

Expediente N°. LICT/99/017/2019/0174

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de atención telefónica y videointerpretación que permita la accesibilidad para las personas sordas a la comunicación con nuestros servicios de atención a usuarios, de FREMAP Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N°61.

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO	3
3. ALCANCE DEL SERVICIO	3
4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO	4
4.1 Horario	6
4.2 Consumos estimados.....	6
4.3 Control y seguimiento	6
4.3.1. Actuaciones.	6
4.3.2. Responsables del contrato.	6



1. OBJETO

Las especificaciones en el presente pliego se establecen al objeto de contratar el servicio de atención telefónica y videointerpretación que permita la accesibilidad para las personas sordas a la comunicación con nuestros servicios de atención a usuarios, de FREMAP Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº61.

El servicio permite la comunicación entre personas sordas y oyentes en tiempo real, a través de un video-intérprete que realiza las labores de interpretación solicitada por cada usuario estableciendo una comunicación entre ambos a través de una plataforma tecnológica capaz de integrar simultáneamente audio y video.

2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

La actual legislación española reconoce y promueve la accesibilidad a los servicios públicos de las personas sordas y con discapacidad auditiva a través de las nuevas tecnologías.

- Ley 27/2007 de 23 de octubre, reconoce las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
Este Real Decreto regulariza, aclara y armoniza las tres leyes que se citan a continuación, mandato de la disposición final segunda de la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad:

- a) La Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de las personas con discapacidad.
- b) La Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- c) La Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

Para realizar el servicio de video interpretación en lengua de signos española, se utilizará una plataforma de vídeo que permita la prestación de dicho servicio de forma continuada, de tal modo que cualquier persona sorda que cuente con una determinada tecnología y empleando el sistema de comunicación que

mejor se adapte a sus preferencias (lengua de signos, voz, lectura labial, texto,...) pueda contactar a través de la alternativa que desee con una persona oyente gracias a dicha plataforma. La plataforma gestionará todas las llamadas entrantes, les asignará un video intérprete y, de ser necesario, establecerá las comunicaciones con el exterior vía telefónica.

4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

En función de las necesidades comunicativas de las personas sordas que acudan a cualquiera de los centros habrán de establecerse unos u otros mecanismos facilitadores y posibilitadores de la comunicación.

El servicio se establecerá en dos modalidades diferentes en función del escenario: por un lado, la modalidad presencial a través de un punto de acceso desde un centro de FREMAP y, por otro, la modalidad web accesible por el usuario desde su casa o desde un centro de FREMAP a través de un enlace en el portal/web de FREMAP.

MODALIDAD PRESENCIAL

En particular, las personas sordas que acudan a un centro y usen la lengua de signos para comunicarse precisarán como solución de comunicación y acceso a la información el servicio de videointerpretación, en este caso a través de su modalidad presencial, de forma que a través del dispositivo que se determine (dentro de la multicanalidad de acceso ofrecida por el adjudicatario) el trabajador que presta atención a este usuario establecerá comunicación mediante audio y video simultáneamente con un videointérprete, de manera que lo que la persona sorda dice en lengua de signos es traducido por el videointérprete a lengua oral para el trabajador, y lo que éste dice es traducido a lengua de signos por el videointérprete para la persona sorda.

La multicanalidad del servicio deberá incluir al menos dos de las siguientes vías de prestación presencial del servicio:

- ◆ **Vía videoteléfono.** FREMAP dispone de accesos presenciales desde un punto físico fijo dentro de los centros de FREMAP.

De esta manera, cada vez que un usuario acceda de forma presencial a dicho punto de acceso, éste accederá al servicio de videointerpretación, a través de un videoteléfono instalado para tal fin, de manera que la comunicación entre el usuario y FREMAP se llevará a término gracias a la interpretación que el agente videointérprete realizará.

El ancho de banda simétrico requerido para las comunicaciones en el punto de acceso presencial deberá ser de 500 kbps, garantizados y estables. En la infraestructura de red de los puntos de acceso deberá estar habilitado el tráfico SIP.

- ◆ **Vía dispositivo Smartphone/tableta.** En esta vía, el servicio se presta desde un punto físico no fijo con movilidad definida dentro de los centros de FREMAP.

De esta manera, cada vez que un usuario acceda de forma presencial a un punto de acceso de FREMAP, éste accederá al servicio de videointerpretación, mediante un dispositivo smartphone/tableta facilitada por FREMAP, de manera que la comunicación entre el usuario y FREMAP se llevará a término gracias a la interpretación que el agente videointérprete realizará.

Si bien la aplicación hace uso de micrófono y altavoces de la propia tableta, puede requerirse como accesorio unos auriculares con micrófono para no interferir el trabajo de otros puestos de atención dentro del centro en cuestión, así como para garantizar una mayor intimidad y confidencialidad de la conversación y facilitar la labor de interpretación. Para el uso particular de la conectividad wifi se requiere que no sea a través de proxy, ni cortafuegos, ni ningún otro elemento de seguridad y un ancho de banda simétrico de 500 kbps, garantizados y estables.

- ◆ **Vía web desde ordenador con webcam.** En este caso se dispondrá de un acceso a través de un enlace web (ubicado en la propia web/portal de FREMAP) que cargará un entorno gráfico conforme al diseño web corporativo de FREMAP con una herramienta embebida que incorporará un componente de video (para facilitar la visualización entre el usuario y el agente videointérprete) y un componente de chat (que facilita la comunicación escrita entre ambos).

Cada vez que un usuario acuda cada vez de forma presencial a un punto de acceso de FREMAP, se accederá al servicio de videointerpretación mediante este ordenador, y la comunicación con el usuario se llevará a término gracias a la interpretación que el agente videointérprete realizará.

Dicho ordenador podrá ser el propio ordenador del puesto de trabajo u otro específico para el servicio. En los dos casos, se requieren unos auriculares con micrófono para no interferir el trabajo de otros puestos de atención dentro del centro en cuestión, para garantizar una mayor intimidad y confidencialidad de la conversación y facilitar la labor de interpretación.

En el caso de utilizarse el propio ordenador del puesto de trabajo, éste deberá incorporar una tarjeta de video con salida doble para permitir la gestión de dos monitores, de forma que uno de ellos sea para el uso habitual de trabajo y en el otro pueda mostrarse al usuario la herramienta videochat que permitirá la comunicación.

Sea en el propio ordenador del puesto de trabajo o en otro específico para el servicio, el ancho de banda simétrico requerido será de 500 kbps, garantizados y estables.

MODALIDAD WEB

Gracias a una plataforma tecnológica que funciona como un call center capaz de integrar simultáneamente audio y video, es posible permitir la comunicación entre personas sordas y oyentes en tiempo real, a través de un videointérprete que realiza las labores de interpretación, en este caso entre la persona sorda y el operador, estableciendo una comunicación fluida entre ambos.

De esta manera, un usuario podrá acceder, desde cualquier punto en el que éste se encuentre, a los servicios telefónicos de atención de FREMAP sin más que entrar en el portal/web de FREMAP y, al igual que ocurría con la modalidad presencial vía ordenador con webcam, acceder a un enlace que cargará un entorno gráfico conforme al diseño web corporativo de FREMAP con una herramienta embebida que incorpora un componente de video (para facilitar la visualización entre el usuario y el agente videointérprete) y un componente de chat (que facilita la comunicación escrita entre ambos).

El agente videointérprete que atienda la llamada de video entrará a su vez en contacto telefónico con FREMAP mediante el/los número/s de acceso que éste facilite para el servicio, posibilitando de nuevo la comunicación entre usuario y FREMAP.

FORMA DE COMUNICACIÓN

La persona sorda elegirá la forma de comunicación, así como la vía, debiendo estar disponibles las siguientes formas de comunicación:

1. **Mediante lengua de signos.** Lo que la persona sorda dice en lengua de signos es traducido por el videointérprete a lengua oral para el operador, y lo que éste dice es traducido a lengua de signos por el videointérprete para la persona sorda. Esto posibilita la comunicación y el acceso a la información de las personas sordas cuya lengua vehicular es la lengua de signos.
2. **Mediante texto.** Lo que la persona sorda escribe es traducido a lengua oral por el videointérprete para el operador, y lo que éste dice es transcrito por el videointérprete para la persona sorda. Esto posibilita la comunicación y el acceso a la información de las personas sordas que poseen un buen nivel lectoescriptor.
3. **Mediante lectura labial.** Lo que la persona sorda escribe o dice en lengua de signos es traducido a lengua oral por el videointérprete para el operador, y lo que éste dice es reheblado por el videointérprete para que la persona sorda, a través del canal de video, pueda leer los labios. Esto posibilita la comunicación y el acceso a la información de las personas sordas oralistas.
4. **Mediante el uso de la propia voz de la persona sorda en combinación con cualquiera de las tres alternativas anteriores.** En este caso, la persona sorda utiliza su propia voz para dirigirse al operador, siendo lo que éste dice únicamente lo que se transcribe, traduce a lengua de signos o se rehebla para poder ser entendido por la persona sorda.

De esta forma es la persona sorda quien decide la alternativa comunicativa que desea utilizar para contactar telefónicamente, dándose solución a todo el colectivo de personas sordas en su heterogeneidad.

4.1 Horario

El horario de prestación del servicio es el establecido para los centros de FREMAP, que podrá consultarse en el siguiente enlace: www.fremap.es. Como mínimo, este será de lunes a viernes de 08:00h a 18:00h.

4.2 Consumos estimados

El consumo mensual estimado es de 25 llamadas al mes (el cual se verá reflejado en la oferta económica), con un total de 300 llamadas anuales estimadas.

En caso de que, en algún mes, se superase el consumo mensual estimado (25 llamadas), se abonará un precio por llamada adicional de 30€ (impuestos indirectos no incluidos).

4.3 Control y seguimiento

4.3.1. Actuaciones.

El adjudicatario entregará una factura mensual a FREMAP en la que se incluirá el número total de llamadas recibidas (junto al importe mensual ofertado), opcionalmente desglosando las llamadas recibidas entre aquellas que fueron atención web y aquellas que fueron atención presencial.

4.3.2. Responsables del contrato.

Para una correcta organización del servicio, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de FREMAP el siguiente personal que deberá estar a disposición de FREMAP durante toda la duración del contrato:

- **Responsable del contrato:** Deberá asignarse un responsable del contrato que será el encargado de la facturación, aplicación de penalidades, incidencias del contrato, demoras en la entrega de la documentación... El responsable deberá estar disponible:
 - o Para comunicación por teléfono de 09:00h a 18:00h de lunes a viernes.
 - o Para comunicación por correo electrónico de 09:00h a 18:00h de lunes a viernes.

