

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGEN EN EL CONTRATO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA MULTILINGÜE PARA LA RED DE RECURSOS DEL INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA**

### **OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es definir las características del servicio de interpretación telefónica multilingüe, con el fin de garantizar en la Red de Recursos del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, el acceso a la información y la comunicación, y al servicio en general a todas las mujeres de la Comunidad Autónoma, con independencia de cuál sea su idioma, a tiempo real, garantizando la igualdad.

El servicio se prestará desde la Red de Recursos del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha. Este servicio incluye todas las llamadas realizadas desde los Recursos de Acogida de Castilla-La Mancha, así como de los Centros de la Mujer de la comunidad.

El contenido del presente pliego se considera de carácter mínimo, de modo que la entidad licitadora podrá mejorarlo y/o adecuarlo a los objetivos y contenidos planteados

### **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

#### **Características del servicio**

El servicio consistirá en la puesta a disposición de un sistema de interpretación lingüística que se realizara mediante llamada telefónica, ya sea por línea fija o móvil, que conectara al personal profesional de la red de recursos del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, con las destinatarias finales del servicio, las mujeres que están siendo atendidas en los recursos de acogida y los centros de la mujer, con la persona intérprete del idioma seleccionado en tiempo real.

Se definen varias modalidades posibles:

- Llamada en la que los y las profesionales de la red de recursos y las mujeres atendidas en los mismos, compartan el mismo espacio físico, pudiéndose conectar telefónicamente con la persona interprete del idioma que se solicita.
- Llamada a tres, donde ninguna persona participante en la comunicación comparte el mismo espacio físico, y cada uno con su propio terminal telefónico. En este caso la persona intérprete, a través del teléfono, hará comprensible la comunicación entre las mujeres destinatarias del servicio y el personal profesional de la red de recursos.

La prestación del servicio debe cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Disponibilidad inmediata e ininterrumpida, las 24 horas del día, todos los días de la semana, 365 días al año, en el territorio de Castilla-La Mancha, de los idiomas más demandados: árabe, rumano, inglés, alemán, italiano, francés y portugués. Estos idiomas pueden ser modificados en función de la demanda de los servicios de interpretación
- Disponibilidad del resto de idiomas, en horario de 8:00h a 18:00h de lunes a viernes, días laborables.
- Traducción directa (idioma de origen- castellano) e inversa (Castellano-idioma de origen), realizada por interpretes profesionales en, al menos los siguientes idiomas Árabe magrebí, árabe estándar, rumano, ruso, georgiano, francés, inglés, alemán, chino mandarín, italiano, portugués, japonés, polaco, farsi, bambara, soninké, noruego, sueco, checo, finés, griego, turco, ucraniano, tailandés, esloveno, wolof, lituano, hindi, poulaar, holandés, húngaro, búlgaro, brasileiro, chino cantonés, eslovaco, euskera, serbocroata, danés, coreano, urdu, catalán, armenio, mandinga, afgano, albanés, bereber, bosnio, taiwanés, gallego, persa y sirio.

En caso de necesitarse traducción de un idioma no incluido entre los ofertados inicialmente, la empresa adjudicataria deberá, en el plazo de 3 días presentar una solución alternativa e incluirlo al menos temporalmente y mientras se mantenga la intervención que lo requiera entre los idiomas ofertados

- La traducción será inmediata, a tiempo real y literal, solicitada mediante llamada telefónica, teniendo en cuenta las características propias del idioma a traducir.
- El tiempo de respuesta, desde que se establece la llamada hasta que esta disponible la persona que traduce, deberá ser como máximo de 3 minutos, contemplando este tiempo el establecimiento de llamada, la identificación del cliente, la gestión del idioma, y la erutación (redirección) de la llamada a la persona intérprete seleccionada, es decir este tiempo es hasta que comienza la traducción efectiva. Este tiempo de respuesta se dará para los idiomas más habituales, para otras lenguas el tiempo de respuesta puede incrementarse hasta 5 minutos.
- Registro de personas usuarias ilimitadas sin coste añadido. Existirá flexibilidad en cuanto al registro de usuarias sin que suponga un coste añadido.

### **Medios técnicos para la prestación del servicio**

La empresa adjudicataria facilitará el equipamiento tecnológico o dispositivos que permitan la interpretación telefónica (estando el/la usuario/a y o los/las profesionales en el mismo espacio físico, o en diferente.)

Los equipos proporcionados incluyen cualquier terminal de telefonía, con manos libres o con la opción de altavoz en los terminales fijos. También se pueden utilizar los teléfonos móviles, en el caso de llamada a tres, el teléfono de la persona usuaria de los servicios deberá disponer de manos libres.

Estos packs serán propiedad de la empresa y serán cedidos para su uso a la red de recursos de Castilla-La Mancha

El mantenimiento y reposición de los packs telefónicos será por cuenta de la entidad adjudicataria. En caso de avería la reposición deberá hacerse en un plazo máximo de

24 horas y se habilitará la alternativa que permita la continuidad del servicio, sin producirse la interrupción del mismo.

### **Características técnicas de la infraestructura física y tecnológica.**

La empresa adjudicataria dispondrá de un sistema de call center personalizado para la provisión de los servicios de interpretación telefónica. Al servicio de llamadas se accederá desde cualquier teléfono, fijo o móvil, proporcionado por la entidad adjudicataria.

El Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha será el encargado de autorizar los puntos de acceso al servicio de interpretación telefónica (traducción). Se facilitará un código de acceso para el personal profesional de la red de recursos, aunque se pueden habilitar varios según las necesidades que vayan surgiendo

Las plataformas de interpretación telefónica estarán alojadas en el territorio de la Unión Europea, de forma que se cumpla la legislación comunitaria vigente en materia de seguridad y protección de datos.

La empresa adjudicataria garantizará una arquitectura de alta disponibilidad que permita proporcionar el nivel de servicio exigido, y evitar fallos de hardware, a la vez que permita el almacenamiento de los datos, con la suficiente capacidad para dar respuestas efectivas y de máximo rendimiento y con suficiente ancho de banda para garantizar las comunicaciones.

Se garantizará la seguridad del servidor, la red y las infraestructuras, ante incidencias de cualquier tipo, deberá asegurar la continuidad del servicio, ya que la empresa adjudicataria será responsable de la tecnología empleada.

### **Medios humanos para la prestación del servicio**

La empresa adjudicataria dispondrá, en todo momento de los recursos humanos necesarios para la correcta prestación del servicio, contando con personas intérpretes que acrediten el conocimiento de idiomas objeto de la interpretación telefónica y traducción, con las siguientes características:

- Con suficiente dominio del castellano y del idioma o lenguas para llevar a cabo la interpretación y traducción correspondientes, garantizando los requisitos del sistema de control de la empresa adjudicataria.
- Capacitados para resolver las cuestiones técnicas que se planteen en orden a conseguir el adecuado funcionamiento de los sistemas para prestar el servicio en las mejores condiciones posibles.
- Es necesario que la empresa adjudicataria cuente con un número de personas traductoras necesarias, de tal forma que en el caso de existir dos o más llamadas simultáneas en el tiempo y en el mismo idioma se garantice la continuidad del servicio.

### **SISTEMAS EVALUACIÓN PERMANENTE Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO**

La empresa adjudicataria deberá contar con un sistema de seguimiento y evaluación de la calidad del servicio que permita generar documentos, informes de seguimiento de los servicios prestados, realizar verificaciones para estadísticas.

#### **Calidad del servicio**

El sistema de calidad del servicio tendrá en cuenta la definición de actuaciones conforme al mismo, en los siguientes casos:

- Tiempo de respuesta superior al ofertado.
- Porcentaje de servicios no completados en un mes, por causas imputables a la empresa, no podrá ser superior al 1%.
- Porcentajes de llamadas atendidas en un primer intento ha de ser superior al 80%.
- Quejas de usuarias/os imputables al servicio prestado por la empresa contratada.

#### **Seguimiento del servicio**

La entidad adjudicataria designará una persona que actuará como interlocutor con la persona responsable del contrato, realizando la labor de coordinación, vigilancia en todo momento del desarrollo de los servicios prestados, resolución de problemas que

se planten durante la ejecución del contrato y garantizando el cumplimiento de las indicaciones establecidas en el presente pliego.

Dicho coordinador deberá presentar, la información y documentación solicitada por la persona responsable del contrato, para que pueda adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria facilitara al Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha acceso online que permita la explotación de los datos estadísticos necesarios para valorar las condiciones de la prestación del servicio. Este acceso debe contener, al menos, los siguientes servicios prestados objeto del contrato:

- Llamadas realizadas: hora de llamada, hora de inicio de la traducción, duración, teléfono desde el que se solicita el servicio, centros desde el que se realiza la llamada e idioma solicitado.
- Llamadas atendidas satisfactoriamente y causas de las que no lo han sido.

Se presentará un informe mensual sobre el funcionamiento del servicio, en que se recogerán los datos anteriores, además de la totalidad de llamadas atendidas por idioma y por provincias.

Anualmente se enviará una memoria/informe de evaluación del servicio a la/el responsable del contrato, que deberá contener los siguientes datos;

- Número de llamadas realizadas al servicio de traducción.
- Porcentaje de llamadas que no han sido atendidas.
- Tiempo medio necesario para el establecimiento de la llamada con el intérprete.
- Tiempo medio de duración del servicio de traducción.
- Número de llamadas atendidas en cada idioma y porcentaje de las mismas con respecto al total de las llamadas.

## **ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO PROTECCIÓN DE DATOS**

Por lo que respecta a la información, las especificaciones son las siguientes:

- La entidad adjudicataria y personas empleadas se obligan a guardar secreto profesional de cualquier información relativa a los clientes o profesionales, a las que puedan tener acceso por la prestación del servicio realizado.
- Toda la información relativa a las personas usuarias está sujeta a lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Las partes se comprometen, sin limitación de tiempo, a que cualquier información confidencial deberá tratarse como tal, por lo tanto, las partes se comprometen a:
  1. Mantener en estricta confidencialidad los datos a los que tuvieran acceso, sin emitir juicios o recomendaciones en base a la información obtenida, garantizando la confidencialidad en las llamadas.
  2. No utilizar dichos datos para un propósito diferente al establecido los pliegos del contrato.
  3. Proteger la información confidencial de cualquiera de las partes, contra la comunicación a terceros, en la misma manera y con el mismo grado de esfuerzo, como protege su propia información confidencial.
  4. Limitar la transferencia de la información confidencial de cualquiera de las partes, a aquellas/os empleadas/os propios que necesiten conocerla.

Las obligaciones reseñadas en la presente estipulación permanecerán vigentes con posterioridad a la finalización del contrato.

LA JEFA DE SERVICIO DE PROGRAMAS Y RECURSOS  
DEL INSTITUTO DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA