.

Per al personal de l'empresa adjudicatària del concurs, que durant la prestació dels seus serveis tingui accés a espais, serveis, instal·lacions o suports que continguin dades de caràcter personal responsabilitat de la Generalitat de Catalunya o de les seves entitats dependents, els serà d'aplicació allò que estableix el Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, relatives a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE, ostentant la condició d'encarregat de tractament.

Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

L'empresa adjudicatària adaptarà el seu servei a allò que s'estableix els protocols de seguretat i en especial, el compliment de les mesures tècniques i organitzatives que aplica el CAT112.

Així mateix, l'empresa adjudicatària es compromet a no divulgar a tercer la informació confidencial que se li faciliti o a la que hagi pogut tenir accés en el desenvolupament del servei contractat

7. NORMATIVA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS.

L'empresa adjudicatària serà responsable que el seu personal compleixi les normatives legals de seguretat i higiene en el treball i de prevenció de riscos laborals que siguin d'aplicació durant la prestació dels seus serveis i serà igualment responsable dels accidents o malalties que en l'exercici de la seva feina puguin incórrer.

8. ADAPTACIÓ DEL SERVEI A LES ISO 22301 I 9001.

CAT112 disposa de les certificacions ISO de continuïtat 22301 i ISO 9001 de qualitat. Aquestes certificacions impliquen canvis en els protocols i processos d'actuació del CAT112, del seu pla de continuïtat, etc. i com a conseqüència canvis en la interacció i operativa dels proveïdors. L'empresa adjudicatària s'adaptarà a aquests canvis i els incorporarà en els seus processos d'actuació en el servei CAT112.

9. ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES

- Proposta general del servei.
- Descripció detallada del servei ofert.
    - Infraestructures i espais.
    - solució tecnològica
    - solució operativa.
- Model organitzatiu i gestió del servei.

Signat electrònicament

Jordi Gonzàlez Freginé
Director de l'Àrea de Tecnologia i Innovació del CAT112