

**SEGURTASUN SAILA**

Administrazio eta Zerbitzuen Sailburuordetza
Kudeaketa Ekonomikoaren eta
Baliabide Orokorraren Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

Viceconsejería de Administración y Servicios
Dirección de Gestión Económica y Recursos Generales

**HIZKUNTZAK INTERPRETATU ETA ITZULTZEKO ZERBITZUA
KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN
DEL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN Y TRADUCCION DE IDIOMAS**

- **INTERPRETAZIO-ZERBITZU PRESENTZIALA EAE-KO POLIZIA-ZENTROETAN / *SERVICIO DE INTERPRETACIÓN PRESENCIAL EN LOS CENTROS POLICIALES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI***
- **HIZKUNTZEN IDATZIZKO ITZULPENEN ZERBITZUA / *SERVICIO DE TRADUCCIONES DE IDIOMAS***
- **HIZKUNTZAK TELEFONO BIDEZ INTERPRETATZEKO ZERBITZUA / *SERVICIO DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA DE IDIOMAS***

AURKIBIDEA / INDICE

- 1. XEDEA ETA APLIKAZIO-EREMUA / *OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN***
- 2. ZERBITZUA / *SERVICIO***
- 3. INFORMAZIOA GORDETZEA / *RESERVA DE LA INFORMACIÓN***
- 4. SOLASKIDEA IZENDATZEA / *DESIGNACIÓN DE UN INTERLOCUTOR***



1. Xedea eta aplikazio-eremua

Kontratu honen xedea honako zerbitzu hauek biltzen ditu, loteka banatuta:

- 1. lotea: Euskal Autonomia Erkidegoko polizia-zentroetan aurrez aurre interpretatzeko zerbitzua.
- 2. lotea: Hizkuntzen idatzizko itzulpenen zerbitzua
- 3. Lotea: Hizkuntzak telefono bidez interpretatzeko zerbitzua

2. Zerbitzuak

2.1 Euskal Autonomia Erkidegoko polizia-zentroetan aurrez aurre interpretatzeko zerbitzua (1. Lotea).

Aurrez aurreko interpretazio-zerbitzuak EAEko hiru lurralde historikoetako edozeinetan egin ahal izango dira.

Zerbitzu horiek emateko, interprete bat egon beharko da adierazitako lekuan, gehienez ere bi orduko epean, lurralde historikoko hiriburua bada, eta/edo hiru orduko epean, lurralde historikoko hiriburutik kanpoko zentroa bada, enpresa kontratistak jakinarazpena jasotzen duen unetik aurrera.

Enpresa kontratistak prest egon beharko du urteko egun guztietan erantzuteko, bai ohiko lanaldian, bai lanalditik kanpo, jaiegunak barne.

Zentro bakoitzetik jasotzen dituzten jarraibideen arabera, interpreteek gaztelaniara itzuli beharko dituzte pertsonen adierazpenak beste hizkuntza batzuetatik, eta pertsona horientzat itzuli beharko dute, alderantziz, polizia-langileek ematen dieten guztia.

Interpretazioak ondoz ondoko modalitatean egin behar dira (aldibereko itzulpen-aparaturik erabili gabe).

Enpresa kontratistak herrialde bakoitzeko hizkuntza ofizial edo dialekto ohikoenak bete beharko ditu.

Hizkuntza edo dialekto batek zailtasun handiak badakartza enpresa kontratistak aurrez aurre emateko, justifikatutako arrazoiak direla medio, telefonoz egin ahal izango da, baina aurrez aurreko zerbitzu arrunt gisa fakturatuko da.

Zerbitzu honetan zeinu-mintzaira ere sartzen da.

1. Objeto y Campo de Aplicación

El objeto del presente contrato comprende, distribuidos por lotes, los siguientes servicios:

- Lote 1: Servicio de interpretación presencial en centros policiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Lote 2: Servicio de traducciones de idiomas
- Lote 3: Servicio de interpretación telefónica de idiomas

2. Servicios

2.1 Servicio de interpretación presencial en centros policiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi. (Lote 1).

Los servicios de interpretación presencial se podrán realizar en cualquiera de los tres Territorios Históricos de la CAPV.

La prestación de estos servicios exigirá la presencia de un intérprete en el lugar que se indique en un plazo máximo de dos horas, si es capital de Territorio Histórico y/o de tres horas si es un centro fuera de la capital de Territorio Histórico desde el momento que la empresa contratista reciba la comunicación.

La empresa contratista deberá estar preparada para dar respuesta en el momento que sea requerido; todos los días del año tanto en jornada laboral habitual como fuera de ella, incluyendo los días festivos.

De acuerdo con las instrucciones que se reciban de cada Centro, los intérpretes deberán traducir al castellano las declaraciones de personas en otros idiomas y deberá traducir, inversamente para estas personas todo aquello que le dicte el personal policial.

Las interpretaciones deben realizarse en modalidad consecutiva (sin la utilización de aparatos de traducción simultánea).

La empresa contratista deberá estar obligada a cubrir cualquier idioma oficial o dialectos más comunes de cada país.

Cuando un idioma o dialecto conlleve una dificultad considerable de ser prestado presencialmente por la empresa contratista, debido a razones justificadas, se permitirá que sea ejecutado telefónicamente, pero facturándose como un servicio presencial normal.

También está incluido en la prestación de este servicio, el lenguaje de signos.



2.1.1 Hizkuntzak.

Zerbitzuak agiri honetan A eta B motetan aurreikusitako edozein hizkuntzatan emango dira, bai eta C motakoetan ere.

Hizkuntza-tipologia:

- A mota: ingelesa, frantsesa, alemana, arabiera eta euskara.
- B mota: txinera, portugesa, errumaniera, italiera, poloniera, greziera modernoa, nederlandera, serbiera, bulgaria, errusiera, albaniera, txekiera, georgiera, lituaniera eta ukrainera.
- C mota: Beste hizkuntza eta dialekto batzuk.
- Zeinu-mintzaira

2.1.2 Kontratuari atxikitako langileen betekizunak.

a. A motako hizkuntzak:

TITULAZIOA: Itzulpengintza eta Interpretazioko gradua edo lizentziatura edo MAECeko zinpeko itzultzaile-interpretaren izendapena edo beste edozein espezialitatetako lizentzia.

ESPERIENTZIA: gutxienez urtebeteko esperientzia profesionala Itzulpengintzan eta Interpretazioan lizentziadunentzat, interpretazioan eta/edo itzulpengintzan graduondoko titulua duten beste edozein espezialitatetan lizentziadunentzat eta MAECeko zinpeko itzultzaile-interpretentzat.

Gutxienez bi urteko esperientzia profesionala interpretazioan eta/edo itzulpengintzan graduondoko titulurik ez duten beste edozein espezialitatetan lizentziadunentzat

b. B motako hizkuntzak:

TITULAZIOA: Aurreko baldintzak edo, halakorik ezean, Europar Batasuneko sailkapenaren arabera laneko hizkuntzen ezagutza C2 maila egiaztatzen duen ziurtagiri akademikoa.

ESPERIENTZIA: gutxienez urtebeteko esperientzia profesionala Itzulpengintzan eta Interpretazioan lizentziadunentzat, interpretazioan eta/edo itzulpengintzan graduondoko titulua duten beste edozein espezialitatetan lizentziadunentzat eta MAECeko zinpeko itzultzaile-interpretentzat.

Gutxienez bi urteko esperientzia profesionala interpretazioan eta/edo itzulpengintzan graduondoko titulurik ez duten beste edozein espezialitatetan

2.1.1 Idiomas.

Los servicios se prestarán en cualquier idioma de los previstos en este pliego como tipos A y B, así como en los del tipo C.

Tipología de idiomas:

- Tipo A: Inglés, francés, alemán, árabe y euskera.
- Tipo B: Chino, portugués, rumano, italiano, polaco, griego moderno, neerlandés, serbio, búlgaro, ruso, albanés, checo, georgiano, lituano y ucraniano.
- Tipo C: Otros idiomas y dialectos.
- Lenguaje de signos

2.1.2 Requisitos del personal adscrito al contrato.

a. Idiomas tipo A:

TITULACIÓN: Grado o Licenciatura en Traducción e Interpretación o nombramiento de traductor-intérprete jurado del MAEC o licenciatura en cualquier otra especialidad.

EXPERIENCIA: experiencia profesional mínima de un año para licenciados en Traducción e Interpretación, para licenciados en cualquier otra especialidad que posean un título de postgrado en interpretación y/o traducción y para traductores-intérpretes jurado del MAEC.

Experiencia profesional mínima de dos años para licenciados en cualquier otra especialidad que no posean un título de postgrado en interpretación y/o traducción

b. Idiomas tipo B:

TITULACIÓN: Los requisitos anteriores o, en su defecto, certificación académica que acredite el nivel C2 en el conocimiento de los idiomas de trabajo de acuerdo con la clasificación de la Unión Europea.

EXPERIENCIA: experiencia profesional mínima de un año para licenciados en Traducción e Interpretación, para licenciados en cualquier otra especialidad que posean un título de postgrado en interpretación y/o traducción y para traductores-intérpretes jurado del MAEC.

Experiencia profesional mínima de dos años para licenciados en cualquier otra especialidad que no posean un título de postgrado en interpretación y/o



lizentziadunentzat eta C2 maila egiaztatzen duen ziurtagiri akademikoa dutenentzat.

c. C motako hizkuntzak:

A edo B motetan eskatutako betekizunez gain, hautazkotzat jotzen direnak, horiek ezean, laneko bi hizkuntzetan C1 maila egiaztatzen duten hizkuntza-gaitasun egokia egiaztatuz egiaztatu ahal izango da laneko hizkuntzen ezagutza, Europar Batasuneko sailkapenaren arabera.

ESPERIENTZIA: gutxienez urtebeteko esperientzia profesionala Itzulpengintzan eta Interpretazioan lizentziadunentzat, interpretazioan eta/edo itzulpengintzan graduondoko titulua duten beste edozein espezialitatetan lizentziadunentzat eta MAECeko zinpeko itzultzaile-interpreteentzat.

Gutxienez bi urteko esperientzia profesionala gainerako kasuetan

Zeinu-mintzaira:

"Zeinu-mintzaira interpretatzeko goi-mailako teknikariaren" titulua eta gutxienez urtebeteko lanbide-esperientzia egiaztatuz justifikatu ahal izango da.

2.1.3 Interpreteen izenen zerrenda

Polizia-unitateek eskatzen dituzten interpretazio-zerbitzu guztiei garaiz eta behar bezala erantzun ahal izateko, enpresa kontratistak giza baliabide nahikoak izan beharko ditu eskatutako prestasun-baldintzak bete ahal izateko.

Enpresa kontratistak zerbitzuari atxikitako interprete guztien zerrenda emango dio Administrazioari. Zerrenda eguneratuta egon beharko da uneoro, Excel formatuko fitxategi informatikoen bidez, eta bertan aldaketak gertatzen diren bakoitzean interprete guztiak eguneratuta.

Administrazioak zerbitzuan parte hartzen duten interpreteen akreditazio akademikoa edo profesionala eskatu ahal izango dio enpresari.

Solaskideak bereziki zainduko du zerrendan agertzen diren langileak benetan eskatutako zerbitzuak ematen dituztenak direla.

2.1.4 Lan-metodologia

Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Saileko zentroek, enpresa kontratistak baimendutako eta ezagututako telefonoen bidez, dagokion zerbitzua eskatzeko

traducción y para quienes estén en posesión de una certificación académica que acredite el nivel C2.

c. Idiomas tipo C:

Además de los requisitos exigidos en los tipos A o B, considerados opcionales, en su defecto podrá justificarse el conocimiento mediante acreditación de óptima competencia lingüística en las dos lenguas de trabajo con acreditación del nivel C1 en el conocimiento de los idiomas de trabajo de acuerdo con la clasificación de la Unión Europea

EXPERIENCIA: experiencia profesional mínima de un año para licenciados en Traducción e Interpretación, para licenciados en cualquier otra especialidad que posean un título de postgrado en interpretación y/o traducción y para traductores-intérpretes jurado del MAEC.

Experiencia profesional mínima de dos años en el resto de los casos

Lenguaje de signos:

Podrá justificarse mediante la acreditación del Título "Técnico superior en la interpretación del lenguaje de signos" y una experiencia mínima profesional de un año.

2.1.3 Relación nominal de intérpretes

Con la finalidad de que se puedan atender debidamente, en tiempo y forma, todos los servicios de interpretación que soliciten las unidades policiales, la empresa contratista deberá contar con una dotación suficiente de recursos humanos para poder cumplir con los requisitos de disponibilidad exigidos.

La empresa contratista entregará a la Administración un listado de todos los intérpretes adscritos al servicio. El listado deberá estar actualizado en todo momento, mediante ficheros informáticos en formato Excel con todos los intérpretes actualizados cada vez que se produzcan variaciones en el mismo.

La Administración podrá requerir a la empresa la acreditación académica o profesional de los intérpretes que intervengan en el servicio.

El interlocutor velará especialmente porque el personal que aparece en la relación sea el que realmente presta los servicios solicitados

2.1.4 Metodología de trabajo

Los distintos Centros del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, a través de teléfonos autorizados y conocidos por la empresa



ardura izango dute, beharrezkoa denean, telefono-dei bidez. Telefono-dei horretan honako hauek adieraziko dira:

- Interpretatu beharreko hizkuntza
- Interpretazioa eskatzen den lekua
- Ikastetxe eskatzailearen harremanetarako telefonoa

Lana amaitzean, eskatzaileak albaran bat emango dio interpretari, behar bezala sinatuta eta zigilatuta. Bertan, gutxienez, honako kontzeptu hauek identifikatuko dira:

- Interpretearen izena.
- Zentro eskatzailea (kokapena)
- Lana noiz egin den.
- Zerbitzuaren hasiera- eta amaiera-ordua.
- Interpretazio mota eta erabilitako hizkuntzak.

Albaranaren originala hilerio bidaliko zaio Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Saileko Kudeaketa Ekonomikoaren eta Baliabide Orokorren Zuzendaritzako Baliabide Tekniko eta Zerbitzuen Dibisioari.

Emandako zerbitzuei dagozkien emate-agiriez gain, enpresa kontratistak hilerio entregatu beharko du, formatu elektronikoa, denboraldi horretan egindako zerbitzuen zerrenda, eta kontratuaren iraunaldian historikoa izan beharko du.

Enpresa kontratista arduratuko da plegu honetan deskribatutako interpretazio-zerbitzuak garatzeko behar den teknologia edo material guztiaz.

Enpresa kontratistako langile guztiek, kontratuaren xede diren zerbitzuak polizia-bulegoetan eman behar dituztenean, ezarritako segurtasun-neurriak eta -protokoloak bete beharko dituzte.

Ikerketa baten garapenean esku hartzen duen interpreteak zerbitzua hasieratik amaitu arte egin beharko du, Administrazioaren kontrako irizpiderik ezean.

2.2 Hizkuntzen idatzizko itzulpenen zerbitzua (2. Lotea).

Zerbitzua polizia-gaiei nahiz beste edozein gairi buruzko testu idatziak itzultzean datza, enpresa kontratistari itzultzeko ematen zaizkionak.

contratista, serán los responsables de solicitar a ésta, el servicio correspondiente cuando sea necesario, mediante llamada telefónica, en la que se indicará:

- Idioma a interpretar
- Lugar en donde se requiere la interpretación
- Teléfono de contacto del centro solicitante

A la finalización del trabajo, el solicitante entregará al intérprete un albarán debidamente firmado y sellado, en el que se identificarán como mínimo los siguientes conceptos:

- Nombre del intérprete.
- Centro solicitante (ubicación)
- Fecha de realización del trabajo.
- Hora de inicio y finalización del servicio.
- Tipo de interpretación e idiomas empleados.

El original del albarán se remitirá mensualmente a la División de Recursos Técnicos y Servicios de la Dirección de Gestión económica y Recursos Generales del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco.

La empresa contratista deberá entregar mensualmente, además de los albaranes correspondientes a los servicios prestados, en formato electrónico, la relación de servicios realizados durante ese periodo de tiempo y mantener un histórico durante la vida del contrato.

La empresa contratista se encargará de la provisión de toda tecnología o materiales necesarios para el desarrollo de los servicios de interpretación descritos en el presente pliego.

Todos los trabajadores de la empresa contratista, cuando vayan a prestar los servicios objeto del contrato en dependencias policiales, deberán observar las medidas y protocolos de seguridad establecidos.

El intérprete que intervenga en el desarrollo de una investigación deberá realizar el servicio desde su inicio hasta su conclusión, salvo criterio contrario de la Administración.

2.2 Servicio de traducción de idiomas (Lote 2).

El Servicio consiste en la traducción de textos escritos tanto sobre temas policiales como de cualquier otra índole que se faciliten a la empresa contratista para su traducción.



• Itzultzaileen hizkuntza, baldintza eta zerrenda

2.1.1, 2.1.2 eta 2.1.3 puntuetan jasotakoaren arabera.

Eskatutako hizkuntza multzoari erreferentzia egiten dion puntuari dagokionez, itzulpeni dagokionez, ez da euskararik sartu.

2.2.1 Lan-metodologia

Administrazioak, erabakitzen den organoaren bitartez, dagokion zerbitzua eskatuko dio enpresa kontratistari. Horretarako, testuak emango dira, hitzartutako entrega-epeen arabera itzultzeko edo zuzentzeko.

Bai enpresa kontratistari itzuli beharreko dokumentuak aurkezteko, bai Administrazioak agiri horiek jasotzeko, telematikoki egingo da.

Enpresa kontratistak telefono bat eta helbide elektronikoko bat emango ditu, zerbitzuak eskatzeko eta testuak bidaltzeko.

Enpresa kontratistak arretarako telefono bat eta posta elektronikoko helbide bat jarriko ditu Administrazioaren eskura gaueko eta jaiegunetako orduetarako.

Enpresa kontratistak egindako itzulpenek baldintza hauek bete beharko dituzte:

- Orri zenbakituetan aurkeztuko da behealdean, DIN 4 tamainan, orrialde bakoitzeko 35 lerro dituela, lerro bakoitzeko 10 eta 12 hitz artean gutxi gorabehera, eta orrialdearen ezker aldean eta eskuinean bi zentimetro inguruko marjinak dituela.
- Testuen arteko bidezko bereizketak egin beharko dira, atal bakoitzaren edukiaren eta zentzuaren arabera eta dagozkien titulazioekin.

Enpresa kontratistak itzuli, berrikusi eta zuzendutako lanak entregatuko ditu, akats mekanografiko, tipografiko, linguistiko, itzulpen-, konpresio- eta aurkezpen-formaturik gabe.

Itzulpenerako enkargatutako originalak itzuliko dira.

Administrazioak lanak zati batean entregatzeko eskatu ahal izango du.

• Idiomas, requisitos y relación de los traductores

Según consta en los puntos 2.1.1, 2.1.2 y 2.1.3

Con relación al punto que hace referencia al conjunto de idiomas solicitado, por lo que respecta a las traducciones, no se incluye euskera.

2.2.1 Metodología de trabajo

La Administración, a través del órgano que se determine, solicitará a la empresa contratista el servicio correspondiente. Para ello se hará entrega de textos para traducir o corregir según los plazos de entrega concertados.

Tanto la aportación de los documentos a traducir, a la empresa contratista como la recepción de los mismos por parte de la Administración se realizarán de manera telemática.

La empresa contratista facilitará un teléfono y una dirección de correo electrónico para la petición de servicio y la remisión de los textos.

La empresa contratista pondrá a disposición de la Administración un teléfono de atención y una dirección de correo electrónico para horas nocturnas y festivas.

Las traducciones realizadas por la empresa contratista deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Se presentará en hojas numeradas en su parte inferior, tamaño DIN 4, con un número de líneas de 35 por página, un número aproximado de 10 a 12 palabras por línea, y unos márgenes de unos dos centímetros a izquierda y derecha de la página.
- Deberán realizarse las oportunas separaciones entre los textos según el contenido y sentido de cada apartado y con las correspondientes titulaciones de los mismos.

La empresa contratista entregará los trabajos traducidos, revisados y corregidos, sin errores mecanográficos, tipográficos, lingüísticos, de formato de traducción, de compresión ni de presentación.

Se devolverán los originales encargados para la traducción.

La Administración podrá requerir que los trabajos se vayan entregando de forma parcial.



Enpresa kontratistak egunean gutxienez 10 orrialdeko gaitasuna izan beharko du lana egiteko.

Lan bakoitza entregatzean, kontratistak albaran bat emango du. Albaran horretan, gutxienez, honako kontzeptu hauek identifikatuko dira:

- Itzultzailearen izena
- Lana eskatu den eguna
- Lana entregatzeko data
- Itzulitako hitzen kopurua
- Zerbitzuaren kostuaren zenbateko xehatua

2.3 Telefono bidezko interpretazio-zerbitzua (3. lotea)

Zerbitzu hau telefonoz denbora errealean interpretatzea da, bai jatorrizko hizkuntzatik gaztelaniara, bai alderantziz, bai Ertzaintzak (Euskal Autonomia Erkidegoko Polizia), bai Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Saileko edozein erabiltzaile.

Zerbitzua Ertzaintzaren bulegoetako telefono baimendu batetik edo Segurtasun Saileko beste erabiltzaile batzuetatik eskatu ahal izango da, etenik gabe, urte osoan, eguneko 24 orduetan, eskatutako hizkuntzan interprete bat emateko, aipatutako erabiltzaileen eta herritarren arteko komunikazioa errazteko.

Jasotzen dituen jarraibideen arabera, gaztelaniaz interpretatu beharko ditu pertsonak beste hizkuntza batzuetan emandako informazioak, eta, era berean, pertsona horientzat itzuli egin beharko du poliziek agintzen dieten guztia.

Interpretazioak elkarren segidako modalitatean egin behar dira (aldibereko itzulpen-aparaturik erabili gabe).

Enpresa kontratista behartuta egongo da balizko erabiltzaileen jatorrizko herrialdeko edozein hizkuntza ofizial edo euskalki arruntenak betetzera.

Enpresa kontratista arduratuko da erabiltzaile teknologia zerbitzua ematen dela bermatzeko egokia izateaz, eta telefonoz eskatutako interpretazioaren kalitatea bermatuko du. Horretarako, beharrezko azpiegitura, instalazioak, ekipamendu teknologikoa eta dagozkion lizentziak eduki beharko ditu.

La empresa contratista deberá de tener una capacidad mínima de ejecución de trabajo de, al menos, 10 páginas por día.

A la entrega de cada trabajo, el contratista entregará un albarán en el que se identificarán como mínimo los siguientes conceptos:

- Nombre del traductor
- Fecha de petición del trabajo
- Fecha de entrega del trabajo
- Número de palabras traducidas
- Importe detallado del coste del servicio

2.3 Servicio de interpretación telefónica (Lote 3)

El presente servicio consiste en la interpretación telefónica a tiempo real que pudiera requerirse, tanto del idioma original al idioma castellano y/o viceversa, bien por la Ertzaintza (Policía de la Comunidad Autónoma Vasca), bien por otros usuarios del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco.

El servicio podrá ser solicitado desde cualquier teléfono autorizado perteneciente a las distintas dependencias de la Ertzaintza u otros usuarios del Departamento de Seguridad, de manera ininterrumpida, durante todo el año, las 24 horas del día, con el objeto de facilitar un intérprete en el idioma solicitado, que tendrá como labor facilitar la comunicación entre los citados usuarios y los ciudadanos.

De acuerdo con las instrucciones que reciban, se deberá de interpretar al castellano las informaciones de personas en otros idiomas y deberá traducir, así mismo, para estas personas todo aquello que le dicte el personal policial.

Las interpretaciones deben realizarse en modalidad consecutiva (sin la utilización de aparatos de traducción simultánea).

La empresa contratista deberá estar obligada a cubrir cualquier idioma oficial o dialectos más comunes del país de procedencia de los posibles usuarios.

La empresa contratista será responsable de que la tecnología empleada sea acorde para garantizar la prestación del servicio, garantizando la calidad de la interpretación solicitado telefónicamente. Para ello deberá de disponer de la infraestructura, instalaciones, equipamiento tecnológico necesario y sus correspondientes licencias.



Interpretearen erabilgarritasuna berehalakoa izango da 2.1 puntuan erantsitako hizkuntzetan, eta gehienez ere bi, lau eta hogeita hamar minutukoa izango da. Hileko kasuen % 10ean baino gehiagotan hasieraren bora handiagoa atzematen bada, edo osatu gabeko zerbitzuak hileko % 5etik gorakoak badira, fakturen gaineko % 5era arteko deskontuko zigorrak ezarri ahal izango dira.

2.1 Lan-metodologia

Lan-metodologiak honako hauek bilduko ditu:

2.1.1 Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Saileko erabiltzaileek, enpresa kontratistak baimendutako eta ezagututako telefonoen bidez, enpresa kontratistari dagokion zerbitzua eskatuko diote, beharrezkoa denean, telefono-deiaren bidez, honako hauek emateko:

- Interpretatu beharreko hizkuntza.
- Harremanetarako telefonoa.

2.1.2 Kontratistak telefono bakar bat eman beharko du itzulpen-zerbitzura sartzeko, eta modu intuitiboan hautatu ahal izango du zein hizkuntzatan eskatzen den interpretea.

2.1.3 Onartutako gehieneko erantzun-denborak, banaketa honen arabera:

- Gehienez 2 minutuko erantzun-denbora, deia ezartzen denetik hautatutako interpreteak zerbitzua hasi arte, hizkuntza hauetarako:

Ingelesa – Frantsesa – Alemana - Arabiera
Errumaniera – Errusiera - Portugesa

- Gehienez 4 minutuko erantzun-denbora, deia ezartzen denetik hautatutako interpreteak zerbitzua hasi arte, hizkuntza hauetarako:

Urdu/Pakistanera - Mandarin txinera – Bulgariara
Italiera – Poloniera – Ukrainiera
Marokoarra - Nederlandera – Mongol
Albaniarra - Georgiarra - Kroaziarra

- Gainerako hizkuntzetarako, 30 minutuko gehieneko sarbide-denbora hartuko da kontuan.

2.1.4 Enpresa kontratistak hilerio bidaliko dio Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Saileko Kudeaketa Ekonomikoaren eta Baliabide Orokorren Zuzendaritzako Baliabide Teknikoen eta Zerbitzuen

La disponibilidad del intérprete será inmediata para los idiomas adjuntos en el punto 2.1, con un tiempo de acceso al mismo no superior a dos, cuatro y treinta minutos. Si se detectasen tiempos de accesos superiores en más del 10% de los casos mensuales, o bien los servicios no completados superasen el 5% mensual, se podrían imponer penalidades de hasta el 5% de descuento sobre las facturas.

2.1 Metodología de trabajo

La metodología de trabajo comprenderá lo siguiente:

2.1.1 Los distintos usuarios del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, a través de teléfonos autorizados y conocidos por la empresa contratista, serán los responsables de solicitar a esta el servicio correspondiente cuando sea necesario, mediante llamada telefónica, en la que se facilitará:

- Idioma a interpretar.
- Teléfono de contacto.

2.1.2 El contratista deberá facilitar un teléfono único de acceso al servicio de traducción, permitiendo seleccionar de forma intuitiva el idioma del que se solicita intérprete.

2.1.3 Tiempos de respuesta máximos admitidos según la siguiente distribución:

- Tiempo de respuesta máximo de 2 minutos desde el establecimiento de la llamada hasta el inicio del servicio por parte del intérprete elegido para los siguientes idiomas:

Inglés – Francés – Alemán - Árabe
Rumano – Ruso - Portugués

- Tiempo de respuesta máximo de 4 minutos desde el establecimiento de la llamada hasta el inicio del servicio por parte del intérprete elegido para los siguientes idiomas:

Urdu/Paquistaní - Chino mandarín – Búlgaro
Italiano – Polaco – Ucraniano
Marroquí - Neerlandés – Mongol
Albanés - Georgiano - Croata

- Para el resto de los idiomas se contemplará un tiempo máximo de acceso de 30 minutos

2.1.4 Mensualmente la empresa contratista enviará a la División de Recursos Técnicos y Servicios de la Dirección de Gestión Económica y RR.GG del Departamento de Seguridad del



Alorrari hilean fakturatu daitezkeen zerbitzuei buruzko informazio banakaturia, gutxienez honako informazio hau jasoz:

- Interpretaren identifikazioa
- Interpretazio-zerbitzuaren data
- Zerbitzua hasteko ordua
- Zerbitzua amaitzeko ordua
- Eskatutako hizkuntza

2.1.5 Segurtasun Sailak enpresarekin kontratu-harremana duten interpreteek sinatutako kontratuen zerrenda eskatzeko ahalmena izango du, egokitzea eta/edo beharrezkotzat jotzen duenean.

2.1.6 Izandako elkarrizketa guztiak grabatuko dira, esku-hartzaileek baimena eman ondoren. Edukiak Datu Pertsonalak Babesteko Lege Organikoan xedatutakoaren arabera babestuta egongo direla bermatuko da.

2.1.7 Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailak etengabe eguneratutako eta eskuragarri dauden interpreteek osatutako datu-base bat eskatu ahal izango dio enpresa kontratistari, eskatzen diren iragazkien arabera, honako datu hauekin: izen-abizenak, prestakuntza, adina eta NANA.

3. Informazioa erreserbatzea

Enpresa kontratistak eta bere zuzendaritzapean zerbitzuak ematen dituzten pertsonak erabateko erreserba izan beharko dute interpretazioaren eta itzulpenaren xede den informazioaren edukiri buruz. Enpresak konfidentzialtasun-klausulak sartuko ditu zerbitzuari esleitutako langileekin sinatutako kontratuetan, interpreteak/itzultzaileak konfidentzialtzat har dezan bere zereginean zehar eskura duen informazio oro. Interpretaren konfidentzialtasuna hausteko ahaleginik eginez gero, enpresak kontratuaren arduradunari jakinarazi beharko dio.

Era berean, erabateko erreserba gorde beharko dute zerbitzu bat ematean polizia-eremutik datorren edozein informaziori buruz.

Erreserba hori edozein motatako materialetan (paperezko euskarria edo euskarri informatikoa) dagoen informazio guztiari dagokio, eta kontratistak enkargatutako materialetik abiatuta egindako originalak edo egin zezakeen edozein lan barne hartzen ditu.

Gobierno Vasco la información desglosada de los servicios facturables en el mes, conteniendo como mínimo la siguiente información.

- Identificación del intérprete
- Fecha del servicio de interpretación
- Hora de comienzo del servicio
- Hora de finalización del servicio
- Idioma solicitado

2.1.5 El Departamento de Seguridad tendrá la facultad de requerir cuando entienda conveniente y/o necesario la relación de contratos firmados por los Intérpretes que soporten su relación contractual con la empresa contratista.

2.1.6 Todas las conversaciones mantenidas serán grabadas, previa autorización de los intervinientes. Se garantizará que los contenidos estarán protegidos según lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales

2.1.7 La Consejería de Seguridad del Gobierno Vasco podrá solicitar a la empresa contratista una base de datos actualizada permanentemente y conformada por los intérpretes disponibles según los filtros que se demanden donde se contengan los siguientes datos: nombre y apellidos, Formación, edad y D.N.I.

3. Reserva de la Información

La empresa contratista y las personas que presten los servicios bajo su dirección deberán mantener una reserva absoluta sobre el contenido de la información objeto de la interpretación y traducción. La empresa incluirá cláusulas de confidencialidad en los contratos suscritos con los trabajadores asignados al servicio, de manera que el intérprete/traductor trate como confidencial toda información a la que tenga acceso en el transcurso de su tarea. La empresa deberá comunicar al responsable del contrato cualquier intento de quebrantar la confidencialidad del intérprete.

Igualmente deberán mantener una reserva absoluta sobre cualquier información dimanante del ámbito policial al que tengan acceso con motivo de la prestación de un servicio.

Esta reserva hace referencia a toda información contenida en cualquier clase de material (soporte papel o informático) e incluye originales elaborados o cualquier trabajo que el contratista hubiera podido realizar a partir del material encargado.

**4. Solaskide bat izendatzea**

Kontratua formalizatu eta hurrengo bost egun balioduneko epean, enpresa kontratistek, lote bakoitzean, solaskide bat izendatu dutela jakinaraziko die Administrazioak espedientearen kudeatzaileei. Solaskide horrek, enpresaren berezko erantzukizunari kalterik egin gabe, baimena izango du kontratua gauzatzeari eta emandako informazioa zuzen erabiltzeari buruzko harremanetarako.

4. Designación de un interlocutor

En el plazo de los cinco días hábiles siguientes a de la formalización del contrato las empresas contratistas en cada uno de los lotes, comunicarán a los gestores del expediente por parte de la Administración, la designación de un interlocutor que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estará autorizado para las relaciones referidas a la ejecución del contrato y el uso correcto de la información dada.