PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE TRADUCCIÓ TELEFÒNICA

1. OBJECTE

L'objecte d'aquest contracte és la contractació d'un servei de traducció-interpretació telefònica amb accessibilitat immediata, per facilitar la comunicació entre el Consorci d'Educació de Barcelona (personal de la seu del Consorci, personal de centres i serveis educatius de la ciutat de Barcelona) i la ciutadania, dintre de l'entorn educatiu, que no té coneixement de les llengües oficials a Catalunya.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Aquesta prestació consisteix en un sistema de traducció lingüística simultània a través de telèfon mòbil o fix, de trucada a tres i de multiconferència amb la finalitat de garantir l'entesa entre la ciutadania i les famílies estrangeres nouvingudes, les quals no tenen coneixement de cap de les llengües oficials de Catalunya, amb el personal docent dels centres educatius, el personal dels serveis educatius integrals i el personal del Consorci d'Educació de Barcelona.

El servei d'interpretació ha de ser per via telefònica, tant des del telèfon fix com des de un terminal mòbil, amb un accés immediat al servei, sense necessitat d'avisar amb antelació, i un procediment automatitzat de comunicació amb l'intèrpret i els dos o més interlocutors, sense la utilització d'aparells de traducció simultània i sense que els interlocutors hagin d'estar en el mateix espai.

L'adjudicatari i les persones que prestin els serveis sota el seu càrrec es comprometen a reproduir fidelment, íntegrament i amb imparcialitat el contingut de la conversa que hagin d'interpretar.

Disponibilitat horària ha de ser la més àmplia possible, valorant-se l'ús del servei les 24 hores dia, els 365 dies de l'any.

La prestació del servei ha d'estar disponible dins l'horari establert, per poder atendre a uns 700 usuaris aproximadament.

Mensualment l'empresa adjudicatària enviarà per correu electrònic a la persona responsable del Consorci d'Educació, una relació de tots els centres/usuaris que han fet ús del servei. En aquesta relació ha de constar, com a mínim, la data i hora, l'usuari, el número de telèfon, l'idioma, els minuts i el número de telèfon on han fet la trucada.

El temps de resposta a una petició d'alta d'un usuari al servei ha de ser inferior a 24 h.

3. ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT

3.1 Infraestructures i equipaments

Aquest servei de traducció telefònic s'ha de poder realitzar des de qualsevol telèfon (fix o mòbil) que el Consorci sol·liciti que es doni d'alta del servei, des dels terminals telefònics propis dels centres educatius i serveis educatius, com des dels terminals telefònics de les oficines del Consorci d'Educació.

L'adjudicatari establirà el sistema tecnològic necessari per a la correcta prestació del servei: programari, maquinari, terminals d'us pels traductors/es, connexions telefònics i/o d'internet, entre d'altres. Així com la formació al seu personal per a la utilització d'aquest sistema tecnològic.

3.2. Organització i recursos humans

El Consorci indicarà els números de telèfon autoritzats a la utilització del servei a l'adjudicatari.

Les demandes de traducció s'atendran en el mateix moment de la seva sol·licitud.

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, 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.

En cas de vaga legal, l'entitat adjudicatària està obligada a garantir la prestació de serveis mínims, si estan contemplats legalment.

Les persones que prestin el servei, han d'estar contractats segons la normativa vigent i d'aplicació.

3.3. 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.

3.4. 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. Com a mínim, caldrà la disponibilitat des del principi de les 30 següents:

ALEMANY	BAMBARA	DIOULA	PANJABI	RUS
AMARICO	BENGALÍ	FRANCÈS	PEUL	TAGAL
ANGLÈS	BEREBER	FULA	POLONÈS	UCRAÏNÈS
ÀRAB	BÚLGAR	GEORGIÀ	PORTUGUÈS	URDÚ
ARMENI	DARI	HINDI	POULAR	WÒLOF
ASHANTI	DIAKHANKÉ	MANDINGA	ROMANÈS	XINÈS

4. 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.

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:

4.1. Un registre mensual.

Un registre mensual que reculli l'activitat diària, on constin com a mínim els següents indicadors, per a cadascuna de les tipologies del servei. Mensualment l'empresa adjudicatària enviarà per correu electrònic a la persona responsable del Consorci d'Educació, una relació de tots els centres/usuaris que han fet ús del servei. En aquesta relació ha de constar, com a mínim;

- Centre o servei educatiu o CEB que demanda la intervenció, número de telèfon.
- Data i hora de realització.
- Número de telèfon on s'ha fet la trucada (família, usuari/a).
- Idioma utilitzat.
- Hora d'inici i hora de finalització de la intervenció, minuts de la traducció.
- Cost del servei.
- Possibles incidències.

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

4.2. Memòria i infografia anual (curs escolar)

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 possibles propostes de millora del servei.

Infografia que reculli els indicadors clau de cada tipologia d'intervenció: total d'intervencions realitzades, llengües utilitzades, centres i serveis sol·licitants, total usuaris, entre altres significatives en la prestació del servei.

Aquesta documentació es presentarà com a màxim quatre setmanes després de la finalització del curs escolar. 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.

5. 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 en la prestació del servei.

-Resoldre diligentment les incidències que puguin sorgir en qualsevol moment 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 periòdiques de seguiment del projecte amb el CEB. La periodicitat la marcarà el CEB.