SERVICIO DE VIDEOINTERPRETACIÓN EN LENGUA DE SIGNOS PARA OFICINAS DE ATENCIÓN CUIDADANA.
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.
Exp.: 108/26

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS 2

1.- OBJETO DEL CONTRATO 2

2.- SITUACIÓN ACTUAL 2

3.- JUSTIFICACIÓN 2

4.- ALCANCE DEL CONTRATO 3
- 4.1.- Servicio de Videointerpretación 3
- 4.2.- Servicios dentro del alcance del proyecto 3
- 4.3.- Modalidad del servicio 3

5.- CONDICIONES DEL CONTRATO 4

6.- INFORMES OBLIGATORIOS 4

7.- FORMACIÓN Y MANUALES DE USUARIO/A 4

8.- SOPORTE TÉCNICO 5

9.- PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO 5

Egiaztatzeko helbidea Dirección de comprobación https://egoitza.araba.eus/izapidetu/sgvfcove/

Egiaztapen kodea Código de verificación 5vxX-MVsH-JZyV-Ne3f

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación del servicio de videointerpretación presencial en lengua de signos española, mediante una plataforma profesional en modalidad SaaS, accesible por navegador web y sin necesidad de instalación local en los equipos de la Diputación Foral de Álava.

El servicio incluye:

- La plataforma SaaS de videointerpretación
- La disponibilidad de intérpretes profesionales acreditados, que constituyen el principal valor añadido del servicio.
- El acceso simultáneo al servicio desde los puestos y oficinas incluidos en el contrato, garantizando la disponibilidad del servicio durante los horarios de atención al público establecidos para cada centro.
- Compatibilidad con los terminales ya instalados en las oficinas de Hacienda y Registro.
  - Tablet Lenovo Idea TAB PRO 8 GB RAM 256 GB 12,7''
  - Auriculares Voyager 4300 UC series, cableado USB-C
- Formación al personal usuario.
- Informes mensuales de uso, disponibilidad e incidencias.
- Cumplimiento de las medidas de confidencialidad asociadas al servicio.

2.- SITUACIÓN ACTUAL

La Diputación Foral de Álava necesita mantener un servicio de videointerpretación presencial en lengua de signos española para garantizar que las personas sordas puedan comunicarse de forma adecuada en las oficinas de atención ciudadana.

Este servicio se utiliza de manera presencial en:

- Edificio de Hacienda, y
- Oficinas de atención ciudadana

3.- JUSTIFICACIÓN

El servicio es imprescindible para asegurar que la ciudadanía sorda pueda comunicarse con la Administración en condiciones de igualdad, de acuerdo con:

- La normativa de accesibilidad,
- La Ley 39/2015,
- Y la legislación de protección de las personas con discapacidad.

Para evitar interrupciones y garantizar la continuidad, es necesario contratar un servicio que asegure:

- Equivalencia funcional respecto al sistema actual.
- Compatibilidad técnica con los dispositivos y red existentes.
- Posibilidad de ampliación ante la incorporación de nuevas oficinas.

La Diputación no dispone de intérpretes de lengua de signos ni de una plataforma propia, por lo que es necesario contratar a una empresa especializada.

4.- ALCANCE DEL CONTRATO

4.1.- Servicio de Videointerpretación

El servicio deberá estar disponible durante los siguientes horarios:

- 12 puestos de Hacienda y dos oficinas de Registro: lunes a viernes de 08:15 a 14:30 horas.
- Una oficina de Registro y atención ciudadana: lunes a sábado de 10:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 19:00 horas, y domingos de 11:00 a 14:00 horas.
- Una oficina de Registro y atención ciudadana: lunes a sábado de 09:00 a 14:00 horas y de lunes a viernes de 16:00 a 20:00 horas.

La empresa adjudicataria deberá aportar tanto la plataforma SaaS como los intérpretes profesionales, que son el componente esencial del servicio durante todo el horario de prestación del servicio.

Requisitos técnicos de la plataforma:

- Acceso mediante navegador web (Chrome / Edge).
- No requiere instalación local.
- Funcionamiento estable durante los horarios de atención establecidos para cada uno de los centros incluidos en el contrato.
- Calidad de audio y vídeo suficiente para interpretación profesional.
- Contraseñas de acceso con criterios mínimos de complejidad (8 caracteres, mayúsculas, minúsculas y números).
- Comunicaciones seguras mediante protocolo cifrado (HTTPS).
- Compatible con los terminales instalados (tablets y auriculares homologados).
- El sistema no almacenará datos personales de las personas atendidas.

Requisitos del personal intérprete

La empresa adjudicataria deberá proporcionar:

- Intérpretes profesionales acreditados en LSE (Lengua de Signos Española).
- Compromiso de confidencialidad profesional y cumplimiento de la normativa de protección de datos (RGPD) y del código deontológico.
- Disponibilidad para prestar el servicio durante los horarios de atención establecidos para cada uno de los centros incluidos en el contrato, garantizando un tiempo máximo de conexión conforme a los niveles de servicio exigidos

4.2.- Servicios dentro del alcance del proyecto

El proveedor deberá realizar:

- Formación inicial al personal usuario.
- Asistencia técnica y resolución de incidencias.
- Emisión de informes mensuales de uso, disponibilidad y soporte.
- Acompañamiento operativo durante toda la vigencia del contrato.

4.3.- Modalidad del servicio

La prestación será en modalidad SaaS (Software as a Service) desde su puesta en producción hasta el 31 de diciembre de 2030.

5.- CONDICIONES DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria deberá cumplir las siguientes condiciones para la ejecución de las diferentes actuaciones del contrato:

- Plataforma SaaS sin instalación en ordenadores locales.
- Disponibilidad durante los siguientes horarios de atención:
  - 12 puestos de Hacienda y dos oficinas de Registro: lunes a viernes de 08:15 a 14:30 horas.
    - Puntualmente, durante la campaña de renta (generalmente durante los meses de Abril a Junio) el horario de los 12 puestos de hacienda se ampliará desde 14:30 hasta 18:15 horas.
  - Una oficina de Registro y atención ciudadana: lunes a sábado de 10:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 19:00 horas, y domingos de 11:00 a 14:00 horas.
  - Una oficina de Registro y atención ciudadana: lunes a sábado de 09:00 a 14:00 horas y de lunes a viernes de 16:00 a 20:00 horas.
- Seguridad básica adecuada al servicio: contraseñas robustas y comunicaciones cifradas.
- Cumplimiento del RGPD y de la confidencialidad profesional.
- Entrega de los datos necesarios para verificar el servicio (sin datos personales).
- Niveles de servicio (SLA)

El adjudicatario deberá garantizar los siguientes niveles mínimos de calidad del servicio:

- Tiempo máximo de conexión con intérprete: ≤ 5 minutos desde la solicitud
- Disponibilidad mensual del servicio: ≥ 99 %
- Tiempo de resolución de incidencias: ≤ 2 horas
- Porcentaje de sesiones atendidas sin interrupciones: ≥ 95 %

Estos niveles tienen carácter obligatorio y serán objeto de seguimiento mediante los informes mensuales.

6.- INFORMES OBLIGATORIOS

La empresa deberá entregar un **Informe Mensual de Uso, Disponibilidad y Soporte**, referido al consumo correspondiente al mes natural inmediatamente anterior, que incluirá:

- Datos de uso del servicio (sesiones por oficina, duración, usuarios concurrentes).
- Duración media de sesiones.
- Usuarios concurrentes y picos de demanda.
- Disponibilidad mensual del servicio.
- Incidencias registradas y tiempos de resolución.
- Tiempo máximo de conexión con intérprete
- Porcentaje de sesiones atendidas sin interrupciones.

Formato y entrega:

- Idioma: castellano.
- Formato: PDF.
- Publicación en un portal de cliente o envío por correo seguro.
- Plazo de entrega: Dentro de los cinco primeros días hábiles de cada mes tras el cierre del periodo.

Confidencialidad: Todos los informes se consideran información confidencial de la DFA

7.- FORMACIÓN Y MANUALES DE USUARIO/A

La empresa adjudicataria deberá proporcionar formación sobre el software ofertado. En concreto se deberá proporcionar:

- Formación al personal usuario.

- Manuales de uso actualizados en formato digital.

8.- SOPORTE TÉCNICO

La empresa adjudicataria ofrecerá:

- Asistencia técnica durante el horario de atención al público.
- Resolución de incidencias de funcionamiento.
- Apoyo a usuarios en el uso de la plataforma.

9.- PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

Tras la adjudicación del contrato, la empresa adjudicataria y la Diputación Foral de Álava consensuarán un calendario definitivo de implantación del servicio en las oficinas.

La implantación completa de estas oficinas deberá estar finalizada en un plazo máximo de **tres meses** desde la adjudicación del contrato.

El calendario recogerá los hitos de puesta en marcha, validación funcional y seguimiento continuo del servicio, garantizando que la prestación se mantenga plenamente operativa hasta el 31/12/2030.

Firmante: CN=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, SERIALNUMBER=P0100000I, OU=SELLO ELECTRONICO, ORGANIZATIONIDENTIFIER=VATES-P0100000I, O=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, C=ES
Emisor del certificado: CN=EAEko HAetako langileen CA - CA personal de AAPP vascas (2), OU=AZZ Ziurtagiri publikoa - Certificado publico SCA, O=IZENPE S.A., C=ES
Número de serie: 267116
Fecha de firma: 2026.07.16 12:44:57 Z