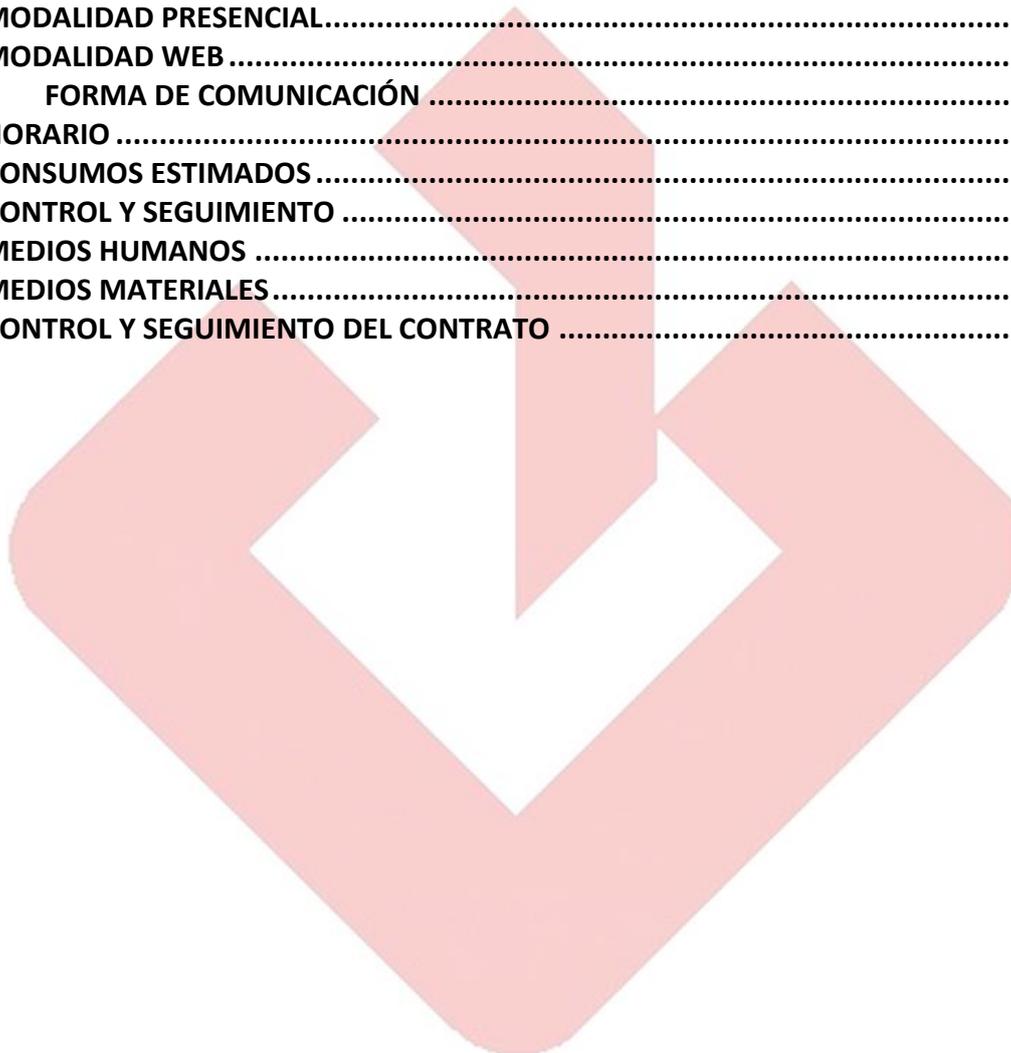


Expediente N°. LICT/99/017/2021/0204

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de atención telefónica y videointerpretación que permita la accesibilidad de las personas con discapacidad auditiva a los 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 MODALIDAD PRESENCIAL.....	4
4.2 MODALIDAD WEB	5
4.2.1 FORMA DE COMUNICACIÓN	5
4.3 HORARIO	6
4.4 CONSUMOS ESTIMADOS	6
4.5 CONTROL Y SEGUIMIENTO	6
5. MEDIOS HUMANOS	6
6. MEDIOS MATERIALES.....	7
7. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	7



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 de las personas con discapacidad auditiva a los servicios de atención a usuarios de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N°61.

El servicio permite la comunicación entre personas con discapacidad auditiva 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 con discapacidad auditiva (**en adelante USUARIO/S**) a través de las nuevas tecnologías.

- Ley 27/2007 de 23 de octubre, por la que se reconocen 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.

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 USUARIO que cuente con una determinada tecnología y empleando el sistema de comunicación que mejor se adapte a sus preferencias (lengua de signos, texto, lectura labial, uso de la propia voz) 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 los USUARIOS 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 cualquier punto en el que se encuentre, a través de un enlace en el portal/web de FREMAP.

4.1 MODALIDAD PRESENCIAL

Los USUARIOS que acudan a un centro, precisarán como solución de comunicación y acceso a la información el servicio de videointerpretación. Para estos usuarios se contempla la modalidad presencial.

En esta modalidad, la solución de comunicación se facilitará al usuario a través del dispositivo que se determine. El trabajador que presta atención al usuario establecerá comunicación mediante audio y video simultáneamente con un videointérprete, de manera que lo que el USUARIO dice en lengua de signos es traducido por el videointérprete a lengua oral para el trabajador, y lo que éste dice es traducido por el videointérprete para el USUARIO en lengua de signos.

La multicanalidad del servicio ofrecida contemplará las siguientes vías de prestación presencial del servicio:

- **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.

- **Vía web desde ordenador con webcam.** En este caso, el adjudicatario facilitará el 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 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, que será aportado por FREMAP, podrá ser el propio ordenador del puesto de trabajo u otro específico para el servicio.

4.2 MODALIDAD WEB

La modalidad web deberá consistir en una plataforma tecnológica que funcionará como un call center capaz de integrar simultáneamente audio y video, permitiendo la comunicación entre los USUARIOS y las personas oyentes en tiempo real, a través de un videointérprete que realiza las labores de interpretación, estableciendo una comunicación fluida entre ambos.

De esta manera, cualquier 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 web desde 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 vídeo 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.

4.2.1 FORMA DE COMUNICACIÓN

El USUARIO elegirá la forma de comunicación, así como la vía, debiendo estar disponibles las siguientes formas de comunicación:

1. **Mediante lengua de signos.** Lo que el USUARIO 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 el USUARIO. Esto posibilita la comunicación y el acceso a la información de los USUARIOS cuya lengua vehicular es la lengua de signos.
2. **Mediante texto.** Lo que el USUARIO escribe es traducido a lengua oral por el videointérprete para el operador, y lo que éste dice es transcrito por el videointérprete para el USUARIO. Esto posibilita la comunicación y el acceso a la información de los USUARIOS que poseen un buen nivel lectoescritor.
3. **Mediante lectura labial.** Lo que el USUARIO escribe o dice en lengua de signos es traducido a lengua oral por el videointérprete para el operador, y lo que éste dice es reablado por el videointérprete para que el USUARIO, 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 los USUARIOS en combinación con cualquiera de las tres alternativas anteriores.** En este caso, el USUARIO 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 re habla para poder ser entendido por el USUARIO.

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

4.3 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 hábiles de 08:00h a 18:00h.

Sera objeto de valoración que el licitador ofrezca el servicio las 24 horas del día de lunes a viernes hábiles.

4.4 CONSUMOS ESTIMADOS

El consumo mensual estimado es de 15 llamadas al mes (el cual se verá reflejado en la oferta económica),

En caso de que a lo largo de algún mes se superaran las 15 llamadas, se contempla un bonus que abarca de la llamada 16 a la 20 para cada mes (reflejado en la oferta económica). Estas llamadas extras serán abonadas en la factura del mes en las que se hubiese producido el exceso de llamadas mencionado y únicamente si esta circunstancia se produce.

En el supuesto excepcional de que en algún mes se superen las 20 llamadas, se solicitará una oferta al adjudicatario para estas llamadas adicionales. El importe acordado será abonado en la última factura de cada año de vida del contrato, que obligatoriamente deberá hacer mención a los meses en que se superaron las 20 llamadas.

4.5 CONTROL Y SEGUIMIENTO

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.

5. MEDIOS HUMANOS

El adjudicatario aportará un interlocutor o responsable único del proyecto, en los términos indicados en el apartado 7. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO del presente pliego.

Durante la ejecución del contrato se adscribirán todos los medios humanos necesarios para la correcta prestación del servicio.

6. MEDIOS MATERIALES

Durante la ejecución del contrato se adscribirán todos los medios materiales necesarios para la correcta prestación del servicio.

7. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

En lo relativo al seguimiento del contrato, el adjudicatario aportará un interlocutor o responsable único del proyecto que será el encargado de mantener en todo momento las relaciones con FREMAP para la buena marcha del mismo.

El responsable asignado, debe resolver de forma personalizada cualquier eventualidad/incidencia que pueda producirse, poniendo a disposición de FREMAP en todo momento la información y documentación sobre el estado de la misma. En este sentido, dispondrá de un servicio telefónico y de correo electrónico de 09:00h a 18:00h de lunes a viernes.

